



REGISTRO INMOBILIARIO

PLIEGO DE CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS

CONTRATACIÓN DE CONSULTORÍA PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA DE CULTURA DE SERVICIO AL USUARIO EN EL REGISTRO INMOBILIARIO

COMPARACIÓN DE PRECIOS RI-CP-BS-2022-013

Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
Mayo 2022

PLIEGO DE CONDICIONES COMPARACIÓN DE PRECIOS

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer el conjunto de cláusulas jurídicas, económicas, técnicas y administrativas, de naturaleza reglamentaria, por el que se fijan los requisitos, exigencias, facultades, derechos y obligaciones de las personas naturales o jurídicas, que deseen participar en este proceso de **COMPARACIÓN DE PRECIOS**, a los fines de presentar su mejor oferta para la **CONTRATACIÓN DE CONSULTORÍA PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA CULTURA DE SERVICIO AL USUARIO EN EL REGISTRO INMOBILIARIO**, proceso de referencia no: **RI-CP-BS-2022-013**.

Este documento constituye la base para la preparación de las ofertas. Si el oferente/proponente omite suministrar alguna parte de la información requerida en el presente pliego de condiciones presenta una información que no se ajuste sustancialmente en todos sus aspectos al mismo, el riesgo estará a su cargo y el resultado podrá ser el rechazo de su propuesta.

Así mismo, con la ejecución de la presente contratación, se busca diseñar e implementar una cultura de servicio en el Registro Inmobiliario, con el objetivo de estandarizar la relación con los usuarios internos y externos, buscando propiciar relaciones de confianza, cercanía y credibilidad.

Con esta nueva estrategia procuramos transformar de manera positiva la experiencia de los usuarios, a través de los distintos canales habilitados, basados en ofrecer respuesta oportuna y calidad en los servicios que ofrece la institución.

El presente pliego de condiciones, se hace de conformidad con la Ley núm. 340-06 de fecha 18 de agosto de 2006 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y su posterior modificación contenida en la Ley núm. 449-06 de fecha 6 de diciembre de 2006 y de la Resolución núm. 007, de fecha 16 de julio de 2019 que establece el Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial. Los oferentes/proponentes deberán estar inscritos en el Registro de Proveedores del Estado.

Los interesados en participar, deberán enviar un correo electrónico a licitacionesri@ri.gob.do, expresando su interés en participar en el presente proceso de compra, e indicando los datos de contacto y representante que establece para recibir informaciones referentes al proceso.

2. ANTECEDENTES

Atendiendo a las necesidades del mercado inmobiliario, las nuevas exigencias de los usuarios y las oportunidades que ofrecen las tecnologías de información y comunicaciones, el Registro Inmobiliario apuesta por establecer nuevos canales de atención, tanto implementando oficinas físicas en los centros de mayor concentración de usuarios, como a través del establecimiento de

oficinas virtuales accesibles a través de aplicaciones móviles y páginas web. Así como también, modelos de atención diferenciados para los tipos de usuarios y un centro de contacto nacional.

Durante el período comprendido entre enero 2021 y enero 2022, el Registro Inmobiliario ha tenido un ingreso estimado de 435,713 solicitudes, a través de las 24 oficinas ubicadas en el territorio nacional, del total de solicitudes, un 40% han sido recibidas mediante canales electrónicos. La situación antes descrita impacta los servicios prestados por las áreas de Atención al Usuario, Tecnología, Mensuras Catastrales, Registro de Títulos y Operaciones. En este contexto, se requiere el fortalecimiento del punto único de contacto y de entrada de todos los requerimientos hacia las diferentes dependencias, tomando en cuenta los distintos canales físicos, telefónicos y digitales existentes.

Dicho fortalecimiento requiere implementar una cultura de servicios que refleje nuestros valores institucionales, bajo los lineamientos del plan estratégico organizacional, creando estándares, políticas y procesos, que aseguren la calidad de los servicios, con el objetivo de generar experiencias memorables en las interacciones con nuestros usuarios internos y externos.

3. ÓRGANO RESPONSABLE DE ADJUDICACIÓN

Las comparaciones de precios del Registro Inmobiliario son autorizadas y decididas por el Consejo Directivo y el Comité de Compras y Licitaciones del Registro Inmobiliario.

4. NORMAS APLICABLES

El procedimiento será regido por el presente pliego de condiciones y el Reglamento de Compras del Poder Judicial aprobado mediante Resolución núm. 007, de fecha 16 de julio de 2019, así como las siguientes normas:

- Ley núm. 200-04, de fecha 25 de febrero de 2005, sobre Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley núm. 340-06, de fecha 5 de diciembre de 2006 y sus modificaciones, sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones.
- 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.

5. FUENTES DE RECURSOS

Los recursos para financiar el costo de la contratación, objeto de la presente comparación de precios, provienen de los fondos del Registro Inmobiliario correspondientes al año 2022 y 2023.

6. IDIOMA

El idioma oficial del presente proceso es el español, por tanto, toda la correspondencia y documentos generados durante el procedimiento que intercambien el oferente y el Comité de

Compras y Licitaciones deberán ser presentados en este idioma; de encontrarse en idioma distinto, deberán contar con la traducción al español realizada por un intérprete judicial debidamente autorizado.

