



Especificaciones Técnicas

Contratación de consultoría para la optimización del Modelo de Prestación del Servicio Judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de CRM.

SANTO DOMINGO, R.D.
Administración de Servicio Judicial
Fecha: 15 de mayo 2023
Versión 2.0



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Contratación de consultoría para la optimización del
Modelo de Prestación del Servicio Judicial
basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de CRM.

Contenido

1. Introducción	2
2. Antecedentes:	2
3. Objetivo general:.....	3
4. Objetivos específicos:.....	3
5. Alcance:.....	4
6. Actividades de la consultoría:.....	4
7. Productos esperados:.....	5
8. Presentación y aprobación de los informes.	5
9. Plazos y lugar de ejecución.	5
10. Coordinación y supervisión.....	6
11. Perfil del profesional.....	6
12. Formas y condiciones de pago.....	6
13. Obligaciones y responsabilidad	7
14. Recursos e instalaciones	7
15. Equipamiento	7
16. Evaluación de las ofertas.....	8



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Contratación de consultoría para la optimización del Modelo de Prestación del Servicio Judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de CRM.

1. 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 contratación de una consultoría para optimizar y reformular el modelo de prestación de servicio judicial, llevando a cabo el diagnóstico de la gestión actual de las relaciones con los usuarios, diseñando una estrategia para dicha gestión, levantar los procesos para optimizar la prestación del servicio y atención de los usuarios a través de una plataforma CRM que eleve la satisfacción del usuario y facilite los procesos de atención.

2. 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.



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Contratación de consultoría para la optimización del
Modelo de Prestación del Servicio Judicial
basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de CRM.

- 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.
- Evaluaciones de diferentes plataformas de CRM, sus funcionalidades, ventajas y desventajas realizado por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación del Poder Judicial con el fin de analizar opciones para automatizar los procesos de atención y prestación del servicio.
- Incorporación de encuestas de satisfacción y medición de tiempos de atención en algunos de los canales implementados.

Adicionalmente, dentro del Plan Estratégico del Poder Judicial se encuentra el establecimiento de una atención multicanal al usuario, una base de información de los diferentes actores de la justicia y una base de conocimiento, que puedan ser integradas para que en conjunto con el Sistema de Gestión de Casos y brindar un servicio completo y eficiente al usuario de justicia a través de cada canal.

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, una estrategia de gestión de las relaciones de los usuarios acorde y de vanguardia, y un sistema CRM para la gestión de estas relaciones, integrado con el sistema de gestión de casos, plataforma de acceso digital, entre otros.

3. Objetivo general:

Establecer las bases de la contratación de una consultoría para la optimización del Modelo de Prestación del Servicio Judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios, los procesos claves de atención, servicio, y plataformas de CRM para su gestión.

4. Objetivos específicos:

- a. Realizar un diagnóstico de la condición actual de la gestión de las relaciones con los usuarios del Poder Judicial.
- b. Optimizar y/o reformular el modelo de prestación de servicio del Poder Judicial incluyendo la estrategia de gestión de las relaciones con los usuarios y plataforma CRM.
- c. Documentar los principales procesos a operar en el CRM, los perfiles de puestos requeridos y las funciones necesarios para ejecutar la operación.



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Contratación de consultoría para la optimización del
Modelo de Prestación del Servicio Judicial
basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de CRM.

- d. Implementar un piloto para operar los procesos y flujos levantados en una plataforma CRM.
- e. Hacer análisis de factibilidad de la adquisición e implementación de una plataforma CRM en el Poder Judicial.
- f. Realizar los términos de referencia para la adquisición de una herramienta CRM para el Poder Judicial, ajustada al diseño propuesto.

