



**Términos de referencia para la adquisición de licencias adicionales para sistema de asistencia a usuarios del Registro Inmobiliario**

**Compra menor**

**Proceso RI-CM-BS-2021-047**

Santo Domingo, Distrito Nacional  
República Dominicana  
**Octubre 2021**

## **Invitación a presentar ofertas**

El **Registro Inmobiliario** les invita a participar en el procedimiento de referencia, a los fines de presentar su oferta para la **“adquisición de licencias adicionales para sistemas de asistencia a usuarios (Zoho Desk)”**, bajo la modalidad de **Compra Menor**.

### **1. Sobre nosotros**

El Consejo del Poder Judicial aprobó la creación del Registro Inmobiliario como dependencia que coordina los órganos administrativos de la Jurisdicción Inmobiliaria y que responde a un nuevo modelo de gestión desconcentrado, que busca alinear la visión y misión de la Administración General y de las Direcciones Nacionales de Registro de Títulos y Mensuras Catastrales para brindar servicios más ágiles, eficientes y oportunos.

El organismo instituyó esta nueva dependencia, mediante la Resolución núm. 008-2020, dentro del marco pautado por el Plan Estratégico Visión Justicia 20/24 y como un componente clave para proveer un servicio más cercano, eficiente y transparente a los usuarios de los órganos administrativos del Registro Inmobiliario.

La Dirección Nacional de Registro de Títulos, la Dirección Nacional de Mensuras Catastrales y la Administración General del Registro Inmobiliario no contaban con un sistema de gestión y coordinación integral. Adicionalmente, sus gestiones administrativas, financieras y de Recursos Humanos tenían una dependencia directa de los órganos operativos del Consejo del Poder Judicial, lo que limitaba su capacidad de respuesta ante las necesidades propias.

En lo adelante, el planeamiento, organización, administración y gestión del Registro Inmobiliario estarán bajo la Dirección de su Consejo Directivo, que, además, será el responsable de definir y aprobar las políticas, estrategias y planes institucionales, así como de su seguimiento y evaluación.

El Consejo Directivo del Registro Inmobiliario está encabezado por el Presidente de la Suprema Corte de Justicia y del Consejo del Poder Judicial e integrado por un miembro del Consejo del Poder Judicial, designado por sus pares, el Director Nacional de Registro de Títulos, el Director Nacional de Mensuras Catastrales y el Administrador General del Registro Inmobiliario, que fungirá como secretario.

### **2. Antecedentes**

La propiedad territorial en la República Dominicana se basa en el “Sistema Torrens”, también llamado sistema sustantivo, el cual pertenece a los sistemas con presunción de exactitud, puesto que el contenido del asiento registral se presume exacto, hasta no probar lo contrario. Este sistema se basa en los principios de publicidad, legalidad, autenticidad y especialidad.

Debido al incremento significativo del desarrollo inmobiliario, económico y social del país, el gobierno de la República Dominicana y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), suscribieron un contrato de préstamo para el financiamiento parcial del Programa de Modernización de la Jurisdicción de Tierras (PMJT). Este fue ejecutado en el período 2001-2005 por la Suprema Corte de Justicia, con el propósito de alcanzar una Jurisdicción de Tierras, eficiente y transparente en sus funciones.

En el año 2005 fue reformada la ley No. 1542 de 1947, siendo el resultado la Ley marcada con el No. 108-05, sobre Registro Inmobiliario, (Modificada por la Ley No. 51-07). Esta ley tiene por objeto regular el saneamiento y el registro de todos los derechos reales inmobiliarios, así como las cargas y gravámenes susceptibles de registro en relación con los inmuebles que conforman el territorio de la República Dominicana y garantizar la legalidad de su mutación o afectación con la intervención del Estado a través de los órganos competentes del Registro Inmobiliario.