7. ACTIVIDADES DE LA CONTRATACIÓN

- Elaborar el plan de trabajo y cronograma de actividades.
- Realizar diagnóstico situacional, a través del diseño y ejecución de encuestas a usuarios externos e internos, para identificar su nivel satisfacción y experiencia en las distintas instancias de interacción por los canales y mecanismos de atención, al inicio para diagnosticar y al finalizar para medir los resultados de la implementación.
- Estandarizar los procesos vinculados a la atención a los usuarios y su catálogo de servicios.
- Diseñar e implementar un esquema de preguntas frecuentes en nuestros usuarios, a través de las plataformas digitales a los fines de medir el nivel de satisfacción.
- Diseñar una propuesta para establecer un sistema de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias, así como su plan de implementación.
- Diseñar e implementar acuerdos de niveles de servicios con las áreas operativas del Registro Inmobiliario, entre estas se encuentran TIC, GAR, UPC, UAM y áreas afines, con el objetivo de evaluar y medir el cumplimiento de los plazos establecidos, para una respuesta oportuna a los usuarios.
- Elaborar las propuestas de indicadores de gestión y de protocolos de atención para medir y monitorear la calidad del servicio al usuario.
- Diseñar sistema de reconocimiento a los colaboradores de las áreas de atención, incluyendo definición y acciones a reconocer.
- Documentar las políticas, procesos, procedimientos e indicadores de los servicios, que permitan medir el desempeño para la atención multicanal.
- Diseñar e implementar el modelo de cultura de servicio del Registro Inmobiliario junto a la Gerencia de Atención al Usuario y el Departamento de Gestión de Calidad, tomando en cuenta estándares internacionales de servicios a ciudadanos y de Tecnología de la Información (Normas ISO, ITIL, NORTIC A5, COPC y equivalentes).
- Capacitar, implementar y acompañar al Registro Inmobiliario sobre el modelo de cultura de servicio a implementar, en todas nuestras oficinas a nivel nacional, abarcando los distintos canales de atención (presencial y virtual).

8. PERFIL DEL OFERENTE

La empresa o profesional participante deberá incluir en sus propuestas los antecedentes que avalen su experiencia en el ámbito de trabajo, según detalle:

✓ Formación Académica y profesional:

- Profesional de Administración de Empresas, Mercadeo, Ingeniería Industrial y/o Psicología Industrial.

- Maestría o Postgrado en Diseño y/o Desarrollo Organizacional, Planificación Estratégica y Operativa.
- Certificado en temas relacionados a: cultura de servicios, coaching ejecutivo/equipo, gestión de la calidad e innovación del servicio, satisfacción de clientes, excelencia operacional, rediseño y optimización de proceso y herramientas de gestión del cambio.

✓ **Experiencia mínima de 10 años (obtenida en la última década) en las áreas indicadas a continuación:**

- Desarrollo organizacional.
- Diseño e implementación de estrategia y planes de trabajo vinculados a la cultura de servicio al cliente en instituciones públicas o privadas. Proyectos similares, con un mínimo de 300-500 colaboradores impactados.
- Diseño y evaluación de políticas, protocolos y procedimientos en temas de servicios.

✓ **Experiencia mínima de 5 años (obtenida en la última década) en las siguientes áreas:**

- Diseño, levantamiento y optimización de procesos en cultura de servicio.
- Diseño e implementación de modelos y cultura de servicio, para la atención e innovación en la experiencia del usuario.
- Experiencia en temas relacionados con estrategias y mediciones de tiempos de atención.
- Debe contar con al menos dos (2) diseños e implementaciones de cultura de servicios de una instancia pública o privada.

9. NOTAS IMPORTANTES

- a. Se requerirá que los proveedores que se presenten en la oferta de servicios sean los que realizarán los trabajos.
- b. La propuesta deberá indicar el (los) profesional(es) que constituyen el equipo de trabajo a cargo de las acciones de la consultoría, señalando la esfera de competencias (de cada uno) y adjuntando su(s) currículum vitae con sus anexos.
- c. En caso de empresas con menos de 10 años operando, se aceptará su propuesta siempre y cuando el líder del proyecto cumpla con un mínimo de 5 años como consultor y un mínimo de 10 años de experiencia en áreas de desarrollo institucional (sólo aplica para persona jurídica).

10. ACTIVIDADES DE LOS SERVICIOS: TIEMPO Y FORMA DE ENTREGA DE LOS PRODUCTOS O ENTREGABLES

Los productos o resultados a entregar por parte del consultor son los siguientes:

