REPÚBLICA DOMINICANA
REGISTRO INMOBILIARIO

TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y GARANTÍA DEL CONTACT CENTER DEL REGISTRO INMOBILIARIO

COMPRA SIMPLE

Proceso RI-CS-BS-2026-009

Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
Noviembre 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 la **"ACTUALIZACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y GARANTÍA DEL CONTACT CENTER DEL REGISTRO INMOBILIARIO"**, bajo la modalidad de **Compra Simple**.

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. Los procesos de contratación pública del Registro Inmobiliario son regidos por la Ley núm. 47-25 y su modificación y el Reglamento del Compras y Contrataciones del Poder Judicial aprobado mediante Resolución No. 01-2023 del 02 de mayo de 2023 del Consejo del Poder Judicial.

2. Antecedentes

En agosto del año 2025, mediante el proceso de Compra Simple núm. RI-CS-BS-2025-016 se realizó la actualización del servicio de soporte y garantía del Contact Center del Registro Inmobiliario, por un periodo de 12 meses, teniendo como objetivo eficientizar los procesos y ofrecer un óptimo provecho de atención a los usuarios, cumpliendo las expectativas de calidad que estos necesitan. Este servicio fue configurado y aceptado en enero 2025, por lo que su fecha próxima de vencimiento es enero 2026.

Cabe destacar que este Contact Center actualmente es el canal oficial y centralizado de gestión a nivel nacional de la recepción, procesamiento y respuesta a las solicitudes, incidentes y servicios de cara a la ciudadanía.

Por las razones mencionadas y con el fin de garantizar la ininterrupción de los servicios de telefonía fija y la atención a los usuarios del Registro Inmobiliario, resulta esencial actualizar el servicio de soporte y garantía que asegure la continua operatividad del Contact Center.

3. Objeto de la contratación

El objeto de la presente contratación es el de disponer del servicio de soporte y garantía del Contact Center del Registro Inmobiliario, el cual tiene como objetivo eficientizar los procesos y ofrecer un óptimo provecho de atención a los usuarios, cumpliendo las expectativas de calidad que estos necesitan.

4. Normas aplicables

El procedimiento será regido por el presente término de referencia y el Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial, aprobado mediante Resolución núm. 01-2023, de fecha 02 de mayo de 2023, así como las siguientes normativas:

- Ley Núm. 47-25, de fecha 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.

5. Fuente de recursos

Los fondos para financiar la adquisición de los bienes/servicios provienen, del presupuesto 2026 del Registro Inmobiliario.

6. Descripción del servicio:

Ítem no.	Cant.	Descripción	Especificaciones Técnicas
1	1	Servicio de soporte y garantía del Contact Center del Registro Inmobiliario	Descripción del servicio: • Proveer soporte técnico y mantenimiento, por parte del proveedor adjudicado, en conjunto con el fabricante en cada una de las soluciones adquiridas e incidencias que puedan surgir 24x7. • Proveer los acuerdos de nivel de servicio (SLA, por sus siglas en inglés) de los servicios de garantía y soporte. • Brindar soporte para incremento de agentes. • Contemplar la expansión de servicios asociados a grabación de llamadas, IVR interactivo, reportaría y colas de llamadas. • Mantener los servicios de las distintas soluciones ya integradas al centro de contacto. • Proveer servicio de soporte y mantenimiento por 12 meses.

7. Perfil Del Proveedor:

Experiencia en Telecomunicaciones: El proveedor debe tener un historial comprobado en la prestación de servicios de telecomunicaciones y en la administración de sistemas de central telefónica alojada. Se valorará positivamente la experiencia en proyectos similares.

Conocimiento Técnico: Debe poseer conocimiento en tecnologías de telefonía, redes IP y protocolos relacionados. Esto incluye familiaridad con sistemas PBX (central telefónica privada) alojados, VoIP (Voz sobre Protocolo de Internet), SIP (Session Initiation Protocol), codecs de audio, enrutamiento de llamadas, etc.

Soporte Técnico Especializado: El proveedor debe contar con un equipo de profesionales técnicos especializados en telecomunicaciones, capaces de brindar asistencia técnica tanto remota como presencial en caso de problemas, configuraciones, actualizaciones y mantenimiento de la central telefónica.

Garantía de Disponibilidad: Debe ofrecer garantías de alta disponibilidad de los servicios de telefonía y de la central telefónica alojada. Esto incluye la capacidad de monitorizar y resolver cualquier problema de manera rápida y eficiente para minimizar el tiempo de inactividad.

Capacidad de Escalabilidad: El proveedor debe demostrar la capacidad de escalar los recursos y la infraestructura según las necesidades del Registro Inmobiliario, asegurando que la central telefónica pueda manejar el crecimiento en el volumen de llamadas y usuarios.

Seguridad de la Información: Debe tener protocolos de seguridad robustos para proteger la integridad de las comunicaciones y la privacidad de los datos transmitidos a través de la central telefónica. Esto incluye medidas como encriptación de llamadas y protección contra ataques cibernéticos.

Experiencia en Migraciones: Si es necesario migrar desde sistemas existentes a la nueva central telefónica alojada, el oferente debe tener experiencia en planificación y ejecución de migraciones sin problemas.

