

CIRCULAR NO. 1

Circular de respuestas: Proceso. RI-CM-BS-2026-056, Contratación del Servicio de Monitoreo Invisible para la Medición de los Estándares de Servicio en las Oficinas del Registro Inmobiliario.

1. Sobre Asignación Presupuestaria:

¿Pudieran revisar que no se trata de un error numérico la asignación presupuestaria?, decimos esto ya que contemplando un diagnóstico y monitoreo tomando en cuenta la cantidad de locaciones a visitar y periodo de tiempos estimados, transporte, viáticos, pagos a personal para realizar levantamiento, gastos operativos del proceso, entendemos es una asignación presupuestaria bastante separado de la realidad; contemplando una firma para este tipo de procesos.

Respuesta 1: La asignación presupuestaria establecida para este proceso ha sido definida conforme a la planificación y disponibilidad presupuestaria del Registro Inmobiliario para el año 2026. Los oferentes deberán presentar su mejor propuesta técnica y económica considerando el alcance, entregables y condiciones establecidas en los Términos de Referencia.

2. Cantidad de monitoreos por oficina

Los Términos de Referencia establecen un mínimo de tres (3) a cinco (5) casos o experiencias de servicio por punto de contacto. ¿Podrían confirmar si para fines de la propuesta económica deberá contemplarse una cantidad específica tres (3), cinco (5) o si la cantidad podrá variar según la oficina y el escenario evaluado?

Respuesta 2: De conformidad con los Términos de Referencia, el proveedor adjudicado deberá ejecutar un mínimo de tres (3) a cinco (5) casos o experiencias de servicio por cada punto de contacto, según aplique. La cantidad específica será determinada durante la elaboración y aprobación del Plan de Ejecución del Proyecto, tomando en consideración las particularidades de cada oficina y los escenarios de atención consensuados con el Registro Inmobiliario.

3. Alcance de los Servicios Electrónicos

¿La cantidad de tres (3) a cinco (5) experiencias deberá aplicarse de manera independiente a cada canal de Servicios Electrónicos telefónico, correo electrónico, chat en línea, OFV Mensura, OFV Registro y APP RI Móvil o estos canales serán considerados de manera consolidada?

Respuesta 3: Las experiencias de monitoreo deberán aplicarse de manera individual para los canales de correo electrónico, llamadas telefónicas y chat en línea, a fin de evaluar de forma específica la experiencia de servicio brindada en cada uno de estos puntos de contacto. Asimismo, para cada uno de estos canales se deberá contemplar el mínimo de experiencias establecido en los Términos de Referencia.

Respecto a las Oficinas Virtuales (OFV Mensura, OFV Registro y APP RI Móvil), estas no formarán parte del alcance de los monitoreos invisibles, debido a que corresponden a plataformas de uso particular del usuario externo, por lo que no implican interacción directa con colaboradores ni permiten la evaluación de los estándares de servicio objeto de esta contratación.

4. Cantidad total mínima de evaluaciones:
Para fines de dimensionamiento técnico, logístico y económico, ¿podrían indicar la cantidad mínima total de experiencias o monitoreos que espera recibir el Registro Inmobiliario durante la ejecución del proyecto?

Respuesta 4: Los Términos de Referencia establecen como requisito mínimo la ejecución de tres (3) a cinco (5) experiencias de servicio por cada punto de contacto, según aplique. Corresponderá al oferente presentar su propuesta metodológica considerando dicho alcance mínimo y la cobertura nacional requerida.

5. Cantidad y cobertura de colaboradores:
Considerando que dentro de los resultados requeridos se contemplan resultados individuales por colaborador, ¿podrían indicar la cantidad aproximada de colaboradores de atención al usuario existentes en cada oficina y en los canales electrónicos?

Adicionalmente, ¿se espera que todos los colaboradores con contacto directo con usuarios sean evaluados individualmente, o únicamente aquellos que sean impactados durante las experiencias incluidas en la muestra? ¿Este proceso incluye evaluación a usuarios?

Respuesta 5: La cantidad de colaboradores podrá variar según cada oficina y área de servicio. La evaluación individual por colaborador se realizará respecto de aquellos colaboradores que participen en las experiencias de servicio ejecutadas durante el proceso de monitoreo. No se contempla la evaluación directa de usuarios, sino la evaluación de la experiencia de servicio brindada por la institución mediante la metodología de monitoreo invisible.

6. Criterios asociados a los diez estándares institucionales:
¿El Registro Inmobiliario cuenta actualmente con protocolos, fichas, comportamientos esperados, indicadores o criterios observables previamente definidos para los diez (10) estándares institucionales de Cultura de Servicio?

En caso afirmativo, ¿estos documentos serán suministrados al proveedor adjudicado como insumo para el diseño de los instrumentos de evaluación?

Respuesta 6: El Registro Inmobiliario cuenta con los diez (10) estándares institucionales de Cultura de Servicio definidos en los Términos de Referencia. Conforme al entregable P2, el proveedor adjudicado deberá diseñar los criterios de evaluación, listas de verificación, metodología de puntuación y formularios de monitoreo correspondientes. Durante la ejecución del proyecto, el Registro Inmobiliario suministrará los insumos institucionales que resulten pertinentes para la correcta alineación metodológica.

7. Diseño de los escenarios de monitoreo:
Respecto a los diferentes escenarios de atención que serán utilizados durante los monitoreos, ¿estos serán suministrados por el Registro Inmobiliario o corresponderá al proveedor diseñarlos y someterlos posteriormente a validación y aprobación de la institución?