Producto o Entregable	Tareas/Actividades	Duración
P1 - Plan de ejecución y cronograma de actividades, detallado.	Elaborar el plan de ejecución de trabajo y cronograma de actividades detallado.	Dos (2) semanas a partir de la emisión de la orden de compra.
P2 – Diagnóstico de situación actual de los servicios de atención al usuario ofrecidos en el Registro Inmobiliario a nivel nacional, a través de los diferentes canales de asistencia.	Diseñar y ejecutar encuestas a los usuarios externos e internos, para identificar su nivel de satisfacción y experiencia en las distintas instancias de interacción por los canales y mecanismos de atención.	Tres (3) semanas a partir de la entrega del producto uno (P1).
P3 - Manual que contenga filosofía institucional del servicio, catálogo de servicios, preguntas frecuentes, protocolos, políticas e indicadores de gestión para la atención multicanal.	Diseñar y estandarizar el catálogo de servicios. Diseñar esquema de preguntas frecuentes. Diseñar las propuestas de protocolos de atención, políticas e indicadores de gestión, a fin de medir y monitorear la calidad de los servicios brindados.	Tres (3) semanas a partir de la entrega del producto dos (P2).
P4 – Documento de acuerdo de nivel de servicio del Registro Inmobiliario.	Diseñar e implementar acuerdos de nivel de servicios con las áreas operativas del Registro Inmobiliario, entre estas se encuentran TIC, GAR, UPC, UAM, etc.	Siete (7) semanas a partir de la entrega del producto tres (P3).
P5 - Manual para la implementación del Plan de Reconocimiento a colaboradores.	Diseñar sistema de reconocimiento a los colaboradores de las áreas de atención, incluyendo definición y acciones a reconocer.	Dos (2) semanas a partir de la entrega del producto cuatro (P4).
P6 - Propuesta sistema de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias y su plan de implementación para la atención multicanal.	Elaborar una propuesta para establecer un sistema de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias y su plan de implementación.	Tres (3) semanas a partir de la entrega del producto cinco (P5).
P7 - Estrategia y plan de trabajo sobre la cultura de servicios y consolidación en la atención multicanal.	Diseñar y estandarizar el modelo de cultura de servicio, el cual contenga descripción, componentes, filosofía y lineamientos, basados en la experiencia del usuario del Registro Inmobiliario, tomando en cuenta estándares internacionales de servicios a ciudadanos y de Tecnología de la información (Normas ISO, ITIL,	Cuatro (4) semanas a partir de la entrega del producto seis (P6).
P8 - Programa y ejecución del plan de capacitación del modelo de Cultura de servicio a nivel nacional (atención multicanal).	Diseñar un programa de capacitación, en materia de calidad y cultura de servicio, para capacitar al equipo de atención al usuario a nivel nacional.	Cinco (5) semanas a partir de la entrega del producto siete (P7).
P9 - Implementación estrategia de cultura de servicio y plan de consolidación del modelo propuesto, (para la atención multicanal)	Implementación y acompañamiento en la puesta en marcha del Modelo de Cultura de servicio a nivel nacional.	Tres (3) semanas a partir de la entrega del producto ocho (P8).
Duración total de la contratación		32 semanas

11. CONSIDERACIONES IMPORTANTES DE LOS PRODUCTOS O ENTREGABLES

- a. El consultor deberá entregar un informe de avance cada vez que concluya un producto y un informe final cuando culmine con todos los productos de la contratación. El cronograma de ejecución de la contratación requerido en la oferta técnica deberá incluir la totalidad de los productos entregables.
- b. Cada informe deberá estar acompañado de sus actas correspondientes. Las actas son documentos relativos a la aceptación de tareas o de productos. Las mismas deben describir el detalle de lo que se está aceptando y deben estar firmadas por los actores involucrados en el proceso.
- c. La documentación debe ser entregada a la Gerencia de Atención y Servicio del Registro Inmobiliario en formato editable.
- d. Será considerado como avance de entregables (no como producto), todo informe de avance que se realice durante la ejecución del proyecto, ya sea que se realice a solicitud del Registro Inmobiliario o por decisión de la empresa contratada.

12. CONDICIONES DE PROVISIÓN DEL SERVICIO

Lugar de entrega: El consultor contratado prestará sus servicios en la Sede Central del Registro Inmobiliario, ubicado en la Av. Independencia, esquina avenida Enrique Jiménez Moya, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, y en las oficinas al nivel nacional.

El Registro Inmobiliario proporcionará el espacio físico adecuado para el desarrollo de las actividades del proyecto, reuniones de trabajo y presentaciones de validación.

El proveedor podrá trabajar de forma remota previo acuerdo y coordinación con el Registro Inmobiliario y las demás direcciones.

Tiempo de entrega: La consultoría tendrá una duración de treinta y dos (32) semanas contadas a partir de emisión de la orden de compras.

13. PRESUPUESTO DEL PROYECTO

El presupuesto de este proyecto es de tres millones ochocientos mil pesos dominicanos con 00/100 (RD\$3,800,000.00), impuestos incluidos.

14. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1. Publicación, llamado a participar en la Comparación de Precio	Jueves 26 de mayo del 2022

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
2. Período de consultas (aclaraciones)	Viernes 03 de junio del 2022, por el correo electrónico: licitacionesri@ri.gob.do .
3. Plazo para emitir respuesta por parte del Comité de Compras y Contrataciones mediante circulares, enmiendas y/o adendas	Jueves 09 de junio del 2022.
4. Recepción de ofertas técnicas (sobre A) y económicas (sobre B) y apertura de ofertas técnicas (sobre A)	<p>*Recepción de ofertas: martes 14 de junio hasta las 2:30pm.</p> <p>*Apertura de sobres: 3:00 pm.</p> <p>Entregar en el Departamento de Compras en la Gerencia Administrativa, ubicado en el 1er nivel del Registro Inmobiliario.</p>
5. Verificación, validación y evaluación de credenciales/ofertas técnicas	Miércoles 15 de junio del 2022.
6. Informe preliminar de evaluación de credenciales/ofertas técnicas	Martes 21 de junio del 2022.
7. Aprobación del informe preliminar de evaluación de credenciales/ofertas técnicas	Jueves 23 de junio del 2022.
8. Notificación de errores u omisiones de naturaleza subsanable (si aplica)	Viernes 24 de junio del 2022.
9. Ponderación y evaluación de subsanaciones	Martes 28 de junio del 2022.
10. Informe definitivo de evaluación de credenciales/ofertas técnicas	Jueves 30 de junio del 2022.
11. Aprobación del informe definitivo de evaluación de credenciales/ofertas técnicas	Martes 05 de julio del 2022.
12. Notificación de oferentes habilitados para presentación de oferta económica	Miércoles 06 de julio del 2022.
13. Apertura oferta económica (sobre B)	Jueves 07 de julio del 2022 a las 3:30 pm.
14. Evaluación oferta económica	Lunes 11 de julio del 2022.
15. Aprobación del informe definitivo de evaluación de ofertas técnicas y económicas.	Jueves 14 de julio del 2022.
16. Adjudicación	Jueves 21 de julio del 2022.
17. Notificación y publicación de adjudicación	5 días a partir del acto administrativo de adjudicación.
18. Plazo para la constitución de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato	Dentro de los siguientes 5 días, contados a partir de la notificación de adjudicación.
19. Suscripción del contrato	Dentro de los siguientes 20 días, contados a partir de la Notificación de Adjudicación.

