



REQUERIMIENTOS DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

NRD : _____

Fecha: 28/04/2023 _____

Req: _____

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y CARRERA JUDICIAL
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Dirigido a: **Alicia Tejada**
Directora Administrativa

Descripción resumida de lo que se requiere	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.			
Destino del requerimiento solicitado	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.			
Descripción:	Especificaciones técnicas a nivel general			Otros
	Producto	Contenido	Tiempo máximo de entrega	1
	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.	
	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	
	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	
	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	
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.		
Criterio de calidad a considerar:	Especificaciones técnicas, tiempo y lugar de entrega		Otros	
	Demás especificaciones establecidas en el documento: 0_especificaciones_tecnicas_-_consultoria_crm.pdf			
Estimación de RD\$:	RD\$ 3,000,000.00	Responsable:	Juan Pablo Burgos	
ID O CENTRO COSTO	A04-010101-01-01-01 (232550023)	LÍNEA ESTRATÉGICA	23-AGSJ-01A	

Juan Pablo Burgos
Elaborado por
Gerente de Centro de
Atención Multicanal

Mariloy Díaz
Aprobado
Directora Adm. Servicio Judicial

Alicia Tejada
Autorizado
Directora Administrativa

Angel Brito
Aprobado
Dirección Gral. de Adm y Carrera Judicial