8. Responsabilidades del proveedor

- Ejecutar la contratación de conformidad con lo ofertado.
- Cumplir con los tiempos establecidos de entrega.
- Cumplir con las obligaciones estipuladas por ley respecto del personal provisto.
- La empresa adjudicada 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.

9. Documentación a presentar para fines de evaluación

9.1. Documentación credencial

a. **Registro de Proveedores del Estado (RPE),** el mismo deberá de estar actualizado. De acuerdo a lo requerido en este término de referencia, esta contratación ha sido clasificada con la codificación UNSPSC 83110000 Servicios de medios de telecomunicación, 43220000 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o voz de datos, etc.

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 debe exceder los 30 días de vigencia al momento de ser remitida.

c. **Certificación original emitida por la Tesorería de la Seguridad Social (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 debe exceder los 30 días de vigencia al momento de ser remitida.

9.2. Documentación técnica

a. **Oferta técnica:** de acuerdo a las especificaciones técnicas suministradas en el numeral 6.

b. **Presentar Matriz,** de escalamiento para el soporte.

c. **Carta compromiso de entrega de los servicios ofertados.** El proveedor debe ofrecer garantías de disponibilidad de los servicios de telefonía y de la central telefónica alojada. Esto incluye la capacidad de monitorizar y resolver cualquier problema de manera rápida y eficiente para minimizar el tiempo de inactividad.

d. **Formulario de experiencia como contratista (D049)** y anexos que demuestren experiencia en los últimos 3 años en soporte de plataformas de contact center o telefonía IP (VoIP, SIP, PBX), comprobada mediante al menos 2 certificaciones de recepción conforme de entidades contratantes.

e. **Formulario de Experiencia Profesional del Personal Propuesto.**

f. **Certificación de Distribuidor Autorizado por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).**

10. Documentación económica

g. **Cotización**: la misma debe ser presentada a nombre del **Registro Inmobiliario (RNC:424-00093-1)** y estar debidamente **firmada y sellada** con la fecha en la cual se entrega la oferta. Dicha cotización debe ser presentada en pesos RD$ dominicanos.

11. Criterios de evaluación

Los bienes requeridos serán evaluados bajo el método de **CUMPLE / NO CUMPLE** según las especificaciones técnicas de los mismos y los documentos solicitados en el presente documento.

12. Procedimiento de selección

- La adjudicación será realizada **por la totalidad de la contratación**.

- La adjudicación se hará a favor del oferente que presente la propuesta que cumpla con los **requerimientos solicitados y presente el menor precio**.

13. Condiciones de entrega

- **Lugar de entrega:** los servicios deben ser entregados en la Sede Central del Registro Inmobiliario, Av. Independencia, esquina avenida Enrique Jiménez Moya en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán.

- **Forma de entrega**: La duración total del servicio es de 12 meses a partir del requerimiento del área y su puesta en marcha, período en que el adjudicatario deberá entregar hoja de la activación del servicio de la contratación.

14. Condiciones de pago

Un único pago a crédito de 30 días facturado conforme a lo presentado en la oferta económica contra factura y acta de recepción correspondiente a la puesta en marcha del servicio de soporte y garantía del Contact Center.

El proveedor adjudicado deberá ofrecer un mínimo de 30 días de crédito a partir de la recepción conforme de la factura y de las licencias adquiridas.

La factura debe ser emitida en pesos dominicanos con numero de comprobante gubernamental a nombre del Registro Inmobiliario, RNC 424-00093-1, firmada y sellada.

Nota: Una vez concluidos los 12 meses de contratación, el servicio pasará a carga fija.

15. Adjudicaciones posteriores (readjudicación)

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

16. 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) Si los oferentes resultaran empatados, se procederá a desempatar, considerando las empresas que contemplen como parte de su política institucional, programas de preservación del medio ambiente, compras verdes, etc.

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.

17. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1. Publicación en el portal e invitaciones a participar	**Viernes 13 de noviembre de 2026**
2. Período para realizar consultas por parte de los interesados	Lunes 16 de noviembre de 2026, hasta las 12:00 meridiano
3. Plazo para emitir respuesta por parte del Departamento de Compras y Contrataciones, mediante circulares o enmiendas	Lunes 16 de noviembre de 2026, hasta las 4:30 p.m.

4. Recepción de Ofertas vía correo electrónico	**Martes 17 de noviembre de 2026, hasta las 4:00 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 la adjudicación, por el importe del cuatro por ciento (4%) del monto total del contrato a intervenir, a disposición del Registro Inmobiliario.

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

19.Vigencia del servicio

La vigencia del servicio será de 12 meses a partir de la puesta en marcha 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.

20. 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.

21. 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.

22. 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.

23. Presentación de ofertas

Las ofertas deben ser enviadas al correo electrónico comprasri@ri.gob.do
hasta las 04:00 pm del martes 17 de noviembre del 2026.

24. Vías de contacto para consultas

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

Departamento: Compras y Contrataciones.
Correo electrónico: comprasri@ri.gob.do
Teléfono de 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/DD00-HME8-1K1Q-5GFT