

PROPUESTA DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA



REPÚBLICA DOMINICANA
PODER JUDICIAL

Consultoría para el análisis, diseño e implementación del Gabinete Técnico para la Primera Sala y relevamiento de los procesos para la Tercera Sala de la Suprema Corte de Justicia

CONSULTORA:
MARISOL CASTILLO
18 Octubre 2023



CONTENIDO

Propuesta Servicios de
Consultoría

1	Antecedentes	3
2	Objetivos del proyecto	4
3	Alcance y Metodología	5
4	Enfoque	6
5	Entregables	7
6	Organización del proyecto / FCE	8
7	Plan general de tiempos	9
8	Honorarios y FCE	10



En el marco de los lineamientos estratégicos de la institución orientados a prestar un servicio eficiente, transparente y confinable, La Suprema Corte de Justicia implementó a manera de Piloto, un Gabinete Técnico para apoyar al Pleno en sus labores técnico-administrativas, basado en mejores practicas en otros países y en función de las necesidades operativas de la entidad

En base a los resultados obtenidos y la necesidad de seguir eficientizando sus procesos y tiempos de respuestas de las Salas de la Suprema Corte de Justicia es el interés del Poder Judicial, el adecuar el modelo de Gabinete Técnico, para soporte a la Primera y Tercera Sala de esta corte suprema.



OBJETIVOS

Propuesta Servicios de
Consultoría

Adaptar e implementar el modelo de Gabinete Técnico en la primera sala de la SCJ, para la gestión eficiente de los procesos operativos recepción, análisis y decisiones de la Sala, basado en un modelo de medición de la calidad y mejora continua, así como realizar el relevamiento de la Tercera Sala de la SCJ.

1. Realizar un relevamiento de información, herramientas y procesos actuales vinculados a la recepción y análisis de los asuntos gestionados por la Primera Sala de la SCJ y determinar oportunidades de mejora y acciones rápidas.

2. Presentar una propuesta de modelo operativo de un Gabinete Técnico para apoyo de la Sala, basado en sus necesidades específicas, normativas vigentes y mejores prácticas, definiendo la estructura organizativa, componentes, políticas y procedimientos y esquema de control de calidad.

3. Diseñar un Plan de Implementación del Modelo propuesto, definiendo alcance por fases, requerimientos, herramientas y tiempos.

4. Realizar un relevamiento de información, herramientas y procesos actuales vinculados a la recepción y análisis de los asuntos gestionados por la Tercera Sala de la SCJ y determinar oportunidades de mejora y acciones rápidas.

1. Apoyar a la entidad en el proceso de implementación del modelo en la Primera Sala.



ALCANCE Y METODOLOGÍA

Propuesta Servicios de
Consultoría

ENTIDAD

SUPREMA CORTE DE
JUSTICIA DEL PODER
JUDICIAL DE LA RD

ÁREAS

- PRIMERA SALA
- TERCERA SALA

PROCESOS

- Procesos a realizar por el Gabinete Técnico concernientes a recepción y análisis de expedientes.
- Estructura Organizativa GT.
- Control de Calidad
- Sistema de Información
- Implementación (Sala 1)

M
E
T
O
D
O
L
Ó
G
I
A



1. Metodología General: BPI (Business Performance Improvement), que permite lograr la eficacia, eficiencia y flexibilidad de los procesos, aumentando la calidad del servicio o producto y reduciendo costos y tiempos.



2. Normas ISO 9001-2015.
Estándar internacional de Calidad



3. PMI. Gestión
de Proyectos



ENFOQUE

Propuesta Servicios de
Consultoría

1. PLANIFICACIÓN

CRONOGRAMA



- Entendimiento general de Los requerimientos para el desarrollo de este proyecto.
- Entendimiento general de la institución y Salas y sus procesos vinculados.
- Conformar el equipo del proyecto.
- Definir un plan de trabajo detallado, con el equipo.
- Definir herramientas para la recopilación y análisis de la información y documentación de los procesos
- Mecanismos de comunicación durante el proyecto.
- Definir esquema de informes y reporte de hallazgos

2. RELEVAMIENTO

LEVANTAMIENTO



AS-IS

- Mapa de Procesos actual
- Estructura organizativa actual
- Inventario de Procesos
- Fichas de entrada y salida de procesos.
- Flujograma de los procesos actuales.
- Políticas y normativas
- Indicadores claves.
- Sistemas y recursos utilizados
- Sistema de Información para decisiones.

