



Poder Judicial

“Informe sobre Contratación de Soporte y Mantenimiento del Sistema de Gestión de Turnos (Eflow-Citas Web)”

Septiembre 23, 2021



Contenido

Antecedentes.....	3
Situación Actual	4
Próximos Pasos	4
Requerimientos	4



Antecedentes

El Centro de Atención al Usuario (CENAU) y la Unidad de Consultas del Registro Inmobiliario del Distrito Nacional, surgen por la necesidad de ofrecer información básica al ciudadano sobre los servicios y procesos realizados en la Institución, así como también, para dar publicidad a las documentaciones y productos tramitados por ante el Registro Inmobiliario a nivel nacional, esto a fin de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y con la finalidad de estandarizar los procesos e información suministrados a nivel nacional.

A continuación, un detalle de los servicios que se ofrecen:

- Información general sobre el Registro Inmobiliario y sus órganos.
- Consulta estatus de expedientes del Tribunal de Tierras Central, Mensuras Catastrales y Registro de Títulos del Distrito Nacional.
- Requisitos de actuaciones para los tres Órganos.
- Registro de quejas y reclamaciones sobre expedientes vencidos en Registro de Títulos automatizados.
- Solicitudes para visualizar y obtener copias de los documentos que reposan en los expedientes activos del TST y TJO Central.
- Asistencia telefónica.
- Consulta de productos emitidos por ante el Registro Inmobiliario y expedientes depositados.
- Solicitudes de impresión física y digital.
- Solicitudes de Digitalización de documentos.
- Servicio de Depósito Remoto para solicitudes de trámites a los Registros de Títulos automatizados y entrega de productos de los mismos.
- Inscripción de solicitudes internas correspondientes a Mensuras Catastrales, Tribunales de Tierras, DNRT y Plan de Titulación, dirigidas hacia los Registros de Títulos de Depósito Remoto.
- Coordinación de comparecencias correspondientes a expedientes de localidades bajo el servicio de Depósito Remoto.
- Localización de números de expedientes tanto de los RT con sistemas automatizados, como de los Tribunales en la Sede Central.
- Asistencia a usuarios vía correo electrónico, sobre información general, reclamaciones, requisitos, consulta de expedientes, entre otros.

Ante la diversidad de servicios ofrecidos desde el CENAU y la Unidad de Consulta Sede Central y la cantidad de usuarios que diariamente asisten en busca de los mismos a estas oficinas, identificamos la necesidad de implementación de un sistema automatizado de turnos, que nos permita mejorar la experiencia de servicio a nuestros usuarios y reducir los tiempos de espera de los mismos. A raíz de lo anteriormente expuesto fue requerida la adquisición de los sistemas automatizados.

e-Flow:

e-Flow, Sistema de Gestión de Flujos de Personas de la Empresa Sidesys, constituye una solución integral que permite hacer mas eficiente el proceso de atención en las oficinas del Centro de Atención a Usuarios, registrando los movimientos de personas, distribuyendo la carga de trabajo y efectuando análisis e informes para implementar un proceso de mejora continua.

Mediante el oficio SGCPJ NUM.:0250/2019 d/f 04/02/2019 del CPJ, Acta 04/2019, se aprueba la adquisición del Sistema eFlow, bajo la Orden de Compras No.: 052-19, d/f 18/03/2019, para ser implementada la primera fase, con 13 estaciones de servicio en el CENAU y Unidad de Consulta, Sede Central del Registro Inmobiliario.

A raíz de la puesta en funcionamiento del Servicio de Depósito Remoto a nivel nacional, es requerido por la Gerencia del Centro de Atención al Usuario, la Instalación de 9 puestos adicionales del Sistema eFlow, las cuales se adquirieron bajo la Orden de Compras No.: 211-19, d/f 01/11/2019.

Posteriormente, en el mes junio 2020 se implementó el sistema eFlow en la oficina del CENAU de la Localidad de Santiago de los Caballeros, bajo el número de Orden de Compras No.: 082-2020, d/f 3/04/2020, con la adquisición de 16 estaciones de servicio, bajo un esquema de bases de datos consolidadas para una mejor administración de esta herramienta.

Sidesys Citas Web:

Ante la situación actual que vive nuestro país sobre la Pandemia COVID-19, fue requerido el uso de soluciones tecnológicas virtuales que reduzcan al mínimo la presencia de nuestros usuarios en la institución, de manera que la presencia física requerida (tales como entrega y/o retiro de productos físicos), pueda ser agendada a través de sistemas automáticos, evitando así la aglomeración innecesaria de los usuarios.



En junio de dos mil veinte (2020), el Registro Inmobiliario implementó con la empresa SIDESYS, S.R.L., bajo Orden de Compras No.: 133-20 d/f 22/7/2020, el Sistema Web para agendar citas presenciales en las oficinas del Registro Inmobiliario a nivel nacional. En esta contratación, se adquirieron los módulos de citas con veinticuatro (24) licencias para ser instaladas en las oficinas del RI a nivel nacional, completándose este requerimiento con la adquisición de 7 licencias del módulo de citas bajo la Orden de Compras No.: 009/2021 d/f 05/02/2021.

Con esta última implementación se completaron las 38 licencias del módulo de citas para el acceso a las oficinas a nivel nacional, instalación y parametrización de la herramienta, capacitación y soporte por 1 año a partir de la fecha de instalación del servicio.

Situación Actual

El Centro de Atención al Usuario y la Unidad de Consultas del D.N, actualmente cuentan con un total de 22 licencias de turno eFlow para las estaciones de servicio de la Sede Central y en Santiago de los Caballeros contamos con licencias de eFlow para 16 estaciones de servicio.

En la actualidad, el sistema e-Flow nos permite controlar el flujo de los usuarios que asisten a nuestras sedes del Distrito Nacional y Santiago, creando así, estrategias de servicio de acuerdo a las necesidades del momento.

El flujo estimado de usuarios en las sedes anteriormente mencionadas es de 3,000 usuarios por semana para el D.N y 2,300 usuarios por semana en la localidad de Santiago.

Próximos Pasos

En vista de que los resultados obtenidos con la implementación del sistema eflow y Citas web en la Sede Central y Santiago han sido satisfactorios, somos de la opinión de que sean contratados los servicios de actualización de mantenimiento y soporte del Sistema Automatizado de turnos (E-Flow) en Hardware y Software, de las Sucursales del Distrito Nacional, Santiago y Citas Web.

Con la actualización del soporte y mantenimiento del Sistema de Gestión de Turnos (Eflow-Citas Web), podremos garantizar la continuidad de los servicios automatizados del flujo de usuarios, optimizar los tiempos y personalizar los procesos de atención.

Requerimientos

Por las razones antes expuestas, requerimos que se realice la contratación de los siguientes servicios:

- Mantenimiento - soporte del 2do. nivel remoto en Software y Hardware de 38 licencias e-flow, durante un año.
 - Distrito Nacional: 22 licencias.
 - Santiago 16 licencias.
- Extensión del soporte de Citas Web en 24 sucursales por un período de un año.

Elaborado por:

Rossy Medina, Administradora de Sistemas del Registro Inmobiliario

Ramón Ant. Miranda, Encargado de Soporte Técnico & Servicios del Registro Inmobiliario

Magdeline Terrero, Gerente de Proyectos TIC

Revisado Por:

Adabelle Acosta, Gerente de Atención al Usuario del Registro Inmobiliario

Virginia Alejo, Gerente de Tecnología del Registro Inmobiliario

FIN DEL INFORME