



REPÚBLICA DOMINICANA
**REGISTRO
INMOBILIARIO**

REGISTRO INMOBILIARIO

**PLIEGO DE CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA CONTRATACIÓN DE BIENES Y
SERVICIOS**

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

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
RI-LPN-BS-2022-011**

Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
Noviembre 2022

PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL

1. OBJETIVO GENERAL:

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 **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**, a los fines de presentar su oferta para la **CONTRATACIÓN DE CONSULTORÍA PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA DE CULTURA DE SERVICIO AL USUARIO EN EL REGISTRO INMOBILIARIO**, proceso de referencia núm.: **RI-LPN-BS-2022-011**.

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 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.

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.

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 contratación, e indicando los datos de contacto y representante que establece para recibir informaciones referentes al proceso.

2. ÓRGANO RESPONSABLE DE ADJUDICACIÓN:

Las licitaciones del Registro Inmobiliario son autorizadas y decididas por el Consejo Directivo y el Comité de Compras y Licitaciones del Registro Inmobiliario, respectivamente.

3. NORMAS APLICABLES:

El procedimiento será regido por el presente pliego de condiciones y el Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios 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.
- Código de Ética del Poder Judicial.

4. FUENTE DE RECURSOS:

Los fondos para financiar el costo de la presente contratación provienen del presupuesto del Registro Inmobiliario del año 2023.

5. IDIOMA:

El idioma oficial de la presente licitación 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. Si se encontrase dentro de las ofertas algún documento en idiomas distinto, el Registro Inmobiliario, podrá solicitar al oferente la traducción tanto en el transcurso del procedimiento de selección, como durante la vigencia del contrato que de este se derive.

6. OBJETIVO:

El objetivo de la presente contratación es 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. En ese sentido, 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.

7. 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, de las cuales un 40% fueron 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 Institucional, 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.

8. ACTIVIDADES DE LA CONTRATACIÓN:

- a. Realizar diagnóstico situacional, a través del diseño y ejecución de encuestas a usuarios externos e internos a nivel nacional en las distintas oficinas del Registro Inmobiliario, 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.
- b. 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 (presenciales y electrónicos), incluyendo la metodología de sensibilización a gerentes, encargados y oficiales de servicio de la institución.
- c. Conformar el equipo de líderes que apoyará la implementación de la estrategia de cultura de servicio a nivel nacional.

- d. Diseñar programas y capacitar a todo el personal de Atención al Usuario en las herramientas para la implementación de la cultura de servicio, así como también, a los gerentes, encargados y oficiales de servicio de la institución.

A tales efectos, el proveedor adjudicado deberá tomar en cuenta la siguiente información:

El alcance de las actividades de esta contratación impactará a los gerentes, los encargados y los gestores del Registro Inmobiliario, así como a la totalidad de los oficiales de servicio y auxiliares de la Gerencia de Atención al Usuario, distribuidos en las 25 localidades existentes de la institución.

Desglose del Alcance
Dieciocho (18) Gerentes
Veinte (20) Encargados
Nueve (9) Gestores
Treinta (30) Oficiales de servicio
Ciento setenta y seis (176) Auxiliares de atención al usuario
<i>Total 253</i>

Localidades Puntos de contacto presencial (25)	
1	Baní
2	Barahona
3	Bonao
4	Cotuí
5	Distrito Nacional
6	El Seibo
7	Higüey
8	La Vega
9	Mao
10	Moca
11	Monte Cristi
12	Monte Plata
13	Nagua
14	Neiba
15	Puerto Plata
16	Punta Cana
17	Salcedo
18	Samaná

Localidades	
Puntos de contacto presencial (25)	
19	San Cristóbal
20	Santiago
21	Santiago Rodríguez
22	San Francisco de Macorís
23	San Juan de la Maguana
24	San Pedro de Macorís
25	Santo Domingo
26	Oficina en construcción (Distrito Nacional)
27	Oficina en construcción (Azua)
Puntos de contacto electrónicos	
-Telefónico -Correo electrónico -Chat en línea -Oficinas virtuales (OFV Mensura, OFV Registro y APP RI Móvil).	

9. PERFIL DEL OFERENTE:

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

Formación Profesional del consultor y/o personal propuesto:

- 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 al menos 2 de los siguientes 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.