ANÁLISIS



- Análisis de los datos e información levantada en base a mejores prácticas.
- Análisis de los procesos actuales.
- Identificar las causas de las principales ineficiencias y problemas
- Oportunidades de mejora y elementos críticos de cambio.
- Elaboración de Informe de Hallazgos y Oportunidades de Mejora

ESTA FASE SE HARA EN LA PRIMERA Y TERCERA SALA

3. DISEÑO

REDISEÑO



TO-BE

- Mapa de Procesos y Flujogramas de Procesos mejorados
- Estructura Organizativa y Perfiles
- Plan de Implementación
- Esquema de Monitoreo y Control de Calidad

4. IMPLEMENTACIÓN

PUESTA EN MARCHA



- Creación Comité
- Quick Wins
- Reportes y Alertas
- -Manuales de Políticas y Procedimientos.

ENTREGABLES

Propuesta Servicios de
Consultoría

ETAPA		SALA	PRODUCTO	ENTREGABLE		
PLANIFICACIÓN		1	1	Acta de Constitución del Proyecto		
				Cronograma Detallado		
RELEVAMIENTO	LEVANTAMIENTO		1	2	Mapa e Inventario de Procesos Actuales	
					Fichas y flujogramas de Procesos Actuales	
					Estructura organizativa y tecnológica actual	
Control de Calidad Actual						
Matriz de Hallazgos y Oportunidades de Mejora						
Mapa de Procesos y Mejoras Propuestas						
DISEÑO				3	3	Plan de Implementación
						Esquema de control de calidad
IMPLEMENTACIÓN					4	Comité de Implementación
				Protocolo de alertas implementación		
				3	5	Manuales de Políticas y Procedimientos
RELEVAMIENTO						Mapa e Inventario de Procesos Actuales
						Fichas y flujogramas de Procesos Actuales
		Estructura organizativa y tecnológica actual				
		Control de Calidad Actual				
		Matriz de Hallazgos y Oportunidades de Mejora				



ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

Propuesta Servicios de
Consultoría

Nuestra experiencia ha comprobado, que uno de los elementos importantes para la ejecución y cumplimiento de los objetivos de un proyecto de esta naturaleza es la participación y accesibilidad del personal de las áreas correspondientes asignado al proyecto. Es por ello que consideramos conveniente la formación del siguiente equipo interno de trabajo:



PATROCINADOR DEL PROYECTO

Directivo a cargo del área con la capacidad y autoridad necesarias para tomar decisiones críticas dentro del proyecto:

- Dar visión y asignar los recursos al proyecto.
- Monitorear el avance y manejar los conflictos
- Validar y autorizar cambios relevantes y tomar decisiones críticas para el proyecto.

COORDINADOR DEL PROYECTO

Profesional con suficiente conocimiento sobre la administración y la ejecución de las operaciones de la entidad.

- Asegurar el flujo adecuado de toda la información necesaria para realizar el trabajo.
- Identificar posibles riesgos del proyecto e informar.
- Dar seguimiento al estatus del proyecto y evaluar la calidad de los entregables.
- Designar el personal adecuado de las áreas.
- Participar activamente con el equipo de trabajo.

EQUIPO TÉCNICO

- Personal designado de las Salas

EQUIPO DE APOYO

- Analista Procesos
- Analista GH
- Analista TIC



PLAN DE TIEMPO

Propuesta Servicios de
Consultoría

Este proyecto tendría una duración aproximada de 30 semanas. **Este factor de tiempo dependerá directamente del nivel de cooperación que tengamos del equipo interno del PJ.**



(*) Este producto podría ser iniciado antes, durante la etapa de implementación de la Sala 1



HONORARIOS

Propuesta Servicios de
Consultoría

Nuestros honorarios profesionales serían **RD\$3,600,000.00**, impuestos incluidos los cuales están basados en el tiempo real requerido para llevar a cabo las actividades detalladas en el Enfoque de esta propuesta y la cantidad y calidad de los entregables

PRODUCTO	TIEMPO LÍMITE DE ENTREGA A PARTIR DE LA FIRMA DEL CONTRATO	%	MONTO RD\$
1	Semana 1	20%	720,000.00
2	Semana 10	30%	1,080,000.00
3	Semana 13	15%	540,000.00
4	Semana 24	15%	540,000.00
5	Semana 30	20%	720,000.00
		100%	3,600,000.00



FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

Propuesta Servicios de
Consultoría

1. Que el Poder Judicial disponga del tiempo del personal necesario para llevar a cabo las actividades de levantamiento definidas en esta propuesta. El logro de los resultados planteados está directamente vinculado a esta disponibilidad.
2. Que toda información que sea requerida, sea proporcionada oportunamente y en la forma solicitada.
3. Que los Directivos que sean asignados al proyecto dispondrán del tiempo necesario para las discusiones y aprobaciones.