5. Alcance:

El alcance de esta consultoría contempla la revisión, adecuación y reformulación del modelo de prestación de servicio del Poder Judicial, la evaluación y documentación de procesos actuales y propuestos, levantamientos diagnósticos in situ, conducción de sesiones de trabajo tanto virtuales como presenciales, definición de la estrategia de CRM, casos de uso, presentación de informes periódicos, coordinación de grupos focales, evaluaciones de plataformas tecnológicas, implementación de un piloto de una plataforma CRM, presentación de propuestas, evaluación y propuesta de perfiles y entrega puntual de cada uno de los productos descritos en este pliego.

6. Actividades de la consultoría:

- a. Presentar el plan de trabajo de la consultoría y los productos requeridos basado en la metodología de Marco Lógico.
- b. Realizar un diagnóstico de la gestión relaciones con los usuarios en el Poder Judicial en cada una de sus dimensiones, considerando grupos de usuarios, puntos de dolor, materias, procesos, canales de comunicación, tecnologías, resultados, sistemas y funcionalidades CRM.
- c. Optimizar y/o reformular el Modelo de Prestación de Servicio del Poder Judicial considerando las relaciones para cada grupo de usuarios y actores de la justicia con el fin de aumentar la satisfacción, incrementar el acceso y eficientizar la gestión de las relaciones con los usuarios en las diferentes etapas del proceso, a través de cada canal de comunicación y basado en las TIC's y sistemas CRM.
- d. Identificar y definir cada uno de los grupos de interés del servicio judicial, actores de la justicia, tipos de usuarios y estrategia para satisfacer sus necesidades a través de cada canal y de cara al Poder Judicial.
- e. Levantar y documentar los procesos clave para la prestación del servicio judicial, incluyendo los procesos a ser operados desde la plataforma CRM y sus flujos, áreas responsables, incluyendo vías de comunicación, indicadores, tipos de usuarios, reportería y otros aspectos necesarios para la apropiada implementación.
- f. Analizar y proponer perfiles de puestos y funciones necesarias para llevar a cabo la gestión de CRM en el Poder Judicial y su sostenibilidad y desarrollo a través del tiempo.
- g. Realizar un estudio de factibilidad del proyecto considerando los aspectos técnicos, operativos, económicos, regulatorios, plataformas tecnológicas, plataformas CRM, resultados esperados, satisfacción, recursos humanos, tiempo y otros aspectos relevantes.
- h. Elaborar los términos de referencia para la adquisición de la herramienta tecnológica de CRM, cantidad de credenciales, funcionalidades, tipos de licencias y todos los aspectos necesarios que garanticen compatibilidad de la plataforma con los procesos del Poder Judicial.



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Contratación de consultoría para la optimización del Modelo de Prestación del Servicio Judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de CRM.

7. Productos esperados:

Productos	Contenido	Tiempo Máximo de Entrega
Producto no. 1	Plan de trabajo de acuerdo con los objetivos y alcances establecidos, que contemple las etapas de planificación, ejecución y entrega de productos basado en metodología Marco Lógico.	2 semanas luego de firmado el contrato de asesoría.
Producto no. 2	Optimización y/o reformulación del Modelo de Prestación de Servicio del Poder Judicial incluyendo estrategias de CRM.	6 semanas después de revisado y autorizado el producto #1
Producto no. 3	Levantamiento y documentación de los procesos clave de prestación del servicio judicial a ser operados en la plataforma CRM y actualización o creación de perfiles de puestos correspondientes a cada proceso.	9 semanas después de revisado y autorizado el producto #2
Producto no. 4	Implementación de un piloto del Modelo de Prestación de Servicio Judicial sobre una plataforma de CRM.	4 semanas después de revisado y autorizado los productos #3
Producto no. 5	Análisis de factibilidad y términos de referencia para la adquisición e implementación de un sistema CRM elaborado y aprobado.	3 semanas después de entregado el producto #4.

8. Presentación y aprobación de los informes.

Los informes y/o productos deberán presentarse a la Administración General de Servicio Judicial para aprobación. Todos los informes y desarrollos relativos a esta consultoría serán entregados con el nombre del proyecto, el logo institucional (Consejo del Poder Judicial) en versión digital, de preferencia a través de la remisión digital en la dirección de correo electrónico que se acuerde para los fines.

