RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN
PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIÓN POR EXCLUSIVIDAD
PEEX-CPJ-009-2020

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 once (11) días del mes de septiembre de dos mil veinte (2020), en horas laborables, se reunió vía remota mediante herramientas de ofimática, el Comité de Compras y Licitaciones, integrado por los señores: **Etanislao Radhamés Rodríguez Ferreira**, consejero del Poder Judicial, en función de presidente del comité; **Ángel Elizandro Brito Pujols**, director general de Administración y Carrera Judicial, representado por **Rosa A. Gómez,** asistente de la Dirección General de Administración y Carrera Judicial; **Arcia Melisa Bretón Castillo**, directora general técnica, representada por **Vanesa M. Camacho Melo**, coordinadora de la Dirección General Técnica; **Enmanuel Moreta Fermín**, director legal; y **Yerina Reyes Carrazana**, gerente de Compras y Contrataciones (con voz sin voto), quien funge como secretaria; para conocer lo siguiente:

ÚNICO: Decidir sobre la aprobación del uso del procedimiento de excepción por exclusividad, los términos de referencia, así como la designación de peritos a los señores **Ricy Bido,** gerente de Operaciones de la Dirección de Tecnologías de la Información y La Comunicación, y **Francisco Colón,** gestor de proyectos de la Dirección de Tecnologías de la Información y La Comunicación, del proceso de referencia **núm. PEEX-CPJ-009-2020**, llevado a cabo para la **adquisición de licenciamiento y módulos complementarios para la plataforma del Centro de Contacto del Poder Judicial**.

POR CUANTO: En fecha dieciséis (16) de agosto de dos mil veinte (2020), La Dirección de Tecnologías de la Información y La Comunicación, aportó un informe justificativo del uso de la excepción por exclusividad recomendando, entre otros asuntos, lo siguiente:

> *"(…) 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 y usuarias del Poder Judicial, con el propósito de que estos sean atendidos de manera oportuna y con altos niveles de calidad, por ende es mandatorio la implementación de un modelo operacional de gestión de servicios ciudadanos mediante un solución tecnológica integral Multicanal para la recepción , procesamiento y repuesta a las solicitudes jurisdiccionales y administrativas de los actores de la justicia dominicana.*
> *Dando repuesta a esta necesidad la institución sobre la atención del servicio a través de servicios multicanal, como se lista en el PEI:*

Abordaje: Líneas de acción

A continuación, se describen las líneas de acción que se desarrollarán para el logro del objetivo:

L.A. 2.1.1 Digitalización de las entradas de casos

P37. Sistema de número único de expedientes.
P38. Módulo de entrada digital.
P39. Módulo de asignación aleatoria de casos.

L.A. 2.1.2 Identidad digital actores

P40. Firma electrónica de jueces/juezas y secretarios/as.
P41. Directorio de usuarios/as/ partes.
P42. Directorio de jueces/juezas y servidores/as judiciales.
P43. Directorio de auxiliares de la justicia y oficiales públicos.

L.A. 2.1.3 Optimización de los servicios de apoyo al proceso judicial

P44. Modelo de atención a las personas usuarias multicanal.
P45. Modelo de centralización de servicios comunes a los tribunales.
P46. Centros de operaciones a nivel nacional para el despacho de los casos administrativos.
P47. Servicio del centro de citaciones y notificaciones.
P48. Servicios administrativos comunes: paquetería interna del Poder Judicial (Valija).
P49. Módulo de entrega de productos.
P50. Módulo de tablero de control.
P51. Manual del despacho judicial.
P52. Registro de ejecuciones y de personas autorizadas a ejecutar.
P53. Certificación de ejecutoriedad y de ejecución de decisiones.

L.A. 2.1.4 Soporte a la producción documental del proceso

P54. Módulo de generación automatizada de documentos.
P55. Módulo de repositorio de documentos.
P56. Módulo para visualizar expedientes y documentos.
P57. Modelo de gestión documental.

L.A. 2.1.5 Programación y desarrollo de audiencias utilizando medios digitales

P58. Módulo de calendario de audiencias: sistema centralizado de manejo y calendarización de audiencias en cada sede.
P59. Desarrollo de competencias: módulo de capacitación sobre audiencias eficientes.
P60. Plan de equipamiento de salas de audiencia a nivel nacional.

L.A. 2.1.6 Fortalecimiento del sistema de estadísticas para monitoreo de servicios

P61. Modelo intermedio de captura de datos de causas judiciales.
P62. Definición de arquitectura tecnológica de la información institucional.

