



CONSEJO DEL PODER JUDICIAL
República Dominicana

Informe de Justificación para la Renovación del Licenciamiento de Zoho para la Gestión del Centro De Contacto y del Portal de Servicio Judicial

Consejo del Poder Judicial

Santo Domingo, R.D.
26 de marzo del 2021



CONSEJO DEL PODER JUDICIAL
República Dominicana

TABLA DE CONTENIDO

Objetivo	2
Antecedentes	2
Justificación Técnica y Recomendación	3



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

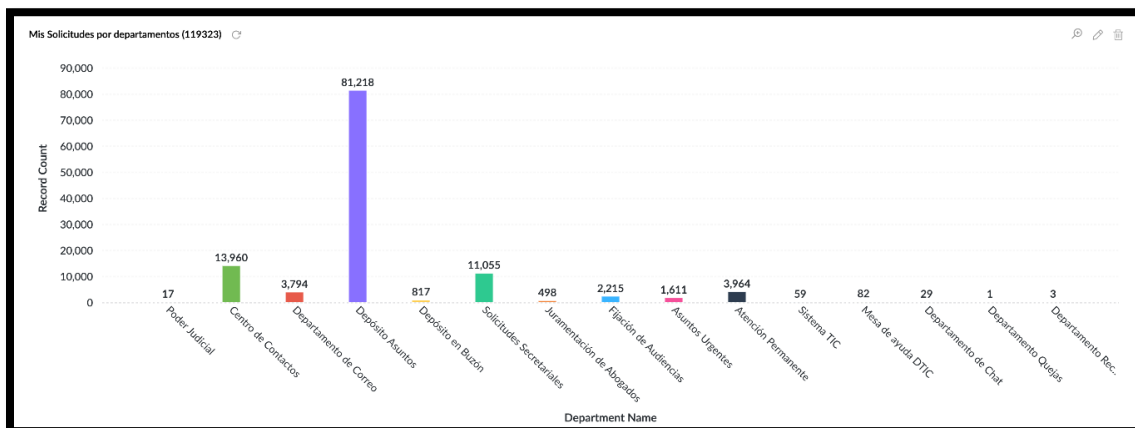


Justificación Técnica y Recomendación

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 ServicioJudicial. 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 ServicioJudicial.



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
		Agentes Correo Electrónico	12
	Gerencia de Gestión de Control Resp: Glennys Díaz	Quejas y Sugerencias	4
		Monitoreo al Centro de Contacto	5
	Administración General de Servicio Judicial Resp: Hamlet Montás	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

Total de licencias del ecosistema Zoho: **142**

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

Elaborado por:

Francisco Colón

Gestor de Proyectos TIC
Consejo del Poder Judicial

Revisado por:

Welvis Beltrán

Director de Tecnologías de la Información y la
Comunicación
Consejo del Poder Judicial