



REPÚBLICA DOMINICANA
**REGISTRO
INMOBILIARIO**

**Términos de Referencia para la Contratación del Servicio de Monitoreo Invisible
para la Medición de los Estándares de Servicio en las Oficinas del Registro
Inmobiliario**

Compra menor

Proceso RI-CM-BS-2026-056

Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
Agosto 2026

Invitación a presentar ofertas

El **Registro Inmobiliario** les invita a participar en el procedimiento de referencia, a los fines de presentar su oferta para **Contratación del Servicio de Monitoreo Invisible para la Medición de los Estándares de Servicio en las Oficinas del Registro Inmobiliario**, bajo la modalidad de **Compra Menor**.

1. Sobre nosotros

El Consejo del Poder Judicial mediante Resolución núm. 008-2020 de fecha 7 de julio de 2020 creó Registro Inmobiliario, como una dependencia responsable del manejo sistémico de los órganos de naturaleza administrativa establecidos en la Ley de Registro Inmobiliario, núm. 108-05 y sus reglamentos. El Registro Inmobiliario está conformado por el Consejo Directivo del Registro Inmobiliario, la Dirección Nacional de Registro de Títulos, la Dirección Nacional de Mensuras Catastrales, y la Administración General del Registro Inmobiliario.

Como parte de la implementación del Registro Inmobiliario, se creó una unidad para gestionar las compras del Registro Inmobiliario. La Ley 47-25 y el Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial aprobados mediante Resolución No. 01-2023 del 02 de mayo de 2023, regirán los procesos de contratación pública del Registro Inmobiliario.

2. Objeto de la contratación

Contratar una empresa o profesional para la realización de monitoreos invisibles en las oficinas del Registro Inmobiliario y Servicios Electrónicos a nivel nacional, con el propósito de evaluar de manera objetiva e independiente el cumplimiento de los estándares institucionales de Cultura de Servicio, medir la experiencia brindada a los usuarios durante los distintos momentos de verdad o puntos de contacto en el proceso de atención e identificar oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la excelencia en el servicio.

3. Objetivos específicos:

- Evaluar el cumplimiento de los diez (10) estándares institucionales de Cultura de Servicio.
- Medir la experiencia del usuario durante las distintas etapas del proceso de atención.
- Identificar fortalezas, buenas prácticas y oportunidades de mejora.
- Obtener información objetiva para la formulación de planes de acción institucionales.
- Medir el impacto de las iniciativas implementadas en materia de Cultura de Servicio.
- Generar recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la experiencia del usuario y la excelencia operacional.

4. Alcance de la contratación

La contratación comprenderá la ejecución de monitoreos invisibles en las veintisiete (27) oficinas y Servicios Electrónicos del Registro Inmobiliario a nivel nacional, mediante la aplicación de una metodología especializada de evaluación de experiencia del usuario.

- Realizar monitoreos invisibles en veintisiete (27) oficinas del Registro Inmobiliario y Centro de Servicios Electrónicos.

Localidades
Puntos de contacto presencial (27 en total)
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. Neyba
15. Puerto Plata
16. Punta Cana
17. Salcedo
18. Samaná
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. D.N. Sambil
27. Azua

Puntos de contacto Servicios Electrónicos
Telefónico
Correo electrónico
Chat en línea
Oficinas virtuales (OFV Mensura, OFV Registro y APP RI Móvil)

- Ejecutar un mínimo de tres (3) a cinco (5) casos o experiencias de servicio por cada punto de contacto, según aplique, contemplando diferentes escenarios de atención previamente consensuados con el Registro Inmobiliario.
- Evaluar el cumplimiento de los estándares institucionales de servicio y la experiencia del usuario durante la atención.
- Analizar los momentos de verdad (primera interacción entre usuario-colaborador) identificados durante el proceso de atención al usuario.
- Identificar fortalezas, oportunidades de mejora y hallazgos relevantes detectados durante las evaluaciones.
- Presentar los resultados obtenidos mediante tablas, indicadores y análisis consolidados.
- Elaborar recomendaciones accionables orientadas al fortalecimiento de la Cultura de Servicio institucional.

5. Normas aplicables

El procedimiento será regido por los presentes términos de referencia, así como las siguientes normativas:

- Reglamento de Compras del Poder Judicial aprobado mediante Resolución núm. 01-2023, de fecha 02 de mayo de 2023.
- Ley núm. 47-25, de fecha 28 de julio de 2025 sobre Contrataciones Públicas.
- Ley núm. 200-04, de fecha 25 de febrero de 2005, sobre Libre Acceso a la Información Pública.
- 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.

6. Fuente de recursos

Los recursos para financiar el costo de la contratación provienen del presupuesto del Registro Inmobiliario correspondiente al año 2026.

