

	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación	Código: FO-TI-03
		Fecha de aprobación: xx/xx/2026
	Acta de Constitución del Proyecto Adquisición de Plataforma de Comunicación Unificada CPaaS	Versión: 01
		Página: 1 de 9

ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación	Código: FO-TI-03
		Fecha de aprobación: 26/02/2026
	Acta de Constitución del Proyecto Adquisición de Plataforma de Comunicación Unificada CPaaS	Versión: 01
		Página: 2 de 9

Contenido

Información del Proyecto	3
Propósito del Proyecto:	3
Objetivos del Proyecto:	3
Justificación del Proyecto:	4
Descripción del Proyecto	4
Recursos Financieros	8
Áreas Impactadas	8

	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación	Código: FO-TI-03
		Fecha de aprobación: 26/02/2026
	Acta de Constitución del Proyecto Adquisición de Plataforma de Comunicación Unificada CPaaS	Versión: 01
		Página: 3 de 9

Información del Proyecto			
Nombre del Proyecto:	Adquisición de Plataforma de Comunicación Unificada CPaaS		
Área responsable:	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación		
Código de Proyecto:	01/01/2026	Tipo de Proyecto:	Nuevo desarrollo
Fecha de inicio:	01/04/2026	Fecha de entrega:	31/08/2026
Tipo de desarrollo:	☐ Desarrollo interno ☒ Subcontratado		
Elaborado por:	Jimmy Carlos Melgarejo Linval		

Propósito del Proyecto:
Implementar una Plataforma de Comunicación Unificada Omnicanal CPaaS es fortalecer los mecanismos de comunicación institucional de la Cámara de Cuentas de la República Dominicana, facilitando una interacción más eficiente, oportuna y trazable con la ciudadanía, las entidades públicas y los usuarios internos, mediante el uso de canales digitales integrados y tecnologías de automatización. La plataforma permitirá centralizar y modernizar las comunicaciones institucionales, apoyando los procesos de orientación, notificación y atención, en consonancia con los principios de transparencia, eficiencia y rendición de cuentas que rigen la función constitucional del órgano fiscalizador, sin sustituir los procedimientos legales, técnicos ni administrativos establecidos.
Objetivos del Proyecto:
Ofrecer un entorno de comunicación unificada entre la Cámara de Cuentas y sus públicos a través de canales digitales integrados, que incluye chatbot omnicanal con Inteligencia Artificial, SMS, WhatsApp, E-mail, garantizando seguridad, escalabilidad y cumplimiento normativo, en línea con las mejores prácticas internacionales (ISO 27001, SOC 2, GDPR) y la Ley 172-13 sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación	Código: FO-TI-03
		Fecha de aprobación: 26/02/2026
	Acta de Constitución del Proyecto Adquisición de Plataforma de Comunicación Unificada CPaaS	Versión: 01
		Página: 4 de 9

Justificación del Proyecto:

La Cámara de Cuentas de la República Dominicana requiere fortalecer y modernizar sus mecanismos de comunicación institucional, a fin de garantizar una interacción eficiente, segura y trazable con la ciudadanía, las entidades públicas y los usuarios internos.

La diversidad de canales digitales actualmente utilizados y la creciente demanda de información hacen necesario contar con una solución tecnológica integrada que permita centralizar, automatizar y gestionar las comunicaciones institucionales de manera eficiente. En este sentido, la **adquisición e implementación de una Plataforma de Comunicación Unificada Omnicanal CPaaS** se justifica como una herramienta estratégica para optimizar los procesos de notificación, orientación y atención, mejorando la capacidad de respuesta y el control de las interacciones.

Asimismo, la plataforma permitirá fortalecer la trazabilidad, la medición del desempeño y la seguridad de la información, en concordancia con los principios de transparencia, eficiencia y rendición de cuentas que rigen la función constitucional de la Cámara de Cuentas, así como con las políticas de transformación digital y buenas prácticas aplicables al sector público

Descripción del Proyecto

	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación	Código: FO-TI-03
		Fecha de aprobación: 26/02/2026
	Acta de Constitución del Proyecto Adquisición de Plataforma de Comunicación Unificada CPaaS	Versión: 01
		Página: 5 de 9

La plataforma estará compuesta por tres (3) módulos principales, los cuales podrán operar de manera integrada o independiente ("stand-alone"), cubriendo el ciclo completo de comunicación institucional:

- Módulo Gestor de Campañas de Notificación Omnicanal
- Módulo Conversacional con Inteligencia Artificial (AI)
- Módulo de Contact Center Conversacional con Agentes Humanos

Cada módulo deberá ser capaz de operar de forma orientada a campañas, conversaciones, contactos o procesos, según las necesidades operativas de la Cámara de Cuentas de la República Dominicana.