La institución lanzo un proceso público para la adquisición de un sistema de gestión para la creación de un centro de contacto, resultando ganador la solución Zoho Desk[2], del fabricante Zoho. Adicionalmente se adquirió una solución en la Nube de Central telefónica de Claro dominicana para gestionar y redirigir las llamadas a la solución de gestión de clientes Zoho Desk, en ese inicio el dimensionamiento fue solicitado para 22 agentes con su respectiva grabación.

Posteriormente en la fase II se amplió la cantidad de agentes telefónicos a 60 agentes incluyendo los agentes del departamento telefónico. Se realizaron las solicitudes administrativas para este crecimiento y a la espera del plazo administrativo.

Basado en el esquema de licenciamiento de Zoho Desk, se desarrolló un esquema de servicio de cara a los ciudadanos, resultando en resultados satisfactoria para los servicios ciudadanos que imparte en la justicia, a través del siguiente portal: https://serviciojudicial.gob.do/

A partir del conocimiento de la Herramienta Zoho los asesores del Poder Judicial pudieron determinar que a través del uso de formularios de la herramienta ZOHO, combinado con la herramienta ZAPIER 3 de automatización se podía automatizar los servicios requeridos para la puesta en operación en la WEB.

2. CONTEXTO

Para el 2020 el Poder Judicial previó en su Plan Operativo Anual (POA) la realización de numerosos proyectos que estaban encaminados a la digitalización y a ofrecer facilidades a sus usuarios. No obstante, dichos proyectos no pretendían en forma alguna implementar servicios que fueran 100% virtuales o a distancia, dado que las circunstancias no lo ameritaban.

No obstante, a raíz de la expansión del COVID-19 (Coronavirus Disease 2019), enfermedad

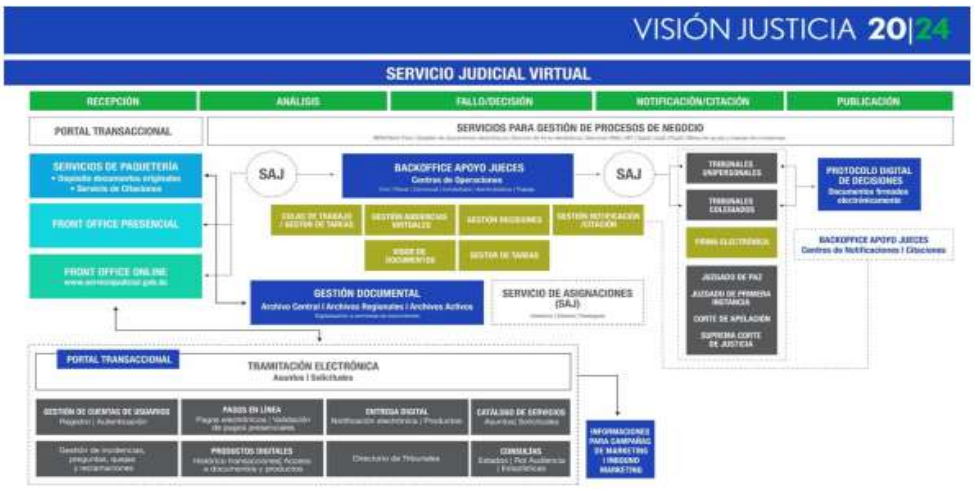
que la Organización Mundial de la Salud ha declarado como pandemia, indicando la necesidad de adoptar medidas eficaces que eviten los contagios y salvaguarden la vida y la salud de las personas) fue declarado el Estado de emergencia en todo el territorio nacional, mediante el Decreto núm. 134-20 de fecha 20 de marzo de 2020, por lo que el Poder Judicial se vio obligado a tomar medidas que garantizaran los derechos fundamentales durante persistan estas circunstancias.

A casi cinco (5) meses de la declaratoria del estado de emergencia y de la cuarentena obligatoria que vive el país, tomando en consideración la situación, así como las proyecciones de expertos que indican que esta situación podría prolongarse de manera indefinida, debido a que, si bien se logra contener la enfermedad y controlar el virus en un futuro cercano, la forma en que interactúan las personas deberá cambiar para evitar posibles contagios de éste y otros males y se deberán seguir emulando acciones que eviten el contagio.