Experiencia:

- Experiencia en implementaciones sobre cultura de servicios en instancias públicas o privadas. Se requiere sean al menos dos proyectos similares y con un mínimo de 500 colaboradores impactados.
- Experiencia mínima de diez (10) años en áreas de desarrollo organizacional, si es persona jurídica / Experiencia mínima de cinco (5) años en áreas de desarrollo organizacional, si es persona física.

Se requerirá que los proveedores que se presenten en la oferta de servicios sean los que realicen 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.

El consultor y/o personal propuesto deberá depositar una carta de compromiso y permanencia para la ejecución de la consultoría.

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

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

Producto	Tareas/Actividades	Duración
<p>P1. Plan de ejecución detallado de los servicios.</p> <p>Al momento de la adjudicación se facilitará la plantilla para elaboración del plan de ejecución</p>	<p>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.</p> <p>Estas acciones deberán estar dirigidas a las distintas gerencias, encargados, supervisores y a 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.</p>	<p>4 semanas a partir de la emisión de la orden de compras.</p>
<p>P2. Informe del diagnóstico situacional de inicio de proyecto, acorde a lo establecido en el numeral (8) de las actividades de contratación, literal (a).</p>	<p>Diseñar y ejecutar encuestas a los usuarios externos e internos, para identificar su nivel de satisfacción y experiencia en las distintas instancias de interacción, mediante los canales y mecanismos de atención, en dos tiempos, inicio y fin de la implementación.</p>	<p>6 semanas a partir de la entrega del producto uno (P1).</p>

Producto	Tareas/Actividades	Duración
P3. Documentos y herramientas de gestión del modelo de cultura de servicio que contenga descripción, componentes, filosofía y lineamientos, basados en la experiencia del usuario del Registro Inmobiliario.	<p>Revisar protocolos y políticas de Atención al Usuario existentes en la institución.</p> <p>Diseñar la filosofía del cliente y principios o pilares del servicio.</p> <p>Diseñar política de recuperación del usuario.</p> <p>Diseñar matriz y mapa de viaje de la experiencia y necesidades del cliente.</p>	6 semanas a partir de la entrega del producto dos (P2).
P4. Programa de capacitación del equipo de atención al usuario a nivel nacional y conformación del equipo de líderes que apoyarán la implementación de la estrategia.	<p>Diseñar programas y capacitar al personal de Atención al Usuario en las herramientas para la implementación de la Cultura de Servicio.</p> <p>Realizar el acta de conformación del equipo de líderes que apoyarán la implementación de la estrategia de cultura de servicio a nivel nacional.</p>	6 semanas a partir de la entrega del producto tres (P3).
P5. Informe del diagnóstico situacional con la medición de los resultados post implementación de la cultura de servicio	Ejecutar encuestas a los usuarios externos e internos post implementación de la cultura de servicio a fin de medir los resultados alcanzados.	6 semanas a partir de la entrega del producto cuatro (P4).
P6. Propuesta de un sistema de reconocimiento a los colaboradores de atención al usuario.	Elaboración de propuesta de un sistema de reconocimiento a los colaboradores de atención al usuario del RI, que incluya alcance y acciones a reconocer.	6 semanas a partir de la entrega del producto cinco (P5).
P7. Plan de consolidación de la cultura de servicio implementada.	Elaboración de un plan de consolidación de la cultura de servicio implementada, mediante el cual procuremos afianzar la misma. Este deberá contener indicadores de seguimiento y control.	6 semanas a partir de la entrega del producto seis (P6).
P8: Informe final	Elaboración de un informe final el cual deberá contener un resumen de los entregables del proyecto, incidencias, mejoras, implementaciones realizadas y el resultado de las mismas.	7 semanas a partir de la entrega del producto seis (P7).

El orden de entrega de los productos y actividades de la contratación podrá variar, de acuerdo a la necesidad y previo acuerdo con los supervisores o líderes de la contratación.

En adición a las actividades y productos anteriormente indicados, se incluye mensualmente hasta la culminación del proyecto la entrega de un informe mensual de avance.

10.1 Consideraciones importantes:

- 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.
- 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.
- La documentación debe ser entregada a la Gerencia de Atención al Usuario del Registro Inmobiliario en formato editable y en formato PDF debidamente firmado y sellado.

11. 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, el 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.