15. CONSULTAS

Para cualquier consulta o aclaración conforme al cronograma de actividades del proceso de referencia, los datos de contacto son los siguientes:

Departamento: Compras y Contrataciones

Entidad Contratante: Registro Inmobiliario

Dirección: Av. Independencia, esquina Enrique Jiménez Moya, Centro de los Héroes de Constanza, Maimón y Estero Hondo, Santo Domingo, D. N.

Teléfono Oficina: (809) 533-1555 Ext. Ext. 4032

E-mail: licitacionesri@ri.gob.do

Referencia: RI-CP-BS-2022-013

16. CIRCULARES Y ENMIENDAS

El Comité de Compras y Licitaciones del Registro Inmobiliario, al responder la(s) consulta(s), transcribirá la(s) misma(s) sin identificar al oferente que la(s) realizó. La(s) respuesta(s) será(n) emitida(s) y dada(s) a conocer a todos los oferentes, mediante enmiendas o circulares, según corresponda, en el plazo indicado en el cronograma establecido para este proceso.

Las enmiendas y circulares serán publicadas en el portal del Registro Inmobiliario (www.ri.gob.do) y remitidas por correo electrónico a los oferentes que hayan manifestado interés en participar.

17. FORMA DE PRESENTACIÓN Y CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Los documentos contenidos, tanto en el sobre A como en el sobre B, deberán ser presentados en formato físico con **un (1) ejemplar** debidamente marcado como **“ORIGINAL”** en la primera página del ejemplar y un soporte digital en **CD/USB** con su contenido. Los documentos contenidos en los sobres, deberán contener en todas sus páginas la firma del Representante Legal, estar numeradas y llevar el sello social de la empresa o sociedad.

Nota: NO deben incluir en el soporte digital CD/USB del sobre A, información del SOBRE B.

Cada Sobre deberá tener en su cubierta la siguiente identificación, según corresponda:

SOBRE (dependiendo de qué propuesta se trate A o B)

NOMBRE DEL OFERENTE

(Sello social)

Firma del Representante Legal

Comité de Compras y Licitaciones

Registro Inmobiliario

Referencia: RI-CP-BS-2022-013

Dirección: Av. Independencia, esq. Av. Enrique Jiménez Moya, Centro de los Héroes de Constanza, Maimón y Estero Hondo, Santo Domingo, D. N.

Teléfono Oficina: (809) 533-1555 Ext. Ext. 4032

La entidad contratante no recibirá sobres que no estuviesen debidamente cerrados e identificados según lo dispuesto anteriormente. Ninguna oferta presentada en término podrá ser desestimada en el acto de apertura. Las que fueren observadas durante el acto de apertura se agregarán para su análisis por parte de los peritos designados.

18. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR EN EL SOBRE A (CREDENCIALES Y TÉCNICA):

18.1 DOCUMENTACIÓN DE CREDENCIALES:

1. Formulario de presentación de oferta (Anexo).
2. Formulario de información sobre el oferente (Anexo).
3. Registro de Proveedores del Estado (RPE) actualizado y la actividad comercial de acuerdo al objeto contractual.
4. Certificación de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) en la cual se manifieste que el oferente se encuentra al día con sus obligaciones fiscales (pagos de anticipos, ITBIS, y los aplicables al oferente).
5. Certificación de pago de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) de la empresa.
6. Registro mercantil vigente.
7. Nómina de accionistas.
8. Última acta de asamblea realizada que designe expresamente el actual gerente o consejo de administración que tiene la potestad para firmar contratos a nombre de la empresa participante, según aplique, debidamente registrada en la Cámara de Comercio y Producción correspondiente.
9. Formulario de recepción y firma de Código de Ética del Poder Judicial.
10. Estatutos societarios vigentes, debidamente registrados en la Cámara de Comercio y Producción correspondiente.
11. Declaración jurada simple (no requiere firma de notario público) del oferente manifestando que no se encuentra dentro de las prohibiciones en el artículo 8 numeral 3 y artículo 14 de la Ley No. 340-06 y sus modificaciones y el artículo 12 de Reglamento de Compras y Contrataciones del Poder Judicial.

Para los consorcios:

En adición a los requisitos anteriormente expuestos, los consorcios deberán presentar:

- 1) Original del Acto Notarial por el cual se formaliza el consorcio, incluyendo su objeto, las obligaciones de las partes, su duración, la capacidad de ejercicio de cada miembro del consorcio, así como sus generales y legalizado ante la Procuraduría General de la República.
- 2) Poder especial de designación del representante o gerente único del consorcio autorizado por todas las empresas participantes en el consorcio.