En ese sentido, previendo futuras circunstancias, el Consejo del Poder Judicial tiene el deber de implementar un sistema que permita a los servidores judiciales poder realizar su trabajo sin exponerse o estar en riesgo, y a los usuarios, asegurarles la continuidad del servicio, siempre observando el debido proceso y la garantía de sus derechos fundamentales y legales.

Estas medidas, que serán adoptadas en ocasión de la situación actual, se convertirán, en lo adelante, en el modo de operación normal del Poder Judicial, siempre que se garanticen el debido proceso y el deber de ofrecer un buen servicio a la ciudadanía.

A continuación, el diagrama conceptual producido por los asesores de la institución a tomarse en cuenta para el desarrollo y parametrización del sistema denominado servicio judicial virtual:



ANÁLISIS TÉCNICO

El equipo de asesores técnicos y de negocios del Poder Judicial, en búsquedas de alternativas para desarrollar soluciones tecnológicas que cubran las necesidades del negocio, realizó el análisis de diferentes alternativas para obtener los módulos de gestión

de usuarios, tramitación electrónica y fortalecimiento del proceso del Backoffice actual, en la que resultaron tres (3) alternativas principales:

1) Desarrollo desde cero (from scratch) de todas las soluciones.
2) Adquisición de una aplicación o software que cumpla con las necesidades.
3) Utilización de herramientas de "low code" combinada con desarrollo de métodos.

La última opción fue sugerida como una alternativa ágil para producir la solución deseada a corto y mediano plazo, mientras se busca una solución de largo plazo "Entreprise". En este sentido, se recomienda el uso del ecosistema ZOHO por su compatibilidad con el modelo actual del portal www.servicio judicial.gob.do.

LAS SOLUCIONES QUE SE CONTEMPLAN

Tres soluciones se evalúan para responder a los requerimientos planteados:

SOLUCIÓN ZOHO

Zoho[4] es una plataforma compuesta de múltiples aplicaciones que pueden ser configuradas para interactuar y responder a las necesidades de empresas de tamaño medio. La suite está compuesta por unas 50 aplicaciones donde cada una llena un servicio típico de una empresa. Las diferentes aplicaciones se pueden usar de manera independiente y ofrecen las funciones necesarias para esta independencia. La solución que se evalúa estaría compuesta de los siguientes elementos:

- ***Zoho Desk**, aplicación con vocación a manejar tickets de usuarios recibidas por múltiples canales. Estaría fungiendo como base a las solicitudes recibidas por el centro de contactos y también estos tickets se seguirían creando para toda solicitud recibida permitiendo la continuación del seguimiento de la fase inicial.*
- ***Zoho Creator**, aplicación con vocación al manejo de formularios o registros por pantallas que son actualizados en diferentes pasos. Esta aplicación sería la base para el registro de los formularios de solicitudes y su tratamiento posterior. También se programaría al Zoho Creator para poder disponer de un registro de usuarios que contemple los diferentes perfiles y que permita el registro sofisticado descrito más arriba. La aplicación Zoho Creator dispone de un lenguaje de desarrollo "low code" de fácil uso que permite la configuración de pantallas o formularios, así como la integración que será necesaria con otras aplicaciones. Zoho Creator sería también la base para las extensiones al Backoffice.*
- ***Zoho Creator Portal**, portal incluido con la aplicación Creator que permite la publicación de los formularios desarrollados. Tiene como vocación portales de tamaño medio, inferior a 100K usuarios (...)"*

POR CUANTO: Que el referido informe concluye con la siguiente recomendación:

"En virtud de la necesidad garantizar la operación y crear nuevos servicios digitales que garanticen la operación de los Servicios Judicial según las solicitudes de negocio se identificó que debemos adquirir las siguientes licencias, a los fines de generar las trasformaciones digitales de lugar, y según las recomendaciones de los asesores de negocio y técnicos de la institución, se propone el siguiente cuadro de licenciamiento:

Plataformas	Licencias	Restricciones / Solicitudes	Meses
Zoho Desk	140	1. Citaciones y notificaciones= 100 2. Mesa de ayuda PJ= 9 3. Comunicaciones=2 4. Centro de contacto=25 5. Tecnología = 4	10
Zoho Assist	10	1. Centro de contacto=10	10
Zoho Creator	10	* 25 GB de almacenamiento x user * Programaciones 2,500/usuario/mes * Usuarios del Portal 1000	4
Complemento de portal de clientes	1	*25,000 usuarios	
Llamadas API Creador	1	100,000 adicionales	
Almacenamiento Adicional Creador	1	3TB	
Zoho CRM	10	Gestión Despacho Presidencia	4
Soporte Zoho Creator	1	Soporte Técnico	4

En resumen, estas licencias servirán para dos (2) propósitos principales:

1) Mayor cantidad de licencias de Zoho Desk y Zoho Assist para la operación actual del centro de contacto y las áreas de apoyo a la operación.
2) Licencias y componentes para el desarrollo de nuevas funcionalidades en la institución".