12. CONDICIONES DE PROVISIÓN DEL SERVICIO:

Lugar de entrega: El consultor 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.

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

13. DURACIÓN:

La consultoría tendrá una duración de doce (12) meses contados a partir de la entrega del contrato y orden de compras.

14. CRONOGRAMA DEL PROCESO:

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1. Publicación en la página e invitaciones a participar.	Miércoles 09 y jueves 10 noviembre de 2022
2. Período para realizar consultas por parte de los interesados.	Jueves 08 de diciembre de 2022, al correo electrónico: licitacionesri@ri.gob.do
3. Plazo para emitir respuesta por parte del Comité de Compras y Licitaciones, mediante circulares o enmiendas.	Viernes 23 de diciembre de 2022
4. Recepción de oferta técnica “Sobre A” y oferta económica “Sobre B” y apertura de ofertas técnicas “Sobres A” y entrega de muestras.	Martes 10 de enero de 2023: *Recepción de ofertas: hasta las 2:30pm *Apertura de sobres: 3:00pm Entregar en el Departamento de Compras en la Gerencia Administrativa, ubicado en el 1er nivel del Registro Inmobiliario
5. Verificación, validación y evaluación de credenciales/ofertas técnicas	Miércoles 11 de enero de 2023.
6. Informe preliminar de evaluación de credenciales/ofertas técnicas.	Miércoles 18 de enero del 2023, a las 12:00pm.

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
7. Aprobación del informe preliminar de evaluación de credenciales/ofertas técnicas.	Jueves 19 de enero del 2023.
8. Notificación de errores u omisiones de naturaleza subsanables.	Viernes 20 de enero del 2023.
9. Ponderación y evaluación de subsanaciones.	Miércoles 25 de enero del 2023.
10. Informe definitivo de evaluación de credenciales/ofertas técnicas.	Lunes 30 de enero del 2023.
11. Aprobación del informe definitivo de evaluación de credenciales/ofertas técnicas.	Martes 31 de enero del 2023.
12. Notificación de habilitados para la apertura del “Sobre B”.	Miércoles 01 de febrero del 2023.
13. Apertura de ofertas económicas “Sobres B”.	Jueves 02 de febrero del 2023, a las 3:00 p.m. en el salón de la Gerencia Administrativa, ubicado en el 1er nivel del Registro Inmobiliario
14. Evaluación de ofertas económicas.	Lunes 06 de febrero del 2023.
15. Aprobación del informe definitivo de evaluación de oferta económicas.	Martes 07 de febrero del 2023.
16. Adjudicación.	Viernes 17 de febrero del 2023.
17. Notificación y publicación de adjudicación.	5 días a partir del acto administrativo de adjudicación.
18. Plazo para la constitución de la garantía bancaria de fiel cumplimiento de contrato.	Dentro de los siguientes 5 días, contados a partir de la notificación de adjudicación.
19. Suscripción del contrato.	No mayor a 20 días contados a partir de la notificación de adjudicación.

15. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR:

- Ejecutar la contratación de conformidad con lo ofertado.
- Cumplir con los tiempos establecidos de entrega.
- Cumplir con las obligaciones laborales estipuladas por ley respecto del personal provisto.
- La empresa adjudicada/El consultor asume toda responsabilidad de tipo laboral, proveniente de la ejecución del presente proceso y la responsabilidad por los daños y perjuicios que pueda ocasionar durante la entrega de los materiales, la cual le podrá ser deducida penal, civil, administrativa o ambientalmente.

- La empresa adjudicada/El consultor será responsable de cualquier reclamo por parte de terceros, que surja de la violación de cualquier ley o reglamento cometida por él, sus empleados o sus subcontratistas.
- El proveedor evitará cualquier actividad que pudiere generar conflicto de interés durante la prestación de los servicios profesionales a la institución.

16. 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, 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. 4032

E-mail: licitacionesri@ri.gob.do.

Referencia: **RI-LPN-BS-2022-011**

17. 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 web del Registro Inmobiliario (www.ri.gob.do) y remitidas por correo electrónico a los oferentes que hayan sido invitados o que hayan manifestado interés en participar.

18. 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) ni en la documentación física 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-LPN-BS-2022-011

Dirección: Av. Enrique Jiménez Moya, esq. Juan de Dios Ventura Simó, Centro de los Héroes, de Constanza, Maimón y Estero Hondo, Sto. Dgo., R.D.