- 3) Registro de Proveedor del Estado de cada integrante del consorcio, no estar inhabilitado,
- 4) Estar al día en el cumplimiento de las obligaciones fiscales y de seguridad social de cada integrante del consorcio, no estar afectado de conflicto de intereses, y demás requerimientos que se exigen en caso de presentación de oferta individual.

Quien haga oferta individual no puede participar formando parte de un consorcio. En caso que se participe individualmente y como parte de consorcio, se desestimarán dichas ofertas, por auto descalificación, sin más trámite.

En caso de ser adjudicatario, el Consorcio deberá suministrar el Registro de Proveedores del Estado (RPE), el Registro Nacional del Contribuyente (RNC) a nombre del consorcio y la Certificación emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), donde se manifieste que el Consorcio se encuentra al día en el pago de sus obligaciones fiscales.

18.2 DOCUMENTACIÓN FINANCIERA:

Los Estados Financieros auditados de los últimos 2 periodos fiscales, certificados por una firma de auditores o un CPA (contador público autorizado), conforme se indica el cierre en los estatutos y plazo para la presentación ante la asamblea, que cumpla con los siguientes indicadores:

- a) Índice de solvencia = $\text{ACTIVO TOTAL} / \text{PASIVO TOTAL}$
Límite establecido: Igual o Mayor a 1.0

18.3 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA:

A. Documentación de la Empresa:

1. Formulario Currículo de personal propuesto (D045) y sus anexos:

- Título profesional de Administración de empresas, mercadeo, ingeniería Industrial y/o Psicología Industrial.
- Maestría o Postgrado en Diseño y/o Desarrollo Organizacional, Planificación Estratégica y Operativa
- Certificación en temas relacionados a: cultura de servicios, coaching ejecutivo/equipo, gestión de la calidad e innovación del servicio, satisfacción de clientes, excelencia operacional, rediseño u optimización de proceso y herramientas de gestión del cambio.

2. Formulario de experiencia del contratista (D049) y sus anexos:

- **Experiencia mínima de 10 años (obtenida en la última década) en las áreas indicadas a continuación:**
 - Desarrollo organizacional

- Diseño e implementación de estrategia y planes de trabajo vinculados a la cultura de servicio al cliente en instituciones públicas o privadas. Proyectos similares, con un mínimo de 300-500 colaboradores impactados.
 - Diseño y evaluación de políticas, protocolos y procedimientos en temas de servicios.
- **Experiencia mínima de 5 años (obtenida en la última década) en las siguientes áreas:**
- Diseño, levantamiento y optimización de procesos en cultura de servicio.
 - Diseño e implementación de modelos y cultura de servicio, para la atención e innovación en la experiencia del usuario.
 - Experiencia en temas relacionados con estrategias y mediciones de tiempos de atención
 - Debe contar con al menos dos (2) diseños e implementaciones de cultura de servicios de una instancia pública o privada.

19. DOCUMENTOS PARA PRESENTAR EN LA OFERTA ECONÓMICA “SOBRE B”:

- 1. Formulario de Presentación de Oferta Económica o su equivalente. (Anexo) (NO subsanable).**
- 2. Garantía de la Seriedad de la Oferta:** Garantía de Fianza de Mantenimiento de la Oferta a favor del Registro Inmobiliario, la cual deberá ser equivalente al uno por ciento (1%) del monto total de la propuesta, impuestos incluidos y tener una **vigencia de 120 días calendarios** contados a partir de la fecha del acto de apertura. Esta deberá ser presentada mediante póliza expedida por una compañía de seguros autorizada por la Superintendencia de seguros a operar en la República Dominicana. **(NO subsanable)**

La oferta económica deberá presentarse en pesos oro dominicanos (RD\$). Los precios deberán expresarse en dos decimales (XX.XX) que tendrán que incluir todas las tasas (divisas), impuestos y gastos que correspondan, transparentados e implícitos según corresponda.

Impuestos aduanales: el oferente será responsable y pagará todos los impuestos, derechos de aduana, o gravámenes que hubiesen sido fijados por autoridades municipales, estatales o gubernamentales, dentro y fuera de la República Dominicana, relacionados con los bienes y servicios conexos a ser suministrados.

En los casos en que la oferta la constituyan varios bienes, los oferentes/proponentes participantes deben cotizar únicamente lo evaluado conforme, en el proceso de evaluación técnica.

Será responsabilidad del oferente/proponente la adecuación de los precios unitarios a las unidades de medidas solicitadas, considerando a los efectos de adjudicación el precio consignado en la oferta económica como el unitario y valorándolo como tal, respecto de otras ofertas de los mismos productos. El Comité de Compras y Contrataciones, no realizará ninguna conversión de precios unitarios si éstos se consignaren en unidades diferentes a las solicitadas.

La no presentación de la garantía de mantenimiento de la oferta o cuando ésta resulte insuficiente en monto o vigencia conllevará la descalificación automática de la oferta.

20. CONDICIONES DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.

El oferente deberá asumir la totalidad de los costos, relacionados a la preparación y presentación de su propuesta. El Registro Inmobiliario, no reconocerá ninguna exigencia por concepto de gastos de elaboración de esta.

El solo hecho de un oferente participar en la presente convocatoria implica pleno conocimiento, aceptación y sometimiento, por sus miembros, directivos, ejecutivos, representante legal y agentes autorizados, de los procedimientos, condiciones, estipulaciones y normativas, sin excepción alguna, establecidos en el presente documento, el cual tiene carácter jurídicamente obligatorio y vinculante.

