CONSEJO DEL PODER JUDICIAL
Poder Judicial • República Dominicana
Comité de Compras y Licitaciones

TÉRMINOS DE REFERENCIA

COMPARACIÓN DE PRECIOS

CP-CPJ-BS-15-2023

CONTRATACIÓN DE CONSULTORÍA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL BASADO EN LA GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS USUARIOS Y PLATAFORMAS DE CRM.

16 DE MAYO DE 2023

COMITÉ DE COMPRAS Y LICITACIONES
TÉRMINOS DE REFERENCIA
COMPARACIÓN DE PRECIOS

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer el conjunto de cláusulas jurídicas, económicas, técnicas y administrativas, de naturaleza reglamentaria, por el que se fijan los requisitos, exigencias, facultades, derechos y obligaciones de las personas naturales o jurídicas, que deseen participar en este proceso de **comparación de precios**, a los fines de presentar su mejor oferta para la **contratación de consultoría para la optimización del Modelo de Prestación del Servicio Judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de CRM,** Referencia: **CP-CPJ-BS-15-2023**.

Este documento constituye la base para la preparación de las ofertas. Si el oferente omite suministrar alguna parte de la información requerida en los presentes términos de referencia o presenta una información que no se ajuste sustancialmente en todos sus aspectos al mismo, el riesgo estará a su cargo y el resultado podrá ser el rechazo de su Propuesta.

Los interesados en participar deberán enviar un correo electrónico a licitaciones-cpj@poderjudicial.gob.do**, expresando su interés en participar en el presente proceso de compra, e indicando los datos de contacto y representante que establece para recibir informaciones referentes al proceso.**

2. ÓRGANO RESPONSABLE DE ADJUDICACIÓN

Las Comparaciones de Precios del Poder Judicial son autorizadas por el Consejo del Poder Judicial y decididas por el Comité de Compras y Licitaciones.

3. NORMAS APLICABLES

El procedimiento será regido por los presentes Términos de Referencia y el Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial aprobado mediante Resolución Núm. 007 de fecha 16 de julio del 2019, así como las siguientes:

1. Ley núm. 200-04, de fecha veintiocho (28) de julio de dos mil cinco (2004), sobre Libre Acceso a la Información Pública.
2. Ley núm. 340-06, de fecha dieciocho (18) de agosto de dos mil seis (2006), sobre compras y contrataciones de bienes, servicios y obras y sus modificaciones.
3. Ley núm. 247-12, de fecha nueve (9) de agosto de dos mil doce (2012), Orgánica de la Administración Pública.
4. Ley núm. 107-13, de fecha seis (6) de agosto de dos mil trece (2013), sobre los Derechos de las personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.

4. FUENTE DE RECURSOS

Los fondos para financiar el costo de la contratación, objeto de la presente comparación de precios, corresponden a la certificación de apropiación presupuestaria del periodo fiscal 2023, con el movimiento número 26041, presupuesto PG2023, de fecha quince (15) de marzo de dos mil veintitrés (2023), con un monto de tres millones pesos dominicanos con 00/100 (RD$3,000,000.00), provenientes del presupuesto del Consejo del Poder Judicial del año 2023.

5. IDIOMA

El idioma oficial de la presente Comparación de Precios es el español, por tanto, toda la correspondencia y documentos generados durante el procedimiento que intercambien el oferente y el Comité de Compras y Licitaciones deberán ser presentados en este idioma. De encontrarse en idioma distinto, el Consejo del Poder Judicial se reserva el derecho de solicitar en cualquier etapa del proceso la traducción al español realizada por un intérprete judicial debidamente autorizado.

6. OBJETIVO GENERAL

Establecer las bases de la contratación de una consultoría para la optimización del Modelo de Prestación del Servicio Judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios, los procesos claves de atención, servicio, y plataformas de CRM para su gestión.

7. OBJETIVOS ESPERADOS

a. Realizar un diagnóstico de la condición actual de la gestión de las relaciones con los usuarios del Poder Judicial.
b. Optimizar y/o reformular el modelo de prestación de servicio del Poder Judicial incluyendo la estrategia de gestión de las relaciones con los usuarios y plataforma CRM.
c. Documentar los principales procesos a operar en el CRM, los perfiles de puestos requeridos y las funciones necesarios para ejecutar la operación.
d. Implementar un piloto para operar los procesos y flujos levantados en una plataforma CRM.
e. Hacer análisis de factibilidad de la adquisición e implementación de una plataforma CRM en el Poder Judicial.
f. Realizar los términos de referencia para la adquisición de una herramienta CRM para el Poder Judicial, ajustada al diseño propuesto.

8. ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance de esta consultoría contempla la revisión, adecuación y reformulación del modelo de prestación de servicio del Poder Judicial, la evaluación y documentación de procesos actuales y propuestos, levantamientos diagnósticos in situ, conducción de sesiones de trabajo tanto virtuales como presenciales, definición de la estrategia de CRM, casos de uso, presentación de informes periódicos, coordinación de grupos focales, evaluaciones de plataformas tecnológicas, implementación de un piloto de una plataforma CRM, presentación de propuestas, evaluación y propuesta de perfiles y entrega puntual de cada uno de los productos descritos en este pliego.

9. ACTIVIDADES DE LA CONSULTORÍA

a. Presentar el plan de trabajo de la consultoría y los productos requeridos basado en la metodología de Marco Lógico.
b. Realizar un diagnóstico de la gestión relaciones con los usuarios en el Poder Judicial en cada una de sus dimensiones, considerando grupos de usuarios, puntos de dolor, materias, procesos, canales de comunicación, tecnologías, resultados, sistemas y funcionalidades CRM.
c. Optimizar y/o reformular el Modelo de Prestación de Servicio del Poder Judicial considerando las relaciones para cada grupo de usuarios y actores de la justicia con el fin de aumentar la satisfacción, incrementar el acceso y eficientizar la gestión de las relaciones con los usuarios en las diferentes etapas del proceso, a través de cada canal de comunicación y basado en las TIC's y sistemas CRM.
d. Identificar y definir cada uno de los grupos de interés del servicio judicial, actores de la justicia, tipos de usuarios y estrategia para satisfacer sus necesitades a través de cada canal y de cara al Poder Judicial.
e. Levantar y documentar los procesos clave para la prestación del servicio judicial, incluyendo los procesos a ser operados desde la plataforma CRM y sus flujos, áreas responsables, incluyendo vías de comunicación, indicadores, tipos de usuarios, reportería y otros aspectos necesarios para la apropiada implementación.
f. Analizar y proponer perfiles de puestos y funciones necesarias para llevar a cabo la gestión de CRM en el Poder Judicial y su sostenibilidad y desarrollo a través del tiempo.
g. Realizar un estudio de factibilidad del proyecto considerando los aspectos técnicos, operativos, económicos, regulatorios, plataformas tecnológicas, plataformas CRM, resultados esperados, satisfacción, recursos humanos, tiempo y otros aspectos relevantes.
h. Elaborar los términos de referencia para la adquisición de la herramienta tecnológica de CRM, cantidad de credenciales, funcionalidades, tipos de licencias y todos los aspectos necesarios que garanticen compatibilidad de la plataforma con los procesos del Poder Judicial.

10. PRODUCTOS ESPERADOS

Productos	Contenido	Tiempo Máximo de Entrega
Producto no. 1	**Plan de trabajo** de acuerdo con los objetivos y alcances establecidos, que contemple las etapas de planificación, ejecución y entrega de productos basado en metodología Marco Lógico.	**2 semanas luego de firmado el contrato de asesoría.**
Producto no. 2	**Optimización y/o reformulación** del Modelo de Prestación de Servicio del Poder Judicial incluyendo estrategias de CRM.	**6 semanas después de revisado y autorizado el producto #1**

Producto no. 3	**Levantamiento y documentación** de los procesos clave de prestación del servicio judicial a ser operados en la plataforma CRM y actualización o creación de perfiles de puestos correspondientes a cada proceso.	**9 semanas después de revisado y autorizado el producto #2**
Producto no. 4	**Implementación de un piloto** del Modelo de Prestación de Servicio Judicial sobre una plataforma de CRM.	**4 semanas después de revisado y autorizado los productos #3**
Producto no. 5	**Análisis de factibilidad y términos de referencia** para la adquisición e implementación de un sistema CRM elaborado y aprobado.	**3 semanas después de entregado el producto #4.**

11. ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

CONTRATACIÓN DE CONSULTORÍA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL BASADO EN LA GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS USUARIOS Y PLATAFORMAS DE CRM.	**Ver especificaciones técnicas y cantidad requerida anexo.**

12. PLAZOS Y LUGAR DE EJECUCIÓN.

Las actividades de la presente consultoría serán efectuadas en las oficinas del Consejo del Poder Judicial ubicada en el Centro de los Héroes, avenida Enrique Jiménez Moya, D.N., Santo Domingo, en algunos casos puede existir la posibilidad de visitar otras localidades de la institución. La modalidad de trabajo será debidamente comunicada entre presencial y/o teletrabajo.