Teléfono:(809) 533-1555 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 agregaran para su análisis por parte de los peritos designados.

19. PRESUPUESTO DEL PROYECTO:

El presupuesto total de este proyecto es de cinco millones de pesos dominicanos con 00/100 (RD\$5,000,000.00), impuestos incluidos.

20. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR:

20.1 DOCUMENTACIÓN DE CREDENCIALES, FINANCIERA Y OFERTA TÉCNICA A PRESENTAR EN OFERTA TÉCNICA (SOBRE A):

20.1.1 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
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

5. Certificación de pago de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) de la empresa (No aplica a persona física).
6. Registro mercantil vigente.
7. 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 núm. 340-06 y sus modificaciones y el artículo 12 del Reglamento de Compras y Contrataciones del Poder Judicial.

En caso de ser adjudicatario, el proveedor adjudicado deberá suministrar los siguientes documentos: Estatutos societarios vigentes, Nómina de accionistas y 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.

20.1.2 Documentación financiera:

1. Los estados financieros auditados de los últimos 2 periodos fiscales, certificados por una firma de auditores o un CPA (contador público autorizado), que cumpla con el siguiente indicador:

a) Índice de solvencia = $\text{ACTIVO TOTAL} / \text{PASIVO TOTAL}$

Límite establecido: Igual o Mayor a 1.0

Este requerimiento no aplica a persona física.

Nota importante: En caso de que el oferente sea una **persona física**, este no tendrá que ser evaluado financieramente.

20.1.3 Documentación técnica:

La propuesta deberá contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente en todas las etapas del proceso para demostrar el cumplimiento de los aspectos requeridos, de conformidad con lo indicado a continuación:

▪ **Formulario Currículo del consultor y/o personal propuesto (D045), anexo**

- a) Título universitario que acredite que es profesional de Administración de Empresas, Mercadeo, Ingeniería Industrial y/o Psicología Industrial y carreras afines.
- b) Título universitario que acredite maestría o posgrado en diseño y/o Desarrollo Organizacional, Planificación Estratégica y Operativa y carreras afines.

- c) Certificado en al menos 2 de los siguientes 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.
- **Formulario de experiencia del consultor y/o personal propuesto (D049), anexo**
- d) Certificaciones, cartas o contratos que puedan certificar que cuenta con experiencia en implementaciones realizadas, sobre cultura de servicios en instancias públicas o privadas. Se requiere sean al menos 2 proyectos similares y con un mínimo de 500 colaboradores impactados. (En caso de tratarse de una empresa la experiencia no podrá ser acumulada entre varios consultores)
- e) Certificaciones, cartas o contratos que puedan certificar experiencia mínima de 10 años si es persona jurídica y 5 años si es persona física, en áreas de desarrollo organizacional.
- f) Carta de compromiso y permanencia del personal propuesto para la ejecución de la consultoría.

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 provisional del consorcio en el Registro de Proveedores del Estado
4. Registro de Proveedor del Estado de cada integrante del consorcio, en estado activo.
5. 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 de 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.

20.2 DOCUMENTOS A PRESENTAR EN LA OFERTA ECONÓMICA (SOBRE B):

- a) **Formulario de Presentación de Oferta Económica o su equivalente. (Anexo)** (No subsanable).

Nota importante: Las ofertas deberán estar totalizadas por cada participante.

- b) **Garantía de la Seriedad de la Oferta.** Correspondiente al UNO POR CIENTO (1%) del monto total de la oferta económica, la cual debe ser emitida mediante una Póliza de Seguros o Garantía Bancaria. Esta deberá ser expedida por una compañía aseguradora autorizada por la Superintendencia de Seguros para operar en la República Dominicana. **Los oferentes/proponentes deberán mantener las ofertas por el término de ciento veinte (120) días calendarios contados a partir de la fecha del acto de apertura.**

20.3 CONDICIONES DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA:

El oferente con la presentación de la oferta declara que cumple con el Código de Ética del Poder Judicial y que: 1) no posee conflictos de interés y 2) no se encuentra dentro del que no se encuentra dentro de las prohibiciones en el artículo 8 numeral 3 y artículo 14 de la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones y el artículo 12 de Reglamento de Compras y Contrataciones del Poder Judicial.

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 licitación pública nacional 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.