9. Plazos y lugar de ejecución.

Las actividades de la presente consultoría serán efectuadas en las oficinas del Consejo del Poder Judicial ubicada en el Centro de los Héroes, avenida Enrique Jiménez Moya, D.N., Santo Domingo, en algunos casos puede existir la posibilidad de visitar otras localidades de la institución. La modalidad de trabajo será debidamente comunicada entre presencial y/o teletrabajo.

El consultor y/o empresa seleccionada deberá de disponer al menos de 24 horas laborables semanales dedicados a este Proyecto.

El tiempo de contratación de los servicios será de máximo doce (12) meses, contados a partir de la firma del contrato.



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Contratación de consultoría para la optimización del Modelo de Prestación del Servicio Judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de CRM.

10. Coordinación y supervisión.

La supervisión y coordinación de los servicios de la consultoría estará a cargo de la Administración General de Servicio Judicial del Consejo del Poder Judicial, para lo cual deberán programarse reuniones periódicas de trabajo para evaluar las actividades y coordinar las acciones que correspondan a las actividades de la consultoría.

11. Perfil del profesional.

El/la experto/a o empresa/a, o sus subconsultores/as para realizar las actividades y lograr los objetivos de la consultoría requieren poseer las siguientes calificaciones:

- a) Experiencia de 6 años o más en gestión o dirección de servicios, proyectos y/o procesos de atención a usuarios.
- b) Experiencia demostrable en consultorías o proyectos ejecutados en dos (2) empresas con 200 empleados o más, sobre procesos de transformación en las áreas de servicio al cliente/usuario.
- c) Dos (2) experiencias demostrables en implementación, configuración y/o desarrollo de sistemas CRM en el sector público y/o privado.
- d) Experiencia demostrable en dirección de proyectos sociales o públicos.
- e) Experiencia demostrable de 3 años o más en levantamiento y/o diseñando de procesos.
- f) Conocimiento en las normativas del Poder Judicial de la RD y sistema de justicia dominicano.

12. Formas y condiciones de pago.

Productos	Porcentaje de pago	Tiempo estimado del pago
Firma del contrato	10%	30 días luego de la firma del contrato.
P.1 - Plan de trabajo de acuerdo con los objetivos y alcances establecidos, que contemple las etapas de planificación, ejecución y entrega de productos basado en metodología de marco lógico.	10%	30 días luego de recibido conforme el producto #1.
P.2- Modelo de Prestación de Servicio del Poder Judicial optimizado y/o reformulado con estrategias de CRM realizado y aprobado.	20%	30 días luego de recibido conforme el producto #2.
P.3- Procesos clave del modelo de prestación del servicio , procesos a operar en el CRM y perfiles de puestos levantados y documentados.	30%	30 días luego de recibido conforme el producto #3.



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Contratación de consultoría para la optimización del
Modelo de Prestación del Servicio Judicial
basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de CRM.

P.4- Piloto del modelo de prestación de servicio judicial sobre una plataforma CRM ejecutado y aprobado.	20%	30 días luego de recibido conforme el producto #4.
P.5- Análisis de factibilidad y términos de referencia para la adquisición e implementación de un sistema CRM elaborado y aprobado.	10%	30 días luego de recibido conforme el producto #5.
Total:	100%	

13. Obligaciones y responsabilidad

El equipo de consultoría o consultor/a tendrá todas las obligaciones y responsabilidades técnicas que, de acuerdo con la sana práctica profesional, sean inherentes a la naturaleza de los servicios requeridos, aun cuando no se mencionen de manera expresa en los presentes términos de referencia.

Es obligación el/la o los/as consultores/as mantener bajo confidencialidad las informaciones relativas al proyecto, y no deberán ser compartidos con grupos de terceros que no sean parte del Poder Judicial o la entidad contratante. Toda información a ser compartida con terceros, bajo el marco de la contratación y para fines de lograr sus objetivos, deberá primero ser consultada con el equipo del Poder Judicial a cargo del proyecto.