El consultor y/o empresa seleccionada deberá de disponer al menos de 24 horas laborables semanales dedicados a este Proyecto.

El tiempo de contratación de los servicios será de **máximo doce (12) meses**, contados a partir de la firma del contrato.

13. COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN

La supervisión y coordinación de los servicios de la consultoría estará a cargo de la Administración General de Servicio Judicial del Consejo del Poder Judicial, para lo cual deberán programarse reuniones periódicas de trabajo para evaluar las actividades y coordinar las acciones que correspondan a las actividades de la consultoría.

14. CONDICIONES DE PAGO

Productos	Porcentaje de pago	Tiempo estimado del pago
Firma del contrato	10%	30 días luego de la firma del contrato.
P.1 - Plan de trabajo de acuerdo con los objetivos y alcances establecidos, que contemple las etapas de planificación, ejecución y entrega de productos basado en metodología de marco lógico.	10%	30 días luego de recibido conforme el producto #1.
P.2- Modelo de Prestación de Servicio del Poder Judicial optimizado y/o reformulado con estrategias de CRM realizado y aprobado.	20%	30 días luego de recibido conforme el producto #2.
P.3- Procesos clave del modelo de prestación del servicio, procesos a operar en el CRM y perfiles de puestos levantados y documentados.	30%	30 días luego de recibido conforme el producto #3.
P.4- Piloto del modelo de prestación de servicio judicial sobre una plataforma CRM ejecutado y aprobado.	20%	30 días luego de recibido conforme el producto #4.
P.5- Análisis de factibilidad y términos de referencia para la adquisición e implementación de un sistema CRM elaborado y aprobado.	10%	30 días luego de recibido conforme el producto #5.
Total:	100%	

<u>NOTA</u>: Monto presupuestado para la presente adquisición por un valor de tres millones de pesos dominicanos (RD$ 3,000,000.00).

15. CRONOGRAMA DEL PROCESO

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1. **Publicación en la página e Invitaciones a participar.**	**Martes 23 de mayo de 2023**
2. Período para realizar consultas por parte de los interesados.	**Hasta el viernes 26 de mayo de 2023, a las 04:00 P.M.**

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
3. Plazo para emitir respuesta por parte del Comité de Compras y Contrataciones, mediante circulares o enmiendas.	**Hasta el martes 30 de mayo de 2023.**
4. **Recepción de Oferta Técnica "Sobre A" y Oferta Económica "Sobre B" y Apertura de Ofertas Técnicas "Sobres A"**	**Jueves 01 de junio de 2023, desde las 09:00 A.M. hasta las 10:00 A.M., en el auditorio, ubicado en el primer nivel del edificio de la Suprema Corte de Justicia y del Consejo del Poder Judicial.**
5. **Apertura de Ofertas Técnicas "Sobre A"**	**Jueves 01 de junio de 2023, a las 10:15 A.M.**
6. Verificación, validación y evaluación de credenciales / ofertas técnicas	**Hasta el viernes 02 de junio de 2023.**
7. Informes preliminares de evaluación de ofertas técnicas	**Hasta el miércoles 07 de junio de 2023.**
8. Aprobación del informe preliminar de evaluación ofertas técnicas	**Martes 13 de junio de 2023.**
9. Notificación de errores u omisiones de naturaleza subsanables	**Hasta el miércoles 14 de junio de 2023.**
10. Recepción de subsanaciones	**Hasta el viernes 16 de junio de 2023, a las 04:00 P.M.**
11. Informe definitivo de evaluación de ofertas técnicas	**Hasta el miércoles 21 de junio de 2023.**
12. Aprobación del informe definitivo de evaluación de ofertas técnicas	**Martes 27 de junio de 2023.**
13. Notificación de habilitados para la apertura del "Sobre B"	**Hasta el miércoles 28 de junio de 2023.**
14. **Apertura de Ofertas Económicas "Sobres B"**	**Hasta el jueves 29 de junio de 2023, a las 10:15 A.M., en el auditorio, ubicado en el primer nivel del edificio de la Suprema Corte de Justicia y del Consejo del Poder Judicial.**
15. Evaluación de ofertas económicas	**Hasta el martes 04 de julio de 2023.**
16. Aprobación del informe de evaluación de ofertas económicas	**Hasta el jueves 06 de julio de 2023.**
17. Adjudicación	**Hasta el jueves 06 de julio de 2023.**
18. Notificación y publicación de adjudicación	**Cinco (5) días hábiles a partir del Acto Administrativo de Adjudicación.**
19. Plazo para la constitución de la Garantía Bancaria de Fiel Cumplimiento de Contrato	Dentro de los siguientes 5 días hábiles, contados a partir de la Notificación de Adjudicación.
20. Suscripción del Contrato	No mayor a 20 días hábiles contados a partir de la Notificación de Adjudicación.