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

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.

Los precios no deberán presentar alteraciones ni correcciones y deberán ser dados por la unidad de medida establecida.

Los oferentes son responsables de los errores presentados en las propuestas; el precio unitario cotizado prevalecerá para consideraciones en la adjudicación final. Todas las cantidades y cifras totales estarán impresas en números y letras, en caso de diferencia prevalecerá la indicada en letra.

Después de recibidas las propuestas por parte del Comité de Compras y Licitaciones, las mismas no podrán ser modificadas.

Una vez retirada la oferta por el oferente, éste no podrá depositar una oferta sustituta.

El oferente que resulte favorecido con la adjudicación de la presente licitación pública nacional, debe mantener durante todo el plazo de ejecución, el precio que proponga en el momento de presentación de la oferta. Asimismo, deberán mantener la fianza de fiel cumplimiento del contrato durante toda la vigencia del contrato hasta la recepción conforme de los trabajos por parte del Registro Inmobiliario.

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 el suministro e instalación y materiales, así como de los servicios conexos ofertados.

Las informaciones relativas al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las ofertas y las recomendaciones para la adjudicación del contrato no podrán ser reveladas a los oferentes ni a otra persona que no participe oficialmente en dicho proceso hasta que se haya anunciado el nombre del adjudicatario, a excepción de que se trate del informe de evaluación del propio oferente. Todo intento de un oferente para influir en el procesamiento de las ofertas o decisión de la adjudicación por parte del contratante podrá dar lugar al rechazo de la oferta de ese oferente.

21 CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE OFERTAS:

Las propuestas deberán contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente en todas las etapas del proceso, para demostrar el cumplimiento de todos los aspectos requeridos, los cuales serán verificados bajo la modalidad “Cumple/ No Cumple”, como sigue a continuación:

Documentación	Criterio	Referencia
Documentación de Credenciales	Cumple/No Cumple	Conforme documentación requerida en el numeral 20.1.1

Documentación	Criterio	Referencia
Documentación Financiera	Cumple/No Cumple	Conforme documentación requerida en el numeral 20.1.2
Documentación Técnica	Cumple/No cumple con base a puntuación mínima requerida	Conforme documentación requerida en el numeral 20.1.3
Documentación Económica	Cumple/No Cumple para la garantía Menor precio	Conforme documentación requerida en el numeral 20.2

22 EVALUACIÓN DE DOCUMENTACIÓN TÉCNICA:

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 sobre credenciales y técnicas establecidos en el presente pliego de condiciones.

En ese sentido, la documentación técnica será evaluada en base a la puntuación, siendo el mínimo aceptable 70 puntos para pasar a la etapa de habilitación para la apertura del Sobre B. En caso de no superar el mínimo aceptable, su oferta quedará automáticamente descalificada.

23 EVALUACIÓN TÉCNICA:

Concepto	Requerimiento	Documento a presentar	Puntuación
Formación Académica	Profesional de Administración de Empresas, Mercadeo, Ingeniería Industrial y/o Psicología Industrial y carreras afines.	Título Universitario	10 puntos
	Maestría o Postgrado en Diseño y/o Desarrollo Organizacional, Planificación Estratégica y Operativa y carreras afines	Títulos de Maestría o Postgrado	10 puntos
Formación profesional	Certificado en al menos 2 de los 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	Certificación (es)	30 puntos <u>Subcriterios:</u> <i>Igual a 2 (20 puntos).</i> <i>Mayor a 2 (30 puntos).</i>
Experiencia	Experiencia en implementaciones realizadas sobre cultura de servicios	Certificaciones, cartas o contratos que puedan	25 puntos

Concepto	Requerimiento	Documento a presentar	Puntuación
	en instancias públicas o privadas. Se requiere sean al menos 2 proyectos similares y con un mínimo de 500 colaboradores impactados.	certificar los trabajos efectuados	<u>Subcriterios:</u> <i>Igual a 2 (20 puntos).</i> <i>Mayor a 2 (25 puntos).</i>
	Experiencia en áreas de desarrollo organizacional Persona jurídica: Un mínimo de 10 años de experiencia. Persona física: Un mínimo de 5 años de experiencia.	Certificaciones, cartas o contratos que puedan evidenciar los años de experiencia requeridos	25 puntos <u>Subcriterios: Persona jurídica</u> <i>Igual a 10 (20 puntos).</i> <i>Mayor a 10 (25 puntos).</i> <u>Subcriterios: Persona física</u> <i>Igual a 5 (20 puntos).</i> <i>Mayor a 5 (25 puntos).</i>

24 APERTURA DE “SOBRE A”, CONTENTIVO DE PROPUESTAS TÉCNICAS:

El día de la recepción de las ofertas, tanto técnicas como económicas, llegada la hora de la apertura de la oferta técnica, “Sobre A”, el Notario Público actuante procederá a la apertura de los sobres, según el orden de llegada, verificando que la documentación contenida en los mismos esté correcta.