Descripción de los Módulos

Módulo Gestor de Campañas de Notificación Omnicanal (Sendpro)

Canales soportados

- WhatsApp (Certificado BSP)
- SMS
- Email
- Voz
- Chatbot

Requerimientos funcionales

- Envíos transaccionales vía API REST.
- Campañas masivas omnicanales con desbordamiento inter-canal.
- Gestor de contactos con segmentación por variables, tipo de usuario y canal preferido.
- Programación y automatización de campañas.
- Validación y depuración de teléfonos y correos electrónicos.
- Capacidad de 5,000 TPS (transacciones por segundo), con posibilidad de incremento según la demanda.
- IPs dedicadas para envío de correos electrónicos bajo dominio institucional.
- SMS con URL única personalizada bajo dominio institucional.
- Autenticación OTP (doble factor).
- Funcionalidad "SMS to WhatsApp".
- Diseñador de plantillas omnicanal en tiempo real.

	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación	Código: FO-TI-03
		Fecha de aprobación: 26/02/2026
	Acta de Constitución del Proyecto Adquisición de Plataforma de Comunicación Unificada CPaaS	Versión: 01
		Página: 6 de 9

Requerimientos para los oferentes

- Certificación como Business Service Provider (BSP) de Meta para WhatsApp.
- Contratos directos con operadoras locales como agregador de SMS.
- Integración con INETUM, empresa responsable de la portabilidad numérica en la República Dominicana, para mayor flexibilidad y control.

Módulo Conversacional Chatbot Omnicanal con Inteligencia Artificial (BotPro)

Capacidades basadas en Inteligencia Artificial

- NLP y LLM con entrenamiento personalizado según necesidades institucionales.
- Plataforma propietaria de Agentic AI para automatización avanzada de tareas, permitiendo a los agentes ejecutar acciones basadas en instrucciones predefinidas, sin comprometer la seguridad ni la privacidad de los datos.
- Más de 100,000 conversaciones concurrentes, garantizando continuidad y calidad del servicio.
- Derivación inteligente a agentes humanos por reglas (tipo de usuario, horario, ubicación).
- Derivación al primer agente virtual IA para LiveHelp (exclusivo de Contact Center BotPro), con capacidad de resolución especializada (creación de tickets, envío de correos, guías paso a paso, entre otros).
- Recomendaciones de próximas acciones sugeridas por IA.
- Interacciones mediante notas de voz con respuesta en texto o voz.
- Plataforma multilinguaje con detección automática de idioma.
- Módulo de catálogos con IA para búsquedas en lenguaje natural e integración con APIs institucionales.
- Uso de modelos multimodales para detección e interacción con textos e imágenes (validación de documentos, lectura automática de información).
- Panel de supervisor con alertas en tiempo real para conversaciones no atendidas.
- Manejo seguro de información sensible mediante modelo propietario de NLP no dependiente de LLM externos.
- Aplicación móvil BotPro LiveHelp para soporte desde dispositivos Android (iPhone disponible segundo trimestre 2026).
- Integración de procesos institucionales mediante técnicas avanzadas de Agentic AI.

Canales de atención soportados

- Web Chat

	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación	Código: FO-TI-03
		Fecha de aprobación: 26/02/2026
	Acta de Constitución del Proyecto Adquisición de Plataforma de Comunicación Unificada CPaaS	Versión: 01
		Página: 7 de 9

- WhatsApp
- Aplicación móvil
- Telegram
- Instagram
- Facebook Messenger

Módulo Conversacional con Agentes Humanos

Características operativas

- Tipificación de contactos y conversaciones.
- Transferencia y derivación de conversaciones.
- Roles de supervisión y monitoreo en tiempo real.
- Asignación automática de conversaciones y gestión de colas.
- Respuestas pregrabadas, control de inactividad y estados de agentes.
- Registro y gestión de nuevos contactos.
- Agente virtual IA especializado como apoyo a la atención humana.

Dashboards y Analíticas

La plataforma deberá incluir analíticas en tiempo real con vistas personalizables para:

- Tráfico y efectividad de campañas.
- Nivel de satisfacción (CSAT / NPS).
- Comportamiento y desempeño de agentes.
- Tasa de abandono.
- Análisis de contenido conversacional impulsado por IA.
- Integración con plataformas de BI externas (Power BI, Tableau, entre otras).