16. CONSULTAS

Para cualquier consulta o aclaración conforme al Cronograma de Actividades del Proceso de Referencia, los datos de contacto son los siguientes:

Departamento: Gerencia de Compras y Contrataciones
Entidad contratante: CONSEJO DEL PODER JUDICIAL
Dirección: Av. Enrique Jiménez Moya, Esq. Juan de Dios Ventura Simó, Centro de los Héroes.
Teléfono oficina: (809) 533-3191 ext. 2009 / 2297
E-mail: licitaciones-cpj@poderjudicial.gob.do.
Referencia: CP-CPJ-BS-15-2023.

17. CIRCULARES Y ENMIENDAS

La Gerencia de Compras y Contrataciones del Poder Judicial, al responder la(s) Consulta(s), transcribirá la(s) misma(s) sin identificar al Oferente que la(s) realizó. La(s) respuesta(s) será(n) emitida(s) y dada(s) a conocer a todos los Oferentes, mediante Enmiendas o Circulares, según corresponda, en el plazo indicado en el cronograma establecido para este proceso.

Las circulares serán publicadas en el portal del Poder Judicial (www.poderjudicial.gob.do) y remitidas por correo electrónico a los oferentes que hayan sido invitados o que hayan manifestado interés en participar.

18. FORMA DE PRESENTACIÓN Y CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Los documentos contenidos, tanto en el Sobre A como en el Sobre B, deberán ser presentados en formato físico en original debidamente marcados como “ORIGINAL” en la primera página del ejemplar.

Los documentos contenidos en ambos sobres (original), deberán contener en todas sus páginas la firma del Representante Legal, estar numeradas y llevar el sello social de la empresa o sociedad.

Cada Sobre deberá tener en su cubierta la siguiente identificación, según corresponda

SOBRE (dependiendo de qué propuesta se trate A o B)
NOMBRE DEL OFERENTE
(Sello social)
Firma del Representante Legal
Comité de Compras y Licitaciones
Consejo del Poder Judicial Dominicano
Referencia: **CP-CPJ-BS-15-2023**
Dirección: Av. Enrique Jiménez Moya, esq. Juan de Dios Ventura Simó, Centro de los Héroes, de Constanza, Maimón y Estero Hondo, Santo Domingo de Guzmán, D.N., R.D.

Fax: 809-532-2906
Teléfono: 809-533-3191 Ext. 2009

La Entidad Contratante no recibirá sobres que no estuviesen debidamente cerrados e identificados según lo dispuesto anteriormente. Ninguna oferta presentada en término podrá ser desestimada en el acto de apertura. Las que fueren observadas durante el acto de apertura se agregaran para su análisis por parte de los peritos designados.

19. APERTURA DE SOBRES Y VALIDACIÓN DE OFERTAS.

La presentación de las Ofertas se efectuará ante el Comité de Compras y Licitaciones, en el domicilio del Consejo del Poder Judicial, ubicado en la avenida Enrique Jiménez Moya, esquina Juan de Dios Ventura Simó, Centro de los Héroes de Constanza, Maimón y Estero Hondo, Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, código postal 10101, apartado postal 1485, del día indicado para estos fines en el cronograma del proceso.

El Notario Público actuante procederá a la apertura de los Sobres, según el orden de llegada, verificando que la documentación contenida en los mismos esté correcta. El Notario Público Actuante, deberá rubricar y sellar cada una de las páginas de los documentos contenidos en los Sobres.

Una vez que todos los Sobres hayan sido abiertos y verificado su contenido, el Notario Público Actuante invitará a los Representantes Legales o Agentes Autorizados de los Oferentes/Proponentes a hacer sus observaciones.