Posteriormente, se suscribió un nuevo préstamo con el BID para el financiamiento del Programa de Consolidación de la Jurisdicción Inmobiliaria (PCJI), ejecutado nuevamente por la Suprema Corte de Justicia, con el propósito de consolidar la modernización de la JI, en forma eficiente, transparente y sostenible, contribuyendo a garantizar la seguridad jurídica de la propiedad inmobiliaria.

En Julio del año 2020, se aprobó el Registro Inmobiliario como dependencia del Consejo del Poder Judicial, con el propósito principal de coordinar los procesos de los órganos administrativos de la Jurisdicción Inmobiliaria. Dicha dependencia es el responsable del manejo sistémico de los órganos de naturaleza administrativa establecidos en la Ley de Registro Inmobiliario, núm. 108-05 y sus reglamentos.

Debido al incremento en la utilización de sistemas y la automatización de diversas tareas, se hizo necesario la adquisición de una nueva herramienta para ser utilizada en el centro de Atención al Usuario, donde se adquirió el sistema Zoho Desk con una cantidad de 20 licencias; el propósito principal de esta herramienta, fue contar con un centro virtual de contacto como canal oficial y centralizado de gestión a nivel nacional de la recepción, procesamiento y repuesta a las solicitudes, incidentes y servicios de cara a la ciudadanía. De igual forma, se contempló que la citada herramienta tenga la capacidad de integrarse a otras soluciones del Registro inmobiliario.

### **3. Objeto de la contratación**

- Proveer al Registro Inmobiliario de licencias adicionales para aumentar la cantidad de colaboradores que puedan servir de gestores en dicha herramienta.

#### 4. Normas aplicables

El procedimiento será regido por los presentes términos de referencia y el Reglamento de Compras del Poder Judicial aprobado mediante Resolución no. 007, de fecha 16 de julio de 2019, así como las siguientes normativas:

- Ley núm. 200-04, de fecha 25 de febrero de 2005, sobre Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley núm. 247-12, de fecha 14 de agosto de 2012, Orgánica de la Administración Pública.
- Ley núm. 107-13, de fecha 8 de agosto de 2013, sobre los Derechos de las personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.
- Ley no. 340-06, de fecha 5 de diciembre de 2006 y sus modificaciones, sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones.
- Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial.

#### 5. Fuente de recursos

Los recursos para financiar el costo de la adquisición, provienen de los fondos del Registro Inmobiliario correspondiente al año 2021.

#### 6. Descripción de los bienes a adquirir

Ítem no.	Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Especificaciones técnicas
1	Licencias adicionales del sistema de Zoho Desk	25	Unidad	<b><u>Licencias Zoho Desk</u></b>  1. Solución de centro de contacto basada en la Nube (Cloud)- Zoho Desk  2. Licencias deben integrarse al plan de suscripción de las licencias ya existentes.  3. Chat en vivo  4. Zia -Inteligencia artificial (beta)  5. Personalización del centro de ayuda  6. Centro de ayuda para varias marcas  7. Gestión avanzada de procesos  8. Funciones personalizadas  9. IVR en varios niveles

Ítem no.	Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Especificaciones técnicas
				<p>10. Paneles e informes globales</p> <p>11. Informes programados</p> <p>12. Gestión de contratos</p> <p>13. Reglas de validación</p> <p>14. Revisión de campos</p> <p>15. Atención en diversos horarios y días festivos</p> <p>16. Intercambio de datos por función</p> <p>17. 50 agentes ligeros</p> <p>18. Generación de tickets de varios departamentos</p> <p>19. Telefonía</p> <p>20. Seguimiento automático de tiempo</p> <p>21. Blueprint -Gestión básica de procesos</p> <p>22. Asignación de tickets Round-Robin</p> <p>23. Choque de agentes</p> <p>24. Tareas, eventos y actividades de llamadas</p> <p>25. Plantillas para tickets</p> <p>26. Extensiones privadas de Marketplace</p> <p>27. Paneles de acuerdos de nivel de servicio</p> <p>28. Uso compartido de tickets</p> <p>29. SDK móvil</p> <p>30. Asistencia por chat 24/5.</p> <p>31. Licencias deben integrarse al plan de suscripción de las licencias ya existentes</p> <p><b>Nota:</b> al referirnos a que las nuevas licencias deben integrarse al plan de suscripción de las licencias existentes; indicamos que, en el caso de las 20 licencias existentes, estas vencen el 25/01/2023, es decir que la</p>

Ítem no.	Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Especificaciones técnicas
				fecha de vencimiento de las nuevas licencias deberá ser igual en día, mes y año.

