



REPÚBLICA DOMINICANA
**REGISTRO
INMOBILIARIO**

Informe Justificativo de Uso de Excepción por
Proveedor Único (PEPU) para la contratación de la
RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO
DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO,
ADQUISICIÓN DE NUEVAS LICENCIAS Y SISTEMA DE
SATISFACCIÓN AL USUARIO DEL REGISTRO
INMOBILIARIO”



28 de noviembre, 2022

1. ANTECEDENTES

El Consejo del Poder Judicial mediante Acta núm. 43/2018, aprobó la adquisición del Sistema Digital de Gestión de Turnos para la Jurisdicción Inmobiliaria (eFlow). Visto los buenos resultados obtenidos, se implementó el mismo Sistema de Turnos en la Unidad de Atención a los Usuarios del Registro Inmobiliario de la Provincia Santo Domingo (Sede Central y Megacentro) y Santiago.

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

Luego de esta aprobación, el Registro Inmobiliario se ha abocado a un proceso de modernización en todos sus procesos lo que incluye también la adquisición de nuevos sistemas tecnológicos.

El Centro de Atención al Usuario (CENAU) y las Unidades de Consultas del Registro Inmobiliario del Distrito Nacional, es el área del Registro Inmobiliario, responsable de ofrecer información básica al ciudadano sobre los servicios y procesos realizados en la Institución, así como también, para dar publicidad a las documentaciones y productos tramitados por los usuarios a nivel nacional, a fin de satisfacer sus necesidades a través de procesos estandarizados y medibles para su mejora continua.

A continuación, un detalle de los servicios que ofrece el Registro Inmobiliario a través del Centro de Atención al Usuario y las Unidades de Consultas:

- Información general sobre el Registro Inmobiliario y sus órganos.
- Consulta estatus de expedientes del Tribunal de Tierras Central, Mensuras Catastrales y Registro de Títulos del Distrito Nacional.
- Requisitos de actuaciones para los tres Órganos.
- Registro de quejas y reclamaciones sobre expedientes vencidos en Registro de Títulos automatizados.
- Solicitudes para visualizar y obtener copias de los documentos que reposan en los expedientes activos del TST y TJO Central.
- Asistencia telefónica.
- Consulta de productos emitidos por ante el Registro Inmobiliario y expedientes depositados.
- Solicitudes de impresión física y digital.
- Solicitudes de Digitalización de documentos.

- Servicio de Depósito Remoto para solicitudes de trámites a los Registros de Títulos automatizados y entrega de productos de los mismos.
- Inscripción de solicitudes internas correspondientes a Mensuras Catastrales, Tribunales de Tierras, DNRT y Plan de Titulación, dirigidas hacia los Registros de Títulos de Depósito Remoto.
- Coordinación de comparecencias correspondientes a expedientes de localidades bajo el servicio de Depósito Remoto.
- Localización de números de expedientes tanto de los RT con sistemas automatizados, como de los Tribunales en la Sede Central.
- Asistencia a usuarios vía correo electrónico, sobre información general, reclamaciones, requisitos, consulta de expedientes, entre otros.

Ante la diversidad de servicios ofrecidos desde el CENAU y la Unidad de Consultas en la Sede Central y la cantidad de usuarios que diariamente asisten en busca de los mismos a estas oficinas, identificamos la necesidad de la implementación de un sistema automatizado de turnos, que nos permita mejorar la experiencia de servicio a nuestros usuarios y reducir los tiempos de espera de estos.

En la actualidad estos servicios son gestionados a través de 2 sistemas e-Flow y Citas Web

e-Flow es el Sistema de Gestión de Flujos de Personas de la Empresa Sidesys, constituye una solución integral que permite hacer más eficiente el proceso de atención en las oficinas del Centro de Atención a Usuarios, registrando los movimientos de personas, distribuyendo la carga de trabajo y efectuando análisis e informes para implementar un proceso de mejora continua.

Citas Web es la solución tecnológica virtual que permite reducir al mínimo la presencia de nuestros usuarios en la institución, de manera que la presencia física requerida (tales como entrega y/o retiro de productos físicos), pueda ser agendada a través de sistemas automáticos, optimizando los tiempos de respuesta y evitando desplazamiento de los usuarios hacia las distintas localidades.