El Notario Público Actuante elaborará el Acta Notarial correspondiente, incluyendo las observaciones realizadas en el desarrollo del Acto de Apertura de los Sobres, si las hubiere.

La oferta económica (Sobre B) quedará bajo la custodia de la Dirección Legal de la institución, en su calidad de Asesor Legal del Comité de Compras y Licitaciones hasta la fecha de su apertura, conforme al cronograma establecido.

20. DOCUMENTACIÓN PARA PRESENTAR

20.1. DOCUMENTOS DE CREDENCIALES A PRESENTAR EN OFERTA TÉCNICA (SOBRE A):

A) Documentación de Credenciales:

1. Formulario de presentación de oferta (anexo).
2. Formulario de información sobre el oferente (anexo).
3. Registro de Proveedores del Estado (RPE) actualizado con la actividad comercial de acuerdo con el objeto contractual. **La legitimidad de este documento será verificada en el registro público establecido a tales efectos.**

4. Certificación MIPYMES del Ministerio de Industria y Comercio y MIPYMES vigente (opcional). **La legitimidad de este documento será verificada en el registro público establecido a tales efectos.**
5. Certificación de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) en la cual se manifieste que el Oferente se encuentra al día con sus obligaciones fiscales (pagos de anticipos, ITBIS, y los aplicables al oferente). **La legitimidad de este documento será verificada en el registro público establecido a tales efectos.**
6. Declaración jurada simple (no requiere firma de notario) del oferente manifestando que no se encuentra dentro de las prohibiciones en el artículo 14 de la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones y el artículo 12 de Reglamentos de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial.
7. Presentar tres (3) Certificaciones de trabajados similares recibidos conforme, que demuestren cumplimiento.

Si el oferente es una persona jurídica además de lo anterior deberá incluir:

8. Carta de presentación de la compañía, firmada por un representante legal.
9. Certificación de pago de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) de la empresa. **La legitimidad de este documento será verificada en el registro público establecido a tales efectos.**
10. Registro mercantil actualizado. **La legitimidad de este documento será verificada en el registro público establecido a tales efectos.**
11. Nómina de accionistas.
12. Estatutos sociales de la compañía.
13. Acta de asamblea que designa representante autorizado para contraer obligaciones homologas al objeto de la contratación debidamente registrada ante la Cámara de Comercio y Producción correspondiente.

Para los consorcios: En adición a los requisitos anteriormente expuestos, los consorcios deberán presentar:

14. Original del acto notarial por el cual se formaliza el consorcio, incluyendo su objeto, las obligaciones de las partes, su duración, la capacidad de ejercicio de cada miembro del consorcio, así como sus generales y legalizado ante la Procuraduría General de la República.
15. Acta de asamblea de cada empresa que sea socia, en la que se refiera la decisión de participar en el consorcio y la designación de un representante dentro del mismo, debidamente registrada y certificada por la Cámara de Comercio y Producción correspondiente al domicilio de la empresa y debidamente sellada con el sello social de la empresa.
16. Registro de Proveedor del Estado (RPE) del consorcio, con documentos legales-administrativos actualizados emitidos por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), actualizado y que no demuestre estar inhabilitado.
17. Copia de Registro Nacional del Contribuyente (RNC) del consorcio.
18. Certificación emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) donde se manifieste que el consorcio se encuentra al día con el pago de sus obligaciones fiscales.

19. Poder especial de designación del representante o gerente único del consorcio autorizado por todas las empresas participantes en el consorcio.

Quien haga oferta individual no puede participar formando parte de un consorcio. En caso de que se participe individualmente y como parte de consorcio, se desestimarán dichas ofertas, por auto descalificación, sin más trámite.

En caso de ser adjudicatario, el Consorcio deberá suministrar el Registro de Proveedores del Estado (RPE), el Registro Nacional del Contribuyente (RNC) a nombre del Consorcio y la Certificación emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), donde se manifieste que el Consorcio se encuentra al día en el pago de sus obligaciones fiscales.

B) Documentación Técnica:

La Propuesta que presente cada oferente deberá contener lo siguiente:

a) **Perfil del profesional,** el/la experto/a o empresa/a, o sus subconsultores/as para realizar las actividades y lograr los objetivos de la consultoría requieren poseer las siguientes calificaciones:

b