7. Descripción de los servicios a adquirir:

Ítem núm.	Descripción del servicio	Cantidad	Especificaciones técnicas
1	Servicio de monitoreo invisible para medición de estándares de servicio	1	Realización de mediciones de monitoreos invisibles en las 27 oficinas del Registro Inmobiliario a nivel nacional, contemplando un mínimo de tres (3) a cinco (5) casos por oficina. La evaluación deberá realizarse conforme a los

			estándares institucionales de Cultura de Servicio y los momentos de verdad o momentos de contacto entre el usuario y el colaborador, definidos por la institución. El servicio deberá incluir: • Aplicación de metodología de monitoreo invisible. • Evaluación el cumplimiento de los estándares institucionales de servicio y la experiencia del usuario durante el proceso de atención. • Analizar los momentos de verdad (primera interacción entre usuario-colaborador) identificados durante el proceso de atención al usuario. • Medición del cumplimiento de los estándares institucionales de servicio. • Identificar fortalezas, oportunidades de mejora y hallazgos relevantes detectados durante las evaluaciones. • Elaboración de informe consolidado nacional. • Resultados individuales por oficina. • Tablas y métricas de resultados. • Recomendaciones orientadas a planes de acción y mejora continua. • Presentación ejecutiva de resultados. • Modelo para diseñar acciones SMART luego de presentarse los resultados de la medición. • Resultados individuales por colaborador.
--	--	--	---

7.1 Los estándares a evaluar serán los siguientes:

- Protocolo de Bienvenida y Despedida
- Cortesía
- Disposición
- Empatía
- Cumplimiento de Promesas
- Imagen Profesional
- Espíritu de Equipo
- Comunicación
- Integridad
- Orientación al Logro

Nota: Cada estándar deberá evaluarse mediante criterios observables y evidencias objetivas.

7.2 Plazo total de ejecución del servicio

El servicio deberá ejecutarse en un plazo máximo de entrega de **noventa (90) días hábiles**, contados a partir del envío de la orden de compras, la reunión de inicio del proyecto y la aprobación del plan de ejecución; período dentro del cual deberán completarse la totalidad de las actividades, mediciones, análisis, informes y presentación de resultados establecidos en los presentes Términos de Referencia.

Se realizará una reunión de inicio (Kick-off) dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la emisión de la orden de compra, en la cual se aprobará el cronograma definitivo y comenzará el cómputo de los plazos establecidos para los entregables.

8. Resultados esperados de la medición

Los resultados deberán presentarse de forma individual por estándar, por oficina y de manera consolidada a nivel nacional.

La empresa adjudicada deberá identificar:

- Nivel de cumplimiento de cada uno de los diez (10) estándares institucionales.
- Estándares con mayor nivel de cumplimiento.
- Estándares con oportunidades de mejora.
- Fortalezas observadas en las oficinas evaluadas.
- Buenas prácticas susceptibles de replicarse en otras oficinas.
- Hallazgos críticos que impacten la experiencia del usuario.
- Tendencias identificadas a nivel nacional.
- Recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la Cultura de Servicio del Registro Inmobiliario.

Los resultados deberán permitir la comparación entre oficinas y estándares evaluados, facilitando la definición de acciones de mejora continua y fortalecimiento institucional.

8.1 Entregables esperados

El proveedor adjudicado deberá entregar:

Producto	Tareas / Actividades	Tiempo de entrega (días hábiles)
P1. Plan de ejecución del proyecto	Elaboración y presentación del plan de trabajo detallado, cronograma de actividades, metodología de ejecución, escenarios de evaluación, distribución de visitas por oficina.	Dentro de los primeros 10 días hábiles contados a partir de la reunión de inicio del proyecto.

Producto	Tareas / Actividades	Tiempo de entrega (días hábiles)
P2. Instrumentos de evaluación	Diseño y entrega de los formularios de monitoreo invisible, listas de verificación, criterios de evaluación para los diez (10) estándares institucionales, metodología de puntuación, escalas de evaluación y formatos para el levantamiento de evidencias.	Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la aprobación del Plan de Ejecución.
P3. Ejecución de los monitoreos invisibles.	Realización de mediciones distribuidas en las 27 oficinas del Registro Inmobiliario y los canales de Servicios Electrónicos, conforme al cronograma aprobado. Incluye el levantamiento de evidencias, registro de observaciones y validación de la información recopilada.	Dentro de los 40 días hábiles siguientes a la aprobación de los instrumentos de evaluación.
P4. Informe preliminar de resultados	Presentación de un informe preliminar con los resultados obtenidos, cumplimiento por estándar, hallazgos, fortalezas, oportunidades de mejora y observaciones relevantes, para revisión y retroalimentación institucional.	Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la finalización de los monitoreos invisibles.
P5. Informe final consolidado	Entrega del informe final incorporando las observaciones del Registro Inmobiliario. Deberá incluir resultados nacionales, resultados por oficina, por colaborador, ranking de oficinas, análisis comparativo, indicadores, mapa de calor, buenas prácticas, hallazgos críticos, oportunidades de mejora y conclusiones.	Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de las observaciones del Registro Inmobiliario.
P6. Presentación ejecutiva de resultados	Presentación de los principales hallazgos y recomendaciones ante la Gerencia de Atención al Usuario y demás áreas designadas por el Registro Inmobiliario, incluyendo una sesión de trabajo para la priorización de acciones de mejora.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la aprobación del Informe Final consolidado.