Es obligación del consultor/a establecer, desde el inicio de los trabajos, comunicación con la Administración General de Servicio Judicial, y mantener a dicha dirección informada del avance de las actividades, procurando en todo momento, dentro de un marco racional, contar con su consentimiento.

El consultor/a será totalmente responsable del personal seleccionado como parte del equipo para la realización de los trabajos, incluyendo el pago de sus salarios, viáticos, prestaciones sociales y cualquier otro tipo de gasto en que tenga que incurrir durante el desarrollo de sus servicios.

El consultor/a deberá estar anuente a responder las consultas que se le formulen durante la realización de la consultoría y los diseños de los productos finales.

14. Recursos e instalaciones

Los recursos relativos a honorarios del equipo técnico de la consultoría, computadoras y equipos tecnológicos para hacer el trabajo, la celebración de actividades y sesiones de trabajo, transportes y cualquier adicional, en caso de ser necesarios, serán cubiertos por el consultor/a o empresa contratada y deberán ser estimados en la propuesta económica que presente el/la Contratista.

15. Equipamiento

No deberá comprarse ningún equipo en nombre del órgano de contratación como parte del contrato de servicios que se derive de estos términos de referencia.



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
 Contratación de consultoría para la optimización del
 Modelo de Prestación del Servicio Judicial
 basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de CRM.

16. Evaluación de las ofertas

- Confidencialidad**

La información relativa a la evaluación de la propuesta y a las recomendaciones sobre adjudicaciones no se dará a conocer a otras personas que no tengan participación oficial en el proceso hasta que se haya notificado la adjudicación del contrato al consultor o empresa ganadora(a). Cualquier intento de un oferente de influenciar al Contratante en la evaluación y comparación de las propuestas o en la decisión de adjudicación del contrato podrá resultar en el rechazo de su propuesta.

- Evaluación de las propuestas**

Culminado el proceso de recepción de ofertas, la Gerencia de Compras y Contrataciones remite a los peritos correspondientes las propuestas presentadas para su evaluación, quienes verificarán que las mismas cumplan con los requisitos técnicos requeridos.

La adjudicación será decidida a favor de un **ÚNICO** oferente cuya propuesta: 1) haya sido calificada como CUMPLE en las propuestas técnicas y económicas por reunir las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas en los presentes Pliegos de Condiciones y 2) presente el menor precio. La metodología de evaluación es como sigue:

Credenciales	Cumple/ no cumple
Oferta Técnica	
Oferta Económica	
	Menor Precio

Los criterios técnicos para evaluar cada propuesta recibida de los/as Consultores/as, equipo de consultores, subconsultores o empresa, será de la forma que se explica a continuación:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		Evaluación
1	Documento con el alcance de la consultoría y descripción de la metodología de trabajo.	Cumple/No Cumple
2	Plan de trabajo con horas semanales dedicadas al proyecto y cronograma de actividades presentado completo.	
3	Experiencia demostrable en consultorías o proyectos ejecutados en dos (2) empresas con 200 empleados o más, sobre procesos de transformación en las áreas de servicio al cliente/usuario.	
4	Dos (2) experiencias demostrables en implementación, configuración y/o desarrollo de sistemas CRM en el sector público y/o privado.	
5	Experiencia demostrable en dirección de proyectos sociales o públicos.	



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
Contratación de consultoría para la optimización del
Modelo de Prestación del Servicio Judicial
basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de CRM.

6	Experiencia demostrable de 3 años o más en levantamiento y diseño de procesos.	
7	Experiencia de 6 años o más en gestión o dirección de servicios, proyectos y/o procesos de atención a usuarios.	

Peritos:

Juan Pablo Burgos
Gerente de Atención Multicanal
Adm. General de Servicio Judicial

Sandro Valdez
Gerente de Procesos
Dirección de Planificación

Ricy Bidó
Gerente de Sistemas
Dirección de Tecnología

Visto bueno:

Mariloy Díaz
Directora General de Servicio Judicial