POR CUANTO: Mediante correo de fecha dieciocho (18) de agosto de dos mil veinte (2020), el señor **Edwin Trejo**, Latam Partner Account Manager de ZOHO Corporation, compartió a la Gerencia de Compras y Contrataciones el enlace con los partners autorizados de Zoho en la República Dominicana, a saber:

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

POR CUANTO: En fecha diez (10) de septiembre de dos mil veinte (2020), la Dirección de Tecnologías de la Información y La Comunicación, mediante formulario de requerimientos de compras y contrataciones núm. DTIC-164, solicitó a la Dirección Administrativa *"(...) Adquisición*

de licenciamiento y módulos complementarios para la plataforma de Centro de Contacto del Poder Judicial.".

POR CUANTO: En fecha once (11) de septiembre de dos mil veinte (2020), la Dirección Presupuestaria y Financiera emitió la certificación de disponibilidad financiera núm. DPF-OF-000619-2020, para la adquisición de que se trata, por un monto de RD$7,100,000.00.

POR CUANTO: El artículo 4 numeral 3 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 (...)".*

POR CUANTO: El párrafo del citado artículo 4 del Reglamento de Compras y Contrataciones del Poder Judicial establece que, para los casos de excepción se regirán 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".*

POR CUANTO: 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.

POR CUANTO: El Comité de Compras y Licitaciones del Consejo del Poder Judicial ha podido verificar que en la especie convergen los elementos requeridos en la normativa aplicable para la utilización de un procedimiento de excepción por exclusividad, toda vez que: 1) solo un número determinado de proveedores pueden ofertar los bienes solicitados con el alcance requerido.

VISTO: El informe de justificación del uso de excepción para la adquisición de licenciamiento y módulos complementarios para la plataforma de centro de contacto del Poder Judicial, de fecha dieciséis (16) de agosto de dos mil veinte (2020).

VISTO: El oficio núm. DTIC-164, de fecha diez (10) de septiembre de dos mil veinte (2020), emitido por la Dirección de Tecnologías de la Información y La Comunicación.

VISTA: La certificación de disponibilidad financiera núm. DPF-OF-000619-2020, del once (11) de septiembre de dos mil veinte (2020).

VISTA: La propuesta de términos de referencia del procedimiento núm. PEEX-CPJ-009-2020, presentada por la Gerencia de Compras y Contrataciones.

DECIDE:

PRIMERO: APROBAR la adquisición de licenciamiento y módulos complementarios para la plataforma del Centro de Contacto del Poder Judicial.

SEGUNDO: APROBAR el proyecto de términos de referencia del procedimiento de excepción por exclusividad **núm. PEEX-CPJ-009-2020**, para la adquisición de licenciamiento y módulos complementarios para la plataforma del Centro de Contacto del Poder Judicial.

TERCERO: DESIGNAR a los señores **Ricy Bido,** gerente de Operaciones de la Dirección de Tecnologías de la Información y La Comunicación, y **Francisco Colón,** gestor de proyectos de la Dirección de Tecnologías de la Información y La Comunicación, como peritos para evaluar las propuestas técnicas del procedimiento de excepción por exclusividad **núm. PEEX-CPJ-009-2020**.

CUARTO: ORDENAR a la Gerencia de Compras y Contrataciones la publicación de la convocatoria en la sección de transparencia del portal web del Poder Judicial y realizar las invitaciones correspondientes.

La presente acta ha sido levantada en la ciudad Santo Domingo, Distrito Nacional, el día once (11) de septiembre de dos mil veinte (2020).

Firmado por: Etanislao Radhamés Rodríguez Ferreira, consejero del Poder Judicial, en función de presidente del comité; **Rosa A. Gómez,** asistente de la Dirección General de Administración y Carrera Judicial; **Vanesa M. Camacho Melo**, coordinadora de la Dirección General Técnica; **Enmanuel Moreta Fermín**, director legal; y **Yerina Reyes Carrazana**, gerente de Compras y Contrataciones.