Si el oferente omite suministrar alguna información requerida en el presente documento o presenta una información que no se ajuste sustancialmente en todos sus aspectos al mismo, el riesgo estará a su cargo y el resultado podrá ser el rechazo de su propuesta.

Cada oferente tendrá que suplir toda información requerida. En caso de requerírseles, suplirán certificaciones, documentos especiales, muestras o demostraciones como parte de su oferta.

El oferente que resulte favorecido con la adjudicación de la presente contratación, debe mantener durante todo el plazo de ejecución, las condiciones y el precio que proponga en el momento de presentación de la oferta.

El oferente será responsable y pagará todos los gastos, incluyendo los costos transporte, acarreo, seguros, todos los impuestos que hubiesen sido fijados por autoridades municipales, estatales o gubernamentales, dentro y fuera de la República Dominicana, relacionados con los servicios a ofrecer.

El oferente con la entrega de su propuesta declara que no se encuentra dentro de las prohibiciones en los artículos 8 numeral 3 y artículo 14 de la Ley no. 340-06 y sus modificaciones y el artículo 12 de Reglamentos de Compras de Bienes y Contrataciones de Servicios y Obras del Poder Judicial.

21. CRITERIO DE EVALUACIÓN DE PROPUESTAS

El Comité de Compras y Licitaciones comparará y ponderará únicamente las ofertas económicas de los oferentes que hayan sido habilitados para tales fines. En ese sentido, se verificará que las propuestas cumplan con los requerimientos establecidos en el presente pliego de condiciones.

Las propuestas deberán contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente para demostrar los siguientes aspectos que serán verificados bajo la modalidad combinada, es decir la evaluación de credenciales serán evaluadas bajo modalidad “CUMPLE/ NO CUMPLE” y por otro

lado la evaluación técnica será realizada bajo la modalidad puntuación, **siendo el mínimo aceptable 80 puntos.**

22. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE PROPUESTAS

Documentación	Criterio	Referencia
Documentación Credencial	Cumple/No Cumple	Conforme documentación requerida en el numeral 18.1
Documentación Financiera	Cumple/No Cumple	Conforme documentación requerida en el numeral 18.2
Documentación Técnica	Por puntuación: El oferente deberá cumplir con un <u>mínimo de 80 puntos</u> para calificar.	Conforme a las Especificaciones requeridas en el numeral 18.3
Documentación Económica	<ul style="list-style-type: none"> • Menor precio • Cumple/No cumple para la garantía solicitada 	Conforme a lo establecido numeral 19

El Comité de Compras y Licitaciones no estará obligado a declarar habilitado y/o adjudicado a ningún oferente que haya presentado sus ofertas, si las mismas no demuestran que cumplen con el presente pliego de condiciones.

Para fines de subsanaciones, los errores aritméticos serán corregidos de la siguiente manera:

- Si existiere una discrepancia entre una cantidad parcial y la cantidad total obtenida multiplicando las cantidades parciales, prevalecerá la cantidad parcial y el total será corregido.
- Si la discrepancia resulta de un error de suma o resta, se procederá de igual manera; esto es, prevaleciendo las cantidades parciales y corrigiendo los totales.
- Si existiere una discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto expresado en palabras.

Párrafo: Si el oferente no acepta la corrección de los errores, su oferta será rechazada.

23. EVALUACIÓN DE DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

La evaluación de la documentación técnica será evaluada bajo modalidad de Puntuación, en base a un mínimo requerido de **80 puntos**.

En caso de que el oferente no cumpla con el mínimo de 80 puntos, según los criterios solicitados en el **numeral 24. Evaluación técnica por puntuación**, su oferta quedará automáticamente descalificada. Ver a continuación requerimientos y forma de evaluar la documentación técnica:

24. EVALUACIÓN TÉCNICA POR PUNTUACIÓN

Concepto	Requerimiento	Documento a presentar	Puntaje
Formación Académica	Profesional con grado universitario en Administración de Empresas, Mercadeo, Ingeniería Industrial y/o Psicología Industrial.	Título Universitario	10 puntos
	Grado de maestría o Postgrado relacionados al objeto de la contratación.	Títulos de Maestría o Postgrado	10 puntos
Formación profesional	Certificado en temas relacionados a: cultura de servicios, coaching ejecutivo/equipo, gestión de la calidad e innovación del servicio, satisfacción de clientes, excelencia operacional, rediseño u optimización de proceso y herramientas de gestión del cambio. <i>Igual a 1 (10 puntos)</i> <i>Igual a 2 (15 puntos)</i> <i>Mayor que 2 (20 puntos)</i>	Certificación (es)	20 puntos
Experiencia Especializada en Cultura de Servicio	Experiencia en Diseño organizacional y Consultoría en Diseño e implementación de cultura de servicios en instituciones públicas o privadas. Proyectos similares, con un mínimo de 300-500 colaboradores impactados. <i>Igual o mayor que 5 años (15 puntos)</i> <i>Igual o mayor que 10 años (30 puntos)</i>	Certificaciones o cartas de recepción conforme con la indicación de la labor realizada.	30 puntos
	Experiencia en consultorías similares en el sector público o privado. <i>Igual o mayor que 5 años (15 puntos)</i> <i>Igual o mayor que 10 años (30 puntos)</i>	Certificaciones o cartas de recepción conforme con la indicación de la labor realizada.	30 puntos

25. ADJUDICACIÓN

- El Comité de Compras y Licitaciones evaluará las ofertas dando cumplimiento a los principios de transparencia, objetividad, economía, celeridad y demás renglones que regulen la actividad contractual.
- La adjudicación será realizada **por la totalidad de la oferta**, el oferente cuya propuesta compruebe cumplir con lo siguiente:
 1. Haber sido **calificada como cumple en la documentación de credenciales y financieros**.