Todos los productos deberán ser revisados por el Registro Inmobiliario. En caso de observaciones, el proveedor dispondrá de hasta cinco (5) días hábiles para realizar los ajustes solicitados.

Todos los informes, bases de datos, matrices, presentaciones e instrumentos deberán ser entregados en formato editable (Microsoft Word, Excel y PowerPoint) y adicionalmente en formato PDF.

9. 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.

10. Documentación por presentar para fines de evaluación

10.1 Documentación credencial

- a. **Registro de Proveedores del Estado (RPE)**, actualizado y con actividad comercial acorde al objeto contractual; esta contratación ha sido clasificada con la codificación UNSPSC 80100000-Servicios de asesoría de gestión, entre otros rubros afines.
- b. **Certificación original emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII)**, donde se manifieste que el oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones fiscales. Dicha certificación no deberá exceder los treinta (30) días de vigencia al momento de su remisión.
- c. **Certificación original emitida por la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) (si aplica)**, donde se manifieste que el oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones de la Seguridad Social. Dicha certificación no deberá exceder los treinta (30) días de vigencia al momento de su remisión.

10.2 Documentación técnica

- a. **Propuesta técnica detallada que incluya:**

- Metodología de monitoreo invisible.
 - Alcance del servicio.
 - Cronograma de ejecución.
 - Instrumentos de evaluación.
 - Metodología de análisis de resultados.
 - Entregables ofrecidos.
- b. **Formulario de experiencia como contratista (D.049)** y evidencia anexa como: **contratos, órdenes de compra, certificaciones o facturas**. Presentar mínimo **tres (3)** certificaciones o contratos de servicios similares ejecutados en los últimos 5 años, cuyo monto individual sea igual o mayor al 50% de la oferta presentada.

Debe presentar evidencias de experiencia en servicios similares relacionados con:

- Monitoreo invisible.
 - Cultura de servicio.
 - Auditorías de experiencia.
 - Evaluación de satisfacción de usuarios.
- c. **Formulario currículum del personal profesional propuesto (D045), en anexo hoja de vida del personal responsable de la ejecución del servicio**. El coordinador del proyecto deberá acreditar experiencia mínima de cinco (05) años en proyectos de Monitoreo Invisible, Experiencia del Cliente (Customer Experience), Calidad de Servicio o áreas afines.

10.3 Documentación económica

- a. **Cotización:** Debe ser presentada en pesos dominicanos (RD\$), firmada y sellada con la fecha de entrega de la oferta y emitida a nombre del Registro Inmobiliario (RNC: 4-24-00093-1).

11 Criterios de evaluación

Los servicios requeridos serán evaluados bajo el método de **CUMPLE / NO CUMPLE**, verificando el cumplimiento de las especificaciones técnicas y documentaciones requeridas en los presentes términos de referencia.

12 Procedimiento de selección

- El proceso de compra menor se realizará **por la totalidad de la contratación**.
- La adjudicación se realizará a favor del oferente que cumpla con los requerimientos de credenciales y técnicos solicitados y presente la menor oferta económica.

13 Condiciones de entrega

- **Lugar de entrega:** Los servicios deberán ser ejecutados en las oficinas del Registro Inmobiliario a nivel nacional.
- **Tiempo de ejecución:** Los monitoreos deberán ejecutarse durante el año 2026, conforme al cronograma acordado entre las partes, luego de emitida la orden de compra, realizada la reunión de inicio, dentro de un periodo de noventa (90) días hábiles.

14 Adjudicaciones posteriores (readjudicación)

En caso de incumplimiento o desestimación del adjudicatario, así como por situaciones o errores detectados en este proceso, se cancelará la adjudicación y el Departamento de Compras y Contrataciones procederá a readjudicar considerando el reporte de lugares ocupados y la disponibilidad de ejecución.

15 Desempate de Ofertas

En caso de empate entre dos o más oferentes/proponentes, se procederá a elegir la oferta en el orden de los siguientes criterios:

a) que este registrado como MIPYMES y/o MIPYMES MUJER, para lo cual deberá entregar Certificación de MIPYMES de parte del Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES.

