



Código:

FI-GADM-007

Página 1 de 8

Contratación consultoría para el diseño e implementación de cultura de servicios en el RI

Área:

Gerencia de Atención al Usuario

Elaborado por:

Adabelle Acosta, Gerente de Atención al Usuario

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA

**TÉRMINOS DE REFERENCIAS PARA LA
CONTRATACIÓN DE CONSULTORÍA PARA EL DISEÑO
E IMPLEMENTACIÓN DE UNA DE CULTURA DE
SERVICIO AL USUARIO EN EL REGISTRO
INMOBILIARIO (RI)**

Santo Domingo, Distrito Nacional

[julio 2022]

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA

1. OBJETIVO

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.

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 el posicionamiento de su 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.

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA

3. REQUERIMIENTO DE LA PROPUESTA TÉCNICA

- Plan de trabajo detallado y cronograma de actividades, que incluya: objetivo, alcance, metodología, tiempo de ejecución, entregables, acciones para alcanzar el objetivo esperado y otros aspectos que aporten información sobre lo propuesto.
- Plan de implementación. Acciones dirigidas a las distintas gerencias, encargados, supervisores y todo el personal de atención al usuario del Registro Inmobiliario sobre la Cultura de servicio a implementarse, para el establecimiento y expansión de la misma.
- Plan piloto de la implementación de la cultura de servicio diseñada, con el propósito de ver su funcionalidad. Deberá contener: definición, detalles de la ejecución e indicadores de medición.
- Elaboración de propuesta de un sistema de reconocimiento a los colaboradores de atención al usuario del RI, que incluya alcance y acciones a reconocer.
- Elaboración de un plan de consolidación de la cultura de servicio implementada, mediante el cual procuremos afianzar la misma. Deberá contener indicadores de seguimiento y control.

4. PERFIL DEL OFERENTE

La empresa o profesional participante deberán incluir en sus propuestas los antecedentes que avalen su experiencia en el ámbito del trabajo, de la siguiente manera:

- Profesional de Administración de Empresas, Mercadeo, Ingeniería Industrial y/o Psicología Industrial y carreras afines.
- Maestría o Postgrado en Diseño y/o Desarrollo Organizacional, Planificación Estratégica y Operativa y carreras afines.
- 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.
- Al menos dos (2) certificaciones, cartas o contratos que demuestren las implementaciones realizadas sobre cultura de servicios en instancias públicas o privadas. Se requiere sean proyectos similares y con un mínimo de 500 colaboradores impactados.
- Contar con un mínimo de 10 años de experiencia en áreas de desarrollo organizacional, si es persona jurídica.

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA

- Contar con un mínimo de 5 años de experiencia en áreas de desarrollo organizacional, si es persona física.
- Presentar documentación que evidencie los años de experiencia requeridos.

Notas importantes:

- Se requerirá que los proveedores que se presenten en la oferta de servicios sean los que realizarán los trabajos.
- 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.

5. CRITERIO(S) DE EVALUACIÓN

Las propuestas deberán contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente en todas las etapas del proceso para demostrar el cumplimiento de los aspectos requeridos, la evaluación de las credenciales será evaluada bajo la modalidad de Puntuación.

Nota: Solo se conocerán las propuestas económicas de aquellos oferentes que cumplan con todas las credenciales a establecer en el pliego de condiciones y alcancen un mínimo de **80 puntos** en la evaluación de ofertas técnicas conforme lo detallado en estos Términos de Referencia.

Concepto	Requerimiento	Documentos a presentar	Criterio/ Puntaje
Perfil del oferente	Documentación técnica perfil oferente de acuerdo a lo descrito en el punto 4.	<p>Currículo del personal profesional propuesto, de acuerdo a los requerimientos indicados y sus anexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título Universitario (5 puntos) • Títulos de Maestría o Postgrado (5 puntos) • Certificación (es): <ul style="list-style-type: none"> - Igual o menor a 5 (5 puntos) - Mayor a 5 (10 puntos) • Certificaciones, cartas o contratos que puedan certificar los trabajos efectuados (al menos 2). (10 puntos). 	45 puntos

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA

Concepto	Requerimiento	Documentos a presentar	Criterio/ Puntaje
		<ul style="list-style-type: none"> Presentar documento que evidencie los años de experiencia requeridos <ul style="list-style-type: none"> -Experiencia mínima de 10 años (10 puntos) -Experiencia mínima de 5 años (5 puntos) 	
Propuesta técnica acorde a lo requerido	Requerimientos de la propuesta técnica acorde a las especificaciones descritas en el punto 3.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de trabajo detallado y cronograma de actividades (5 puntos). Plan de implementación sobre la Cultura de servicio (15 puntos). Plan piloto de la implementación de la cultura de servicio (15 puntos). Elaboración de propuesta de un sistema de reconocimiento a los colaboradores de atención al usuario (10 puntos). Elaboración de un plan de consolidación de la cultura de servicio implementada (10 puntos). 	55 puntos