Estos sistemas fueron puestos en funcionamiento en una primera fase en localidades de Santiago, Provincia Santo Domingo y Oficina Principal del Distrito Nacional.

2. Situación Actual

e-Flow

El CENAU y las Unidades de Consultas, actualmente cuentan con un total de más de 31 estaciones de servicio (licencias de turno eflow). En Santiago de los Caballeros contamos con licencias para 7 estaciones de servicio. Entre las 3 sedes actualmente se recibe un total aproximado de 300 a 500 usuarios diarios para los servicios del Registro de Títulos.

Ante la diversidad de servicios ofrecidos y el aumento exponencial de la demanda de los usuarios que diariamente asisten en busca de los mismos, se identifica la necesidad de expandir los servicios del sistema automatizado de turnos utilizados en las oficinas de Santiago y Sede Central, que nos permita mejorar la experiencia de servicio a nuestros usuarios y reducir los tiempos de espera de los mismos.

Adicionalmente para el adecuado funcionamiento de este sistema resulta necesario adquirir los equipos (hardware) que soporten la solución para garantizar la compatibilidad y buen funcionamiento del sistema, así como cumplir con los tiempos establecidos para la configuración, implementación y puesta en marcha integral del sistema.

Citas Web

Con relación al servicio manejado a través de la plataforma de Citas Web, en la actualidad se cuenta con 31 licencias que deben ser renovadas para dar continuidad al servicio.

Fabricante de e-Flow y Citas Web

En este punto es necesario precisar que las soluciones tecnológicas e-Flow y Citas Web son desarrolladas por la Casa Matriz del Grupo SIDESYS IT SOLUTIONS® sociedad constituida y existente conforme las Leyes de la República Argentina. Mediante una comunicación de fecha 14 de diciembre de 2022 la empresa SIDESYS IT SOLUTIONS, informa al Registro Inmobiliario que *“la Sociedad SIDESYS S.R.L. (R.N.C. 1-31-04083-7) es parte del Grupo y la única representante local autorizada para comercializar las Licencias del Software e-Flow® y su Módulo Citas, así como para brindar el servicio técnico de soporte y mantenimiento relacionado a la Solución Tecnológica”*.

3. Requerimientos

A continuación se describen los bienes a adquirir:

Descripción del Insumo Requerido	Cant.
Renovación por 24 meses soporte y mantenimiento 38 licencias (puestos de atención) estándar eFlow,	38
Renovación por 24 meses de soporte y mantenimiento licencia citas web, 31 licencias.	31
Adquisición 4 licencias para encuestas de satisfacción al cliente con 24 meses de soporte y mantenimiento.	4
Adquisición e instalación de equipos para el sistema encuesta de satisfacción del cliente.	12
Adquisición de 40 licencias (puestos de atención) estándar de e-Flow con 24 meses de soporte y mantenimiento	40
Adquisición equipos: 2 tótems y 3 monitores de 50".	5
Mantenimiento 3 sucursales con terminales de autoservicio.	3

Por las razones expuestas, se recomienda realizar la renovación del soporte y mantenimiento del sistema integral de atención al usuario, adquisición de nuevas licencias y sistema de satisfacción al usuario del Registro Inmobiliario en el marco de los procedimientos de excepción de exclusividad, de conformidad con el artículo 4, numeral 3 del Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial, toda vez que éstas licencias que sólo puedan ser suplidas por un número limitado de personas naturales o jurídicas en la República Dominicana, conforme lo establecido en el presente informe.

Elaborado por:

Ramón A. Miranda A.
Gestor de Soporte Técnico TIC

Revisado por:

Michael J. Guilarte P.
Gerente de Administración de Servicios TIC



REPÚBLICA DOMINICANA

REGISTRO INMOBILIARIO

Av. Independencia, esq. Av. Enrique Jiménez Moya,
Centro de los Héroes de Constanza, Maimón y Estero Hondo,
Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana

www.ri.gob.do

¡Síguenos en nuestras redes!