Especificaciones Técnicas Generales

- Acceso basado en roles (administrador, supervisor, agente).
- Alta disponibilidad superior al 99 % y mecanismos de recuperación ante fallos.
- Monitoreo proactivo con alertas automatizadas.
- Encriptación de datos en tránsito y en reposo.
- Arquitecturas Single-Tenant y Multi-Tenant.
- Pruebas de penetración (Pentraze) y políticas para optimización de seguridad informática.
- Integración con múltiples plataformas externas (Dynamics, Zapier, API REST).

	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación	Código: FO-TI-03
		Fecha de aprobación: 26/02/2026
	Acta de Constitución del Proyecto Adquisición de Plataforma de Comunicación Unificada CPaaS	Versión: 01
		Página: 8 de 9

- Control de consumo basado en créditos, permitiendo uso flexible bajo demanda.
- Ambientes separados de desarrollo y pruebas.
- Actualizaciones de software con mínima interrupción operativa.

Servicios Incluidos

- Consultoría y diseño de la arquitectura omnicanal.
- Gestión de proyectos especializada (Project Management).
- Capacitación por rol (administradores, supervisores, agentes).
- Soporte técnico y optimización post-implementación.
- Entrenamiento y ajuste continuo de los modelos de Inteligencia Artificial.

Especificaciones Diferenciadas

- Cumplimiento de infraestructura conforme a ISO 27001, SOC 2, GDPR y Ley 172-13.
- Sistema de monitoreo con evidencias de alertas proactivas.
- Modelo de negocio basado en créditos omnicanales.
- Certificación BSP de Meta con evidencia pública.
- Experiencia comprobada en al menos 10 implementaciones similares, preferiblemente en instituciones gubernamentales o públicas.
- Disponibilidad de equipo de desarrollo local en la República Dominicana.

Entregables de la Implementación

- Plataforma CPaaS operativa y certificada.
- Documentación técnica y/o material audiovisual.
- Pruebas de integración con plataformas externas y canales.
- Pruebas técnicas y funcionales.
- Capacitación a usuarios administradores, supervisores y operativos.
- Protocolo formal de aceptación.

Cronograma de Implementación

Fase	Actividad Principal	Duración	Resultado Esperado / Entregable
Fase 1	Inicio y planificación del proyecto	Semana 1	Acta de inicio del proyecto (Kick-off) y Plan de implementación aprobado

	Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación	Código: FO-TI-03
		Fecha de aprobación: 26/02/2026
	Acta de Constitución del Proyecto Adquisición de Plataforma de Comunicación Unificada CPaaS	Versión: 01
		Página: 9 de 9

Fase 2	Contratación y habilitación de la plataforma	Semanas 2–3	Plataforma habilitada, entorno institucional creado y accesos administrativos configurados
Fase 3	Configuración técnica y de seguridad	Semanas 4–5	Canales de comunicación configurados, controles de seguridad implementados y documentación técnica inicial
Fase 4	Integraciones y automatización	Semanas 6–7	Integraciones con sistemas institucionales realizadas y flujos automatizados operativos
Fase 5	Pruebas piloto y ajustes	Semanas 8–9	Informe de pruebas piloto, retroalimentación aplicada y solución validada funcionalmente
Fase 6	Capacitación y transferencia de conocimientos	Semana 10	Personal institucional capacitado, manuales de usuario y administrador entregados
Fase 7	Puesta en producción	Semana 11	Plataforma operando en ambiente productivo y Acta de puesta en marcha
Fase 8	Cierre del proyecto	Semana 12	Informe final de implementación y Acta de cierre del proyecto

Recursos Financieros

Un presupuesto de RD\$3,000,000.00 aprobado en el producto# 11.1.0001.1.1. DTIC.2. del POA 2026 "Estrategias para la transformación digital e innovación tecnológica implementadas", correspondiente a la actividad 11.1.0001.1.1. DTIC.2.1.2, Adquisición de IA CHATBOT, asistente virtual.

Áreas Impactadas

Of		Cámara de Cuentas de la República Dominicana Franklin Jose Ureña Capellan - Director de Tecnología de la Información Jimmy Carlos Melgarejo Linval - Administrador de Proyectos Marlenin Roman Pinales - Encargada Oficina Acceso a la Información	
		Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico: https://buzon.firmagob.gob.do/inbox/app/camaradecuentas/v/df8d049a-cf32-4619-b73b-fd986ed76dc2	