Asimismo, ¿existe una cantidad mínima de escenarios diferentes que se espere contemplar?

Respuesta 7: Los escenarios de evaluación deberán ser propuestos por el proveedor adjudicado como parte del Plan de Ejecución del Proyecto y posteriormente consensuados y aprobados por el Registro Inmobiliario, conforme a lo establecido en los Términos de Referencia. No se establece una cantidad mínima específica de escenarios; sin embargo, estos deberán ser suficientes para cubrir los distintos momentos de verdad y tipos de atención objeto de evaluación.

8. Evidencias permitidas durante los monitoreos
Para fines de garantizar la objetividad y trazabilidad de los resultados, ¿qué tipos de evidencias estarán autorizadas durante las evaluaciones?

Por ejemplo: registros de tiempo, fotografías, capturas de pantalla, correos electrónicos, registros de chat, notas estructuradas de observación, grabaciones de llamadas u otros mecanismos de evidencia.

Respuesta 8: El proveedor deberá definir en su metodología los mecanismos de levantamiento y documentación de evidencias que permitan sustentar objetivamente los resultados obtenidos. Las evidencias deberán cumplir con las políticas institucionales de confidencialidad, protección de datos y normativa vigente, y serán validadas por el Registro Inmobiliario durante la aprobación de los instrumentos de evaluación.

9. Metodología de puntuación y ponderación y presentación de resultados:

¿El Registro Inmobiliario cuenta actualmente con una metodología de puntuación, ponderación o escala de cumplimiento establecida para los diez estándares institucionales, o corresponderá al proveedor proponerla?

¿La presentación de hallazgos y resultados se hará de forma digital o debe ser impreso?

¿Se requiere de una presentación presencial al Registro Inmobiliario?

En caso de existir ponderaciones, ¿todos los estándares poseen el mismo peso o existen estándares considerados críticos con una valoración diferenciada?

Respuesta 9: De acuerdo con el entregable P2 de los Términos de Referencia, corresponderá al proveedor adjudicado proponer la metodología de puntuación, escalas de evaluación y criterios de valoración para aprobación del Registro Inmobiliario.

Los entregables deberán presentarse en formato editable (Microsoft Word, Excel y PowerPoint) y adicionalmente en formato PDF.

Asimismo, conforme al entregable P6, se requiere una presentación ejecutiva de resultados ante la Gerencia de Atención al Usuario y las áreas designadas por el Registro Inmobiliario.

Los Términos de Referencia no establecen ponderaciones diferenciadas entre estándares; por tanto, cualquier propuesta metodológica deberá ser presentada por el proveedor y aprobada por la institución.

10. Identificación de colaboradores para resultados individuales:

Para hacer posible la presentación de resultados individuales por colaborador, ¿el Registro Inmobiliario suministrará al proveedor adjudicado una matriz del personal sujeto a evaluación, identificando oficina, cargo, punto de atención, foto

del colaborador y cualquier otra información necesaria para garantizar la correcta trazabilidad de los resultados?

¿Cuál sería la logística por parte del Registro Inmobiliario para la apertura en las diferentes locaciones al proceso?, se cuenta con una personal contrapartida en las locaciones?

Respuesta 10: Una vez adjudicado el proceso y conforme a las necesidades metodológicas identificadas, el Registro Inmobiliario suministrará al proveedor la información institucional necesaria para la adecuada ejecución del servicio, respetando las disposiciones de confidencialidad y protección de datos aplicables.

Por tratarse de monitoreos invisibles, la logística operativa será coordinada entre ambas partes durante la reunión de inicio y la aprobación del Plan de Ejecución del Proyecto.

11. Alcance del modelo de acciones SMART:

Respecto al requerimiento de presentar un modelo para diseñar acciones SMART luego de los resultados de la medición, ¿el alcance solicitado contempla únicamente la entrega de la metodología, matriz o herramienta de planificación, o se espera adicionalmente que el proveedor acompañe a la institución en la construcción y priorización de los planes de acción derivados de los hallazgos?

Respuesta 11: El alcance mínimo requerido contempla la entrega de un modelo para diseñar acciones SMART derivadas de los resultados de la medición, así como la presentación ejecutiva de resultados y una sesión de trabajo para la priorización de acciones de mejora, conforme a lo establecido en el entregable P6. No se contempla un proceso de acompañamiento posterior a la entrega final de los productos, salvo que sea expresamente acordado entre las partes.

12. Sobre datos de confidencialidad:

En algunas instituciones estos procesos se manejan de forma confidencial dentro de un proceso de diagnóstico organizacional, deseamos saber si podemos presentar las experiencias en diagnóstico organizacional, ¿aunque no necesariamente hable de este monitoreo por aspectos de confidencialidad?

Respuesta 12: Sí. Para fines de acreditar experiencia, los oferentes podrán presentar evidencias de proyectos relacionados con monitoreo invisible, cultura de servicio, auditorías de experiencia, evaluación de satisfacción de usuarios u otros servicios afines, siempre que permitan demostrar capacidad técnica y experiencia relevante para el objeto de la contratación. En casos sujetos a acuerdos de confidencialidad,

podrán presentar documentación que evidencie la ejecución del servicio sin divulgar información reservada del cliente.

Dado el 17 de agosto de 2026.

DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

Julio Ponce De La Rosa

Encargado de Compras y Contrataciones



PODER JUDICIAL | REPÚBLICA DOMINICANA

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/U0HX-W951-SK8H-PNXV>