El Notario Público actuante deberá rubricar y sellar cada una de las páginas de los documentos contenidos en los sobres, haciendo constar en el mismo la cantidad de páginas existentes.

El Notario Público actuante elaborará el Acta Notarial correspondiente, incluyendo las observaciones realizadas en el desarrollo del Acto de Apertura de los sobres, si las hubiere.

La oferta económica “Sobre B” quedará bajo la custodia de la Gerencia Legal de la institución, en su calidad de Asesor Legal del Comité de Compras y Licitaciones hasta la fecha de su apertura, conforme al cronograma establecido.

25 APERTURA DE LOS “SOBRES B”, CONTENTIVOS DE PROPUESTAS ECONÓMICAS:

El Comité de Compras y Licitaciones dará inicio al Acto de Apertura y lectura de las Ofertas Económicas “Sobre B”, conforme a la hora y en el lugar indicado. Sólo se abrirán las Ofertas Económicas de los oferentes que hayan resultado habilitados en la primera etapa del proceso. Son estos aquellos que, una vez finalizada la evaluación de las Ofertas Técnicas, cumplan con los criterios señalados en la sección criterios de evaluación. Las demás serán devueltas sin abrir.

De igual modo, solo se dará lectura a los renglones que hayan resultado CONFORME en el proceso de evaluación de las Ofertas Técnicas. A la hora fijada en el Cronograma de la Licitación, la Gerente Legal, en su calidad de Asesora Legal del Comité de Compras y Licitaciones, hará entrega formal al Notario Público actuante, en presencia de los Oferentes, de las Propuestas Económicas, “Sobre B”, que se mantenían bajo su custodia, para dar inicio al procedimiento de apertura y lectura de estas.

En acto público y en presencia de todos los interesados el Notario actuante procederá a la apertura y lectura de las Ofertas Económicas, certificando su contenido, rubricando y sellando cada página contenida en el “Sobre B”. Las observaciones referentes a la Oferta que se esté leyendo deberán realizarse en ese mismo instante, levantando la mano para tomar la palabra. El Notario actuante procederán a hacer constar todas las incidencias que se vayan presentando durante la lectura.

Finalizada la lectura de las Ofertas, el Notario actuante procederá a invitar a los Representantes Legales de los Oferentes a hacer conocer sus observaciones; en caso de conformidad, se procederá a la clausura del acto. No se permitirá a ninguno de los presentes exteriorizar opiniones de tipo personal o calificativos peyorativos en contra de cualquiera de los Oferentes participantes.

El Oferente o su representante que durante el proceso de la Licitación tome la palabra sin ser autorizado o exteriorice opiniones despectivas sobre algún producto o compañía, será sancionado con el retiro de su presencia del salón, con la finalidad de mantener el orden. En caso de discrepancia entre la Oferta presentada en el formulario correspondiente, debidamente recibido por el Notario Público actuante y la lectura de la misma, prevalecerá el documento escrito.

El Notario Público actuante elaborará el acta notarial correspondiente, incluyendo las observaciones realizadas al desarrollo del acto de apertura, si las hubiera, por parte de los Representantes Legales de los Oferentes. El acta notarial estará disponible para los Representantes Legales de los Oferentes, quienes para obtenerlas deberán hacer llegar su solicitud a través de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAIP).

26 CONDICIONES DE LA EVALUACIÓN DE OFERTAS:

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.

Nota: El Registro Inmobiliario podrá verificar las informaciones presentadas por los oferentes por los medios correspondientes con las órganos e instituciones emisoras de las mismas, ya sean instituciones públicas o privadas o por terceros.