Los siguientes son los Principios Básicos en los que fundamentamos el desarrollo de los proyectos:

- **Visión de Conjunto.** Enfoque sistémico que permite asegurar la alineación de las actividades de entidad a sus objetivos institucionales, considerando los aspectos de control, tecnológicos, de riesgos, efectividad de distribución de funciones y cultura.
- **Objetividad.** Trabajo profesional con recomendaciones no especulativas sino vinculadas a información real y concreta.
- **Control de calidad.** Ejecución de protocolos que aseguren el nivel de calidad de los resultados.
- **Participación.** Interacción y comunicación continua y oportuna con el equipo correspondiente, asegurando su involucramiento minimizando los riesgos sobre los resultados.
- **Administración del proyecto.** Velando porque todas las actividades del plan de trabajo, se lleven a cabo oportunamente, dentro de los parámetros de tiempo establecidos.



ING. MARISOL CASTILLO SÁNCHEZ.

Ing.marisol.castillo.sanchez@gmail.com

Profesional de la Ingeniería de Sistemas enfocada en resultados, gestión efectiva de proyectos y gestión de equipos de alto desempeño. Con más de 30 años de experiencia en proyectos de Planificación Estratégica, Desarrollo Organizacional, Reingeniería de Procesos, Modelos Operativos y esquemas de control de gestión y riesgos, orientados al aumento de la productividad y eficacia organizativa y establecer herramientas que aseguren el cumplimiento de metas sostenibles, en el sector público y privado.

PERFIL PROFESIONAL

Maestría en Administración de Empresas (MBA) de la Université Du Québec a Montreal (Canadá). Ingeniería de Sistemas de la PUCMM. Psicología Clínica(tesis), UTE. -Diplomados en: Gestión del Talento Humano por Competencias. Instituto Co-perar, Argentina. Cultura Organizacional, EADA-Escuela Alta Dirección y Administración (Barcelona). Finanzas para Directivos, Barna Escuela de Negocios. Especialista em: Balanced Scorecard, Sponsor Management Consulting, España, Administración de Proyectos, Project Management Institute, Argentina y Auditoría de Procesos, KPMG.

EXPERIENCIA

- Gerente Senior <-- Gerente <-- Supervisor Senior <-- Senior - KPMG (1992-1998)
- VP Administración y Gestión <-- VP Adjunta Planificación y Tecnología - Grupo Progreso (1998-2005)
- Consultor Independiente (2006-2013)
- Viceministra <-- Directora de Planificación - Ministerio Presidencia (2013-2019 Renuncia)
- Consultor Independiente (2019-Actual)

ALGUNOS PROYECTOS DESARROLLADOS

- Diseño Arquitectura Institucional y Modelo de Negocio Proyecto Centro de Desarrollo Integral para la Mujer. BID. (Abril 2022-Marzo 2023)
- Diseño e Implementación Centro de Contacto del Poder Judicial. PNUD. Abril 2020 – Agosto 2020
- Diagnóstico y definición Modelo Operativo de la Suprema Corte de Justicia y diseño Gabinete Técnico Piloto. PNUD - Septiembre 2019-Marzo 2020.
- Diseño e implementación Modelo Operativo, procesos, estructura y gestión de la calidad del SISTEMA 9-1-1. 2014
- Diagnostico Modelo CAF y Plan de Acción para el MP y el SISTEMA 9-1-1. 2015
- Implementación Normas de Control Interno y esquema de seguimiento (NOBACI).2015
- Diseño del Modelo Operativo Ventanilla Única de Inversiones (VUI) en su primera etapa. MAP-Unión Europea. 2012.
- Diseño del Modelo Conceptual y metodológico para la atención al ciudadano en las instituciones del Estado ,MAP - Unión Europea. 2012
- Diagnóstico Modelo Organizacional y Propuesta a Dirección General de Compras y Contrataciones. USAID_ 2012
- Diseño e Implantación Modelo de Gestión Tribunales de Tierra de la Jurisdicción Inmobiliaria BID. 2009 –2010
- Diagnóstico de los servicios y Manual de Procedimientos para la gestión del servicio de las autorizaciones ambientales a través de ventanilla única del Ministerio del Medio Ambiente y Recursos Naturales. USAID – TNC_2010
- Modelo de Servicios Públicos para una Administración Pública reformada. Proreforma – BID 2007-2008
- Creación e Implantación del Call Center (Centro de Servicios Telefónico). – Banco Progreso. Año 2001-2003
- Definición e Implantación políticas y procedimientos áreas de Negocios, Operativas y Adm. Banco Progreso 2001
- Definición e implantación área de Control de Calidad, Planificación y Gestión de Proyectos. Banco Progreso. Año 2001
- Implantación Plataforma Tecnológica acorde año 2000. Banco Progreso. Año 1999-2000
- Reingeniería de Procesos, Central Romana Corporation. Año 1997-1998