2. Haber obtenido mínimo de 80 puntos en la evaluación de ofertas técnicas conforme a lo detallado en el pliego de condiciones.

3. Presente el menor precio.

- Si completada la evaluación económica se comprueba que existe un empate con relación a dos (2) o más ofertas, se acogerá la oferta que presente mayor puntaje en la evaluación técnica, (sumatoria de ambos perfiles propuestos).
- El Comité de Compras y Licitaciones procederá a informar a todos los participantes el resultado de la licitación dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la expedición del acta de adjudicación.
- La notificación de adjudicación será enviada vía correo electrónico.
- La Gerencia Legal podrá requerir al adjudicatario cualquier otra documentación que estime necesaria para fines de formalizar la contratación.

26. DECLARATORIA DE DESIERTO

El Comité de Compras y Licitaciones podrá declarar desierto el procedimiento, total o parcialmente, en los siguientes casos:

- Por no haberse presentado ofertas.
- Si ninguna de las ofertas presentadas cumple con las especificaciones técnicas requeridas.
- Si completada la evaluación económica y técnica se descartan todas las propuestas.
- Si por incumplimiento de un contratista u oferente adjudicatario y habiendo descartado previa evaluación las propuestas presentadas por los demás oferentes según el orden de lugares ocupados.

27. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD

Los productos de la contratación en su totalidad: escritos, informes, cronogramas, bases de datos, formularios, cuadros, esquemas, procesos, procedimientos e instrumentos utilizados y aplicados, y toda documentación producto del servicio a contratar, serán de total propiedad del Registro Inmobiliario, la cual tendrá todos los derechos y con carácter exclusivo para utilizarlos de manera parcial o total, publicarlos y difundirlos, no así para uso del consultor en otras instancias e instituciones ajenas al Registro Inmobiliario.

El proveedor no podrá en ningún momento proporcionar a terceros, directa o indirectamente, por sí o interpósita persona, información confidencial, así como aspectos relativos a los sistemas de trabajo, administración, organización y/o seguridad del Registro Inmobiliario, y en general de la documentación, archivos, planes, programas, proyectos y otros que conozca, se entere o tome conocimiento en virtud del desarrollo del servicio. Lo anterior se extiende a todos los dependientes del proveedor debiendo éste adoptar las medidas necesarias para que su personal cumpla las normas de confidencialidad establecidas.

El proveedor no podrá revelar ninguna información confidencial propiedad de la institución, relacionada con los servicios realizados, sin el consentimiento previo y por escrito del Registro Inmobiliario.

La violación del principio de confidencialidad constituirá un incumplimiento por parte del proveedor, quien podrá ser susceptible de ser demandado por la institución por los daños directos e indirectos derivados del incumplimiento de dicha obligación.

El proveedor evitará cualquier actividad que pudiere generar conflicto de interés durante la prestación de los servicios profesionales a la institución.

28. VALIDEZ DEL CONTRATO

El contrato será válido cuando se realice conforme al ordenamiento jurídico y cuando el acto definitivo de adjudicación y la constitución de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato sean cumplidos.

29. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

El adjudicatario deberá constituir una póliza mediante una compañía aseguradora autorizada por la Superintendencia de Seguros para operar en la República Dominicana, en un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la notificación de la Adjudicación, por el importe del cuatro por ciento (4%) del monto total del contrato a intervenir, a disposición del Registro Inmobiliario. Esta garantía será devuelta una vez que el adjudicatario cumpla con sus obligaciones a satisfacción del Registro Inmobiliario, y no quede pendiente la aplicación de multa o penalidad alguna.

En caso de que el adjudicatario sea una MIPYME el importe de esta garantía será equivalente a uno por ciento (1%) del monto total de la adjudicación.

La no comparecencia del oferente adjudicatario a constituir la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, se entenderá que renuncia a la adjudicación y se procederá a la ejecución de la Garantía de Seriedad de la Oferta.

Si el oferente adjudicatario incumple con el plazo precitado pierde la adjudicación y el Comité de Compras y Licitaciones procederá a la adjudicación a quien haya quedado en el segundo lugar, conforme al reporte de lugares ocupados y al procedimiento de re-adjudicación posterior.

30. PLAZO PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

Los contratos deberán celebrarse en el plazo que se indique en el presente pliego de condiciones, no obstante, deberán suscribirse en un plazo no mayor de **veinte (20) días hábiles**, contados a partir de la fecha de Notificación de la Adjudicación.

31. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Se considerará incumplimiento del Contrato:

- a. Si el Proveedor no ejecuta todas las obligaciones requeridas a total y completa satisfacción del Contratista.
- b. Si el Proveedor se demora en la ejecución del contrato.
- c. Si el Proveedor viola cualquier término o condiciones del contrato.
- d. Si el Proveedor incumple las especificaciones técnicas indicadas en el contrato o en el presente documento.

En el evento de terminación del contrato, el proveedor tendrá derecho a ser pagada por todo el trabajo adecuadamente realizado hasta el momento en que el contratista le notifique la terminación.

32. EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento del contrato por parte del proveedor determinará su finalización y supondrá para el mismo la ejecución de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, procediéndose a contratar al adjudicatario que haya quedado en el segundo lugar.

En los casos en que el incumplimiento del proveedor constituya falta de calidad de los servicios ejecutados o causare un daño o perjuicio a la institución, o a terceros, la entidad contratante podrá solicitar a la Dirección General de Contrataciones Públicas, en su calidad de órgano rector del sistema, su inhabilitación temporal o definitiva, dependiendo de la gravedad de la falta.

33. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contrato finalizará por vencimiento de su plazo, de su última prórroga, si es el caso, o por la concurrencia de alguna de las siguientes causas de resolución:

1. Incumplimiento del proveedor.
2. Incursión sobrevenida del proveedor en alguna de las causas de prohibición de contratar con la administración pública que establezcan las normas vigentes.
3. Cuando por causa de fuerza mayor o caso fortuito se vea impedida la ejecución del mismo.

34. SUBCONTRATOS

En ningún caso el proveedor podrá ceder los derechos y obligaciones del contrato a favor de un tercero, ni tampoco estará facultado para subcontratarlos sin la autorización previa y por escrito de la entidad contratante.

35. VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del contrato será de **un año** a partir de la fecha de la suscripción del mismo y hasta su fiel cumplimiento, o cuando una de las partes decida rescindirlo, de conformidad con lo establecido en este pliego de condiciones y el contrato resultante.

36. INICIO DE EJECUCIÓN / DE SUMINISTRO

Una vez formalizado el correspondiente contrato de servicios entre la entidad contratante y el proveedor, éste último iniciará la ejecución del contrato, sustentado en el plan de trabajo y cronograma de entrega que forma parte constitutiva, obligatoria y vinculante del presente pliego de condiciones.

Si el proveedor no ejecuta la entrega de los bienes adjudicados en el plazo requerido, se entenderá que el mismo, renuncia a su adjudicación y se procederá a declarar como adjudicatario al que hubiese obtenido el segundo (2do.) Y así sucesivamente, en el orden de adjudicación y de conformidad con el reporte de lugares ocupados. De presentarse esta situación, la entidad contratante procederá a ejecutar la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato.

37. FORMA DE PAGO

Los pagos se realizarán contra factura a los treinta (30) días de la presentación y aprobación, a través de una certificación de aceptación emitida por la Gerencia de Atención y Servicio al Usuario del Registro Inmobiliario, de los productos requeridos, de la siguiente forma:

No. de pago	Productos	Porcentaje
1	P1. Plan de ejecución y cronograma de actividades, detallado.	20%
2	P2. Diagnóstico de situación actual de los servicios de atención al usuario ofrecidos en el Registro Inmobiliario, a nivel nacional, a través de los diferentes canales.	20%
3	P3. Manual que contenga filosofía institucional del servicio, catálogo de servicios, preguntas frecuentes, protocolos, políticas e indicadores de gestión para la atención multicanal.	20%
	P4. Documento de acuerdo de nivel de servicio del Registro Inmobiliario.	
4	P5. Manual para la implementación de reconocimiento a colaboradores en áreas de atención	20%
	P6. Propuesta sistema de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias y su plan de implementación.	
	P7. Estrategia y plan de trabajo sobre la cultura de servicios y consolidación en la atención multicanal.	
5	P8. Programa y ejecución del plan de capacitación del modelo de Cultura de servicio a nivel nacional (atención multicanal).	20%
	P9. Implementación estrategia de cultura de servicio y plan de 20% consolidación del modelo propuesto, a nivel nacional (para la atención multicanal).	

38. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Si se estimase que los citados bienes/servicios no son aptos para la finalidad para la cual se adquirieron, se rechazarán los mismos y se dejarán a cuenta del proveedor, quedando la entidad contratante exenta de la obligación de pago y de cualquier otra obligación.

El proveedor es el único responsable ante la entidad contratante de cumplir con el suministro de los renglones que les sean adjudicados, en las condiciones establecidas en los presente pliegos de condiciones específicas. El proveedor responderá de todos los daños y perjuicios causados a la entidad contratante y/o entidades destinatarias y/o frente a terceros derivados del proceso contractual.

39. GENERALIDADES

Para los casos no previstos en este pliego de condiciones, los mismos quedarán sujetos al Reglamento Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial, a las decisiones del Comité de Compras y Licitaciones y al ordenamiento jurídico aplicable a la contratación de que se trata.

Todo litigio, controversia o reclamación resultante de este documento o el contrato a intervenir, sus incumplimientos, interpretaciones, resoluciones o nulidades serán sometidos al Tribunal Superior Administrativo conforme al procedimiento establecido en la Ley núm. 13-07, de fecha 5 de febrero de 2007.

Para lo no establecido en el presente documento o en caso de que exista alguna duda o ambigüedad en el presente documento que no pueda ser suplida por la normativa contencioso administrativa, las partes interesadas reconocen el carácter supletorio del derecho común.

40. ANEXOS

1. Formulario de presentación de oferta.
2. Formulario de información sobre el oferente.
3. Formulario currículum de personal propuesto (D045)
4. Formulario de experiencia de contratista (D049)
5. Formulario de oferta económica (SNCC.F.033)
6. Modelo de declaración jurada simple.
7. Código de Ética del Poder Judicial.
8. Formulario de recepción y firma de Código de Ética.