27 SUBSANACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS:

Durante la etapa de subsanación de ofertas técnicas, el Departamento de Compras y Contrataciones podrá solicitar al oferente la subsanación de su oferta en el plazo establecido en el cronograma del proceso mediante correo electrónico, para que en el plazo definido corrija cualquier documentación que no haya sido presentada correctamente conforme a los artículos 48 y 49 del Reglamento de Compras y Contrataciones del Poder Judicial.

28 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.

29 ADJUDICACIÓN:

El Comité de Compras y Licitaciones ponderará las ofertas dando cumplimiento a los principios de transparencia, objetividad, economía, celeridad y demás renglones que regulen la actividad contractual.

El presente proceso será adjudicado **por la totalidad del servicio**, la adjudicación será decidida a favor del oferente cuya propuesta:

1. Haber sido **calificada como cumple en la documentación de credenciales y financiera.**
2. Haber obtenido **la puntuación mínima requerida en la documentación técnica.**
3. Haber sido **calificada como cumple en la documentación económica.**
4. **Presente el menor precio.**

Si completada la evaluación económica se comprueba que existe un empate con relación a dos (2) o más ofertas, se procederá a realizar un sorteo en presencia de un Notario Público certificado.

Nota: Si en la oferta evaluada como la de menor precio se identificaran desbalances en su estructura de precios en relación al presupuesto de la entidad contratante del costo real de la obra, esta podrá descalificarla o requerir que se aumente el monto de la garantía de cumplimiento hasta un nivel suficiente para protegerla contra pérdidas financieras en el caso de no cumplimiento por parte del adjudicatario.

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 decisión.

La notificación de adjudicación podrá entregarse de manera física o vía correo electrónico a la dirección indicada en la oferta técnica.

La Gerencia Legal podrá requerir al adjudicatario cualquier otra documentación que estime necesaria para fines de formalizar la contratación.

30 ADJUDICACIONES POSTERIORES:

En caso de incumplimiento del oferente adjudicatario, así como por situaciones o errores detectados en este proceso, este pierde la adjudicación, el Comité de Compras y Licitaciones procederá a revisar la siguiente oferta en el reporte de lugares y así sucesivamente y decidirá el respecto.

31 COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN:

El oferente que resulte adjudicatario deberá coordinar sus actividades de acuerdo al cronograma de trabajo aprobado y laborar bajo la supervisión de la **Gerencia de Atención al Usuario** del Registro Inmobiliario, quien será responsable de coordinar con el consultor las actividades a realizar.

32 GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO:

El adjudicatario deberá constituir una garantía Bancaria o Póliza de 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. En el caso de que el adjudicatario sea una Micro, Pequeña y Mediana empresa (MIPYME) el importe de la garantía será de un UNO POR CIENTO (1%). Esta garantía será devuelta una vez que el Adjudicatario cumpla con sus obligaciones a satisfacción del Consejo del Registro Inmobiliario, y no quede pendiente la aplicación de multa o penalidad alguna.

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.

Con la presentación de la oferta el proveedor se compromete a mantener vigente la garantía de fiel cumplimiento del contrato durante toda la vigencia de la contratación incluyendo las modificaciones o enmienda que sean realizadas. En caso de que sea requerida la renovación esta garantía la misma podrá ser constituida por la proporción (monto y vigencia) no ejecutada del objeto de la contratación.

33 NO RELACIÓN LABORAL:

Queda entendido que el estatus jurídico de cualquier persona que prestare servicios como resultado del presente proceso es simplemente el de un contratista independiente. Por tanto, la relación entre las partes a consecuencia de este proceso no podrá interpretarse en el sentido de establecer o crear un vínculo laboral o relación de empleador y empleado, entre las partes, sus representantes y empleados.

El Registro Inmobiliario no será responsable del pago del salario del personal en que el adjudicatario se apoye para la ejecución de sus servicios; tampoco será responsable de daños que pudiere sufrir cualquier personal que labore bajo su responsabilidad.

34 CONTRATO:

En el plazo establecido en el cronograma de este pliego de condiciones, se redactará el contrato conforme con todas las normas y procedimientos de contrataciones vigentes.

El adjudicatario y el Registro Inmobiliario no contraen obligación alguna hasta tanto sea firmado el contrato correspondiente entre las partes.