6. ACTIVIDADES DE LA CONTRATACIÓN

- Realizar diagnóstico situacional, a través del diseño y ejecución de encuestas a usuarios externos e internos a nivel nacional, para identificar su nivel de satisfacción y experiencia en las distintas instancias de interacción, mediante los canales y mecanismos de atención (servicio multicanal), al inicio para diagnosticar y al finalizar para medir los resultados de la implementación.
- Diseñar, implementar y acompañar al Registro Inmobiliario en el modelo de cultura de servicio en todas nuestras recepciones a nivel nacional, abarcando los distintos canales de atención (presencial y electrónico).
- Conformar el equipo de líderes que apoyará la implementación de la estrategia de cultura de servicio a nivel nacional.

Consideraciones importantes:

- 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.

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA

- 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 al usuario 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 (RI) o por decisión de la empresa contratada.
- e. En adición a las actividades y productos anteriormente, se incluye mensualmente hasta la culminación del proyecto los siguientes entregables:

Productos	Entrega
1. Informe de avance de ejecución	Semana cuatro (4) a partir de la firma del contrato.
2. Informe de avance de ejecución	Semana cuatro (4) a partir del primer informe de avance de ejecución.
3. Informe de avance de ejecución	Semana cuatro (4) a partir del segundo informe de avance de ejecución.
4. Informe de avance de ejecución	Semana cuatro (4) a partir del tercer informe de avance de ejecución.
5. Informe de avance de ejecución	Semana cuatro (4) a partir del cuarto informe de avance de ejecución.
6. Informe de avance de ejecución	Semana cuatro (4) a partir del quinto informe de avance de ejecución.

7. DEDICACIÓN, LUGAR Y DURACIÓN

El(la) consultor(a) contratado prestará sus servicios en la Sede Central del Registro Inmobiliario, ubicada en la Av. Independencia, esquina Av. Enrique Jiménez Moya, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, y en las localidades de la Institución que sean determinadas dentro del marco de la presente contratación. El Registro Inmobiliario proporcionará el espacio físico adecuado para el desarrollo de las actividades del proyecto, reuniones de trabajo y presentaciones de validación.

Nota 1: El proveedor podrá trabajar de forma remota previo acuerdo y coordinación con el Registro Inmobiliario y las demás direcciones.

	Código: <i>FI-GADM-007</i>	Página 7 de 8
	Contratación consultoría para el diseño e implementación de cultura de servicios en el RI	
	Área: Gerencia de Atención al Usuario	
	Elaborado por: Adabelle Acosta, Gerente de Atención al Usuario	
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA		

Nota 2: El proveedor evitará cualquier actividad que pudiere generar conflicto de interés durante la prestación de los servicios profesionales a la institución.

La consultoría se realizará en Santo Domingo, República Dominicana y tendrá una duración de doce (12) meses contados a partir de emisión de la orden de compras.

8. 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 derivados del incumplimiento de dicha obligación.

9. FORMA DE PAGO

El presupuesto tope para la realización de los trabajos de la presente consultoría es de cinco millones de pesos dominicanos con 00/100 (RD\$5,000,000.00).

El proveedor adjudicado deberá ofrecer un mínimo de 30 días de crédito a partir de la recepción conforme de la factura.

 <p>REPÚBLICA DOMINICANA REGISTRO INMOBILIARIO</p>	Código: <i>FI-GADM-007</i>	Página 8 de 8
	Contratación consultoría para el diseño e implementación de cultura de servicios en el RI	
	Área: Gerencia de Atención al Usuario	
	Elaborado por: Adabelle Acosta, Gerente de Atención al Usuario	
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA		

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

No. pago	ENTREGABLES	PORCENTAJE
1	P1. Plan de ejecución detallado de los servicios.	10%
2	P2. Informe del diagnóstico situacional de inicio de proyecto, acorde a lo establecido en la actividad de contratación del punto 5. P3. Manual de gestión del modelo de cultura de servicio que contenga descripción, componentes, filosofía y lineamientos, basados en la experiencia del usuario del Registro Inmobiliario.	20%
3	P4. Capacitación del equipo de atención al usuario a nivel nacional y campaña de sensibilización sobre la cultura de servicio al personal del RI. P5. Conformación del equipo de líderes que apoyarán la implementación de la estrategia de cultura de servicio a nivel nacional.	30%
4	P6. Informe del diagnóstico situacional con la medición de los resultados post implementación de la cultura de servicio. P7. Propuesta de un sistema de reconocimiento a los colaboradores de atención al usuario. P8. Plan de consolidación de la cultura de servicio implementada.	40%