## 7. Documentación a presentar para fines de evaluación

- a. Cotización: la misma debe ser presentada a nombre del **Registro Inmobiliario (RNC: 424-00093-1)** y estar debidamente **firmada y sellada** con la fecha en la cual se entrega la oferta.
- b. Ficha técnica: debe incluir la descripción detallada de los bienes cotizados.  
**IMPORTANTE: La ficha técnica debe incluirse como un documento independiente de la cotización.**
- c. Carta de compromiso de garantía:
  - a) La solución debe contar con la garantía por defecto provista por el fabricante; requiriendo la garantía completa de la solución de acuerdo a las especificaciones descritas en la sección 6 de este documento.
  - b) Proveer todos los bienes y servicios conexos incluidos en el alcance del suministro, de acuerdo con el plan de entrega y cumplimiento.
- d. Carta de compromiso de garantía de soporte técnico.
  - a. Registro de Proveedores del Estado (RPE), el mismo deberá de estar actualizado.
  - b. Certificación original emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), donde se manifieste que el oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones fiscales. Dicha certificación no debe exceder los 30 días de vigencia al momento de ser remitida.
  - c. Certificación original emitida por la Tesorería de la Seguridad Social (si aplica), donde se manifieste que el oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones de la Seguridad Social. Dicha certificación no debe exceder los 30 días de vigencia al momento de ser remitida.
  - d. Formulario de recepción y firma de Código de Ética del Poder Judicial (formulario y código de ética anexos). Si ya lo ha firmado antes para otro proceso de compras, favor obviar este documento.

## 8. Criterios de evaluación

Los bienes requeridos serán evaluados bajo el método de CUMPLE/NO CUMPLE según las especificaciones técnicas de los mismos y los documentos solicitados en el acápite anterior.

## 9. Procedimiento de selección

- El proceso de compra menor será llevado a cabo por el total de la adjudicación.
- La adjudicación se hará en base a calidad/precio, donde se elegirá al proveedor cuya oferta tenga el menor precio siempre y cuando cumpla con las especificaciones técnicas solicitadas.

## 10. Condiciones de entrega

Los bienes deben ser entregados en su totalidad en un plazo no mayor a tres (3) semanas una vez emitida la orden de compra.

Se deberá entregar en almacén la factura y una hoja impresa indicando la cantidad de licencias a ser adquiridas.

Todos los bienes/servicios adjudicados deben ser entregados conforme a las especificaciones técnicas solicitadas, siempre con previa coordinación con el responsable de recibir los bienes/servicios con fines de dar constancia de los bienes/servicios contratados.

## 11. Condiciones de pago

La entidad contratante realizará un único pago, luego de recibida la factura y recepción conforme de los bienes objeto de la compra.

El oferente deberá ofrecer un **mínimo de 30 días de crédito** a partir de la recepción conforme de la factura y de los bienes adjudicados.

## 12. Presentación de ofertas

Las ofertas deberán ser enviadas al correo electrónico [dabreud@ri.gob.do](mailto:dabreud@ri.gob.do) hasta el día **jueves 14 de octubre del 2021**.

## 13. Vías de contacto para consultas

Para cualquier consulta o aclaración sobre el proceso de referencia. Los datos de contacto son los siguientes:

- **Departamento:** Compras y Contrataciones.
- **Correo electrónico:** [dabreud@ri.gob.do](mailto:dabreud@ri.gob.do).
- **Teléfono de oficina:** 809-533-1555, ext. 4045.
- **Persona de contacto:** Daybelis Abreu.