El adjudicatario con la aceptación de la adjudicación se compromete a mantener vigentes los documentos legales presentados en su oferta hasta el término de las obligaciones contractuales, son pena de rescisión unilateral del contrato sin responsabilidad por parte del Registro Inmobiliario.

35 VIGENCIA DEL CONTRATO:

La vigencia del contrato será de un **1 año** a partir de la fecha de la suscripción del contrato 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 SUBCONTRATOS:

En ningún caso el adjudicatario que firmó contrato podrá ceder los derechos y obligaciones del contrato a favor de un tercero, ni tampoco estará facultado para subcontratar sin la autorización previa y por escrito del Registro Inmobiliario. En todo caso la cesión no podrá ser mayor al 50% de la contratación de acuerdo con lo establecido en el numeral 2 del artículo 32 de la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones, sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones.

37 INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:

Se considerará incumplimiento del contrato, siendo enunciativas y no limitativas:

1. La mora del proveedor en la entrega de los servicios en la ejecución de la contratación.
2. El incumplimiento de las especificaciones técnicas requeridas establecidas en el presente documento, así como la oferta presentada.

3. Si no se cumplen con las condiciones establecidas en el presente documento.
4. Que incumpla con cualquiera de las cláusulas contratadas.

38 EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO:

El incumplimiento del contrato por parte del proveedor determinará su finalización, procediéndose a contratar al oferente que haya quedado en el segundo lugar.

En los casos en que el incumplimiento del proveedor constituya el incumplimiento de las especificaciones técnicas o causare un daño o perjuicio a la institución, o a terceros, el Registro Inmobiliario podrá determinar su inhabilitación temporal o definitiva, dependiendo de la gravedad de la falta, así como realizar cualquier reclamo ante los tribunales correspondientes.

En caso de retraso en el cumplimiento de la entrega del adjudicatario, el Registro Inmobiliario podrá comunicarle que debe, en un plazo de cinco (05) días hábiles, cumplir con el requerimiento realizado; de lo contrario, salvo caso de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, el Registro Inmobiliario le retendrá el equivalente a 0.5% del valor total del contrato por cada día hábil de retraso hasta treinta (30) días; si llegado el plazo de los treinta (30) días el adjudicatario aún no cumple con el requerimiento, el Registro Inmobiliario ejecutará la fianza de fiel cumplimiento del contrato y rescindiré el mismo.

Esta penalidad aplicada a cada día de atraso en la entrega del proyecto será descontada del pago final y/o de las garantías constituidas en efecto o de las sumas acreditadas al adjudicatario.

El pago con la deducción por concepto de penalidad no exonerará al adjudicatario de su obligación de terminar la obra, ni de ninguna de sus demás obligaciones ni responsabilidades emanadas de este contrato. A este efecto el adjudicatario declara que queda constituido en mora por el sólo vencimiento del plazo señalado, sin necesidad de requerimiento alguno de acuerdo a la ley.

39 FINALIZACIÓN DEL CONTRATO:

El contrato finalizará con la entrega y ejecución de lo pactado, vencimiento de su plazo o por la concurrencia de alguna de las siguientes causas de resolución:

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

40 CONDICIONES DE PAGO:

Los pagos se realizarán a los treinta (30) días de la recepción conforme de la factura, luego de la aprobación de una certificación de aceptación emitida por la Gerencia de Atención al Usuario del Registro Inmobiliario, de los productos requeridos, de conformidad con lo indicado a continuación:

No. Pago	Entregable	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 3. P3. Documentos y herramientas 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. Programa de capacitación del equipo de atención al usuario a nivel nacional y conformación del equipo de líderes que apoyarán la implementación de la estrategia. P5. Informe del diagnóstico situacional con la medición de los resultados post implementación de la cultura de servicio.	30%
4	P6. Propuesta de un sistema de reconocimiento a los colaboradores de atención al usuario. P7. Plan de consolidación de la cultura de servicio implementada. P8. Entrega Informe final.	40%

41 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 el 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.

42 ANEXOS:

1. Formulario de presentación de oferta (SNCC.F.034)
2. Formulario de información sobre el oferente (SNCC.F.042)
3. Formulario currículum personal (SNCC.D.045)
4. Formulario de experiencia de contratista (SNCC.D.049)
5. Formulario de oferta económica
6. Código de Ética del Poder Judicial.
7. Modelo de declaración jurada simple.

-----**fin del documento**-----