

CIRCULAR DE RESPUESTAS NUM. 1

PROCESO NUM. RI-LPN-BS-2022-011, CONTRATACIÓN DE CONSULTORÍA PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA CULTURA DE SERVICIO AL USUARIO EN EL REGISTRO INMOBILIARIO.

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

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

Especificar por favor a qué se refiere que deberán estar totalizadas por cada participante.

Respuesta 1: Se refiere a que la oferta debe incluir los costos totales del equipo de trabajo o personal propuesto.

2- ¿Tienen los Gestores y los Oficiales de Servicio personal bajo la supervisión?

Respuesta 2: Si, actualmente tenemos 1 Gestor en funciones y otro en proceso de contratación, a quienes les corresponde la supervisión de los oficiales de servicios de las localidades asignadas y en aquellas en las que no se cuenta con oficial, supervisan al personal. Y los Oficiales supervisan los auxiliares de servicios de su localidad.

3- ¿Todas las capacitaciones serán impartidas en Santo Domingo? _____ Si la respuesta es negativa por favor informar en cuales localidades se realizarán.

Respuesta 3: Las capacitaciones serán realizada en Santo Domingo, en Santiago de ser necesario y vía teams.

4- ¿Cuenta la institución con salones, equipos audiovisuales y refrigerios contemplados para las capacitaciones?

Respuesta 4: Actualmente contamos con espacio físico y audiovisuales. En cuanto a refrigerios, debemos coordinar con las áreas correspondiente y el mismo estaría sujeto a horario de capacitación y cantidad de personal.

5- ¿Los gastos asociados de las capacitaciones forman parte del presupuesto? Por ejemplo, traslado de los facilitadores, alojamiento y dietas que sean necesario.

RI-LPN-BS-2022-011

Respuesta 5: Si, deben ser contemplados los gastos de transporte y demás.

6- ¿Cuál es la cantidad actual de políticas relacionadas con la prestación de servicio al usuario?

Respuesta 6: Hasta el momento tenemos 4 documentos.

7- ¿Cuál es el promedio de usuarios que mensualmente reciben servicio de la institución (Canal presencial y electrónico)?

Respuesta 7: Presencial un estimado de 60,000 usuarios asistidos al mes a nivel nacional.

Electrónico (correos, llamadas, chats): estimado mensual de 14,400 usuarios.

Tramites en línea: 14,742.

8- Cantidad de áreas de servicio interno que forman parte de la cadena del servicio externo.

Respuesta 8: 5 departamentos, contemplando nuestras recepciones.

9- Dentro del formulario de presentación de oferta tiene una clausura que dice:

a) Si nuestra oferta es aceptada, nos comprometemos a obtener una garantía de fiel cumplimiento del Contrato, de conformidad con el Pliego de Condiciones, por el importe del CUATRO POR CIENTO (4%) del monto total de la adjudicación.

En nuestro caso como Mipyme nos corresponde el 1%. Se puede incluir esa nota en el formulario.

Respuesta 9: Si, lo puede incluir. En el numeral 32 del pliego de condiciones se establece:

"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%)".

RI-LPN-BS-2022-011

10-¿Para fines del diagnóstico situaciones y realización de encuestas cuál es la población de “usuarios externos e internos a nivel nacional en las distintas oficinas del Registro Inmobiliario”?

Respuesta 10: El flujo de usuarios estimado es de unos 68 mil usuarios mensuales presenciales como virtuales y un estimado de 400 usuarios internos unos.

11-¿Cuál es la distribución (Cantidad de personal y funciones que desempeñan) en cada una de las 25 localidades?

Respuesta 11: Oficial de Servicios: supervisor de la oficina. Si aplica.

Auxiliares de Servicios: atención al usuario, reciben las solicitudes, entregar productos y consultar documentos públicos.

12-¿Requiere que se establezca un personal fijo en sus instalaciones?

Respuesta 12: De acuerdo a las tareas o funciones a realizar y de común acuerdo entre las partes.

13-En el caso de los consorcios aplican las mismas condiciones del punto 20.1.2 Documentación financiera, o sólo las especificadas para los consorcios.

Respuesta 13: Si, en caso de consorcio debe depositar la información financiera de las empresas que conforman el consorcio.

14-Los gastos de viaje a las diferentes provincias deben ser incluidos como parte de la oferta económica o el RI proveerá transporte y viáticos para las visitas al interior cuando aplique?

Respuesta 14: Si, deben ser incluido en la oferta económica.

Dado el día 22 de diciembre del 2022.

Departamento de Compras y Contrataciones