Si persistiera el empate, se procederá con la adjudicación mediante una selección al azar, tipo sorteo, el cual se llevará a cabo de manera pública, con los oferentes empatados, la Gerencia Administrativa y en presencia de Notario Público, quien certificará el acto.

16 Condiciones de pago

La factura será emitida en original a nombre del Registro Inmobiliario, bajo el **RNC Núm. 4-24-00093-1**, firmada, sellada e identificada con el número de comprobante gubernamental correspondiente, de acuerdo con el siguiente esquema:

Primer pago (30 %): Se realizará una vez emitida la orden de inicio y suscrito el contrato correspondiente, previa presentación y aprobación por parte del Registro Inmobiliario del plan de trabajo, la metodología de ejecución, el cronograma de actividades y los instrumentos de evaluación que serán utilizados durante la prestación del servicio.

Pago final (70 %): Se efectuará al concluir la ejecución del servicio, contra la entrega y aprobación de la totalidad de los productos establecidos en estos Términos de Referencia, previa certificación de recepción conforme emitida por el área responsable.

Nota: El proveedor puede optar por el pago del 100% al termino de los servicios y recepción conforme del área requirente.

La recepción conforme de la factura estará condicionada al cumplimiento de las obligaciones contractuales y a la calidad de los productos entregados. En caso de que el Registro Inmobiliario formule observaciones a cualquiera de los entregables, el proveedor deberá realizar las correcciones correspondientes y dentro del plazo establecido, previo a la emisión de la recepción conforme.

Las facturas deben ser emitidas con número de comprobante gubernamental a nombre del Registro Inmobiliario, RNC: 424-00093-1, debidamente firmadas y selladas.

El proveedor deberá ofrecer un mínimo de 30 días de crédito a partir de la recepción conforme de la factura y de los servicios adjudicados.

17 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1. Publicación en el portal e invitaciones a participar	Jueves 13 de agosto de 2026
2. Período para realizar consultas por parte de los interesados	Viernes 14 de agosto de 2026
3. Plazo para emitir respuesta por parte del Departamento de Compras y Contrataciones, mediante circulares o enmiendas	Lunes 17 de agosto de 2026
4. Recepción de Ofertas vía correo electrónico	Martes 18 de agosto de 2026, hasta las 4:30 p.m.

18 Validez del contrato

El proveedor cuyo total adjudicado exceda el equivalente en pesos dominicanos de US\$10,000.00 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 adjudicación, por el importe del cuatro por ciento (4%) del monto total del contrato.

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

19 Efectos de 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.

20 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:

- La mora del proveedor en la ejecución de servicio o entrega de los bienes por causas imputables a éste por más del tiempo establecido en estas bases de contratación.
- El incumplimiento de la calidad en relación con las especificaciones técnicas, prevista en el presente pliego de condiciones;
- El suministro, prestación o ejecución de menos unidades solicitadas y/o adjudicadas.
- Intentar cambiar la propuesta técnica luego de recibida la adjudicación.
- No entrega del servicio y/o bienes con las condiciones contratadas de acuerdo con su cotización.
- No entrega del servicio y/o bienes en el tiempo establecido.
- Renuncia injustificada a la adjudicación.
- Servicios y/o bienes entregados, no siendo lo solicitado.
- Retrasos en la entrega de los servicios y/o bienes.
- Mutuo consenso entre las partes.

El incumplimiento del contrato por parte del(la) proveedor(a) podrá ser pasible a lo establecido en los artículos 145, 146, 147, 148, 149 y 150 del Reglamento de Compras del Poder Judicial, sin perjuicio de las acciones penales o civiles que correspondan.

21 Generalidades

Para los casos no previstos en estos términos de referencia quedarán sujetos al Reglamento Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial, y el ordenamiento jurídico aplicable a la contratación de que se trata.

22 Presentación de ofertas

Las ofertas deben ser enviadas al correo electrónico comprasri@ri.gob.do

Hasta las 4:30 p.m. del día martes 18 de agosto de 2026.

23 Vías de contactos para consultas

Para cualquier consulta o aclaración sobre el proceso de referencia, los datos de contacto son los siguientes:

Departamento de Compras y Contrataciones

Correo electrónico: comprasri@ri.gob.do

Teléfono oficina 809-533-1555, ext.4045

Persona de contacto: Incidelka Aquino



PODER JUDICIAL | REPÚBLICA DOMINICANA

Incidelka Aquino

Julio Abraham Ponce De La Rosa

Documento firmado digitalmente, puede validar su integridad en el siguiente enlace:

<https://firma.poderjudicial.gob.do/inbox/app/poderjudicial/v/220Z-L280-1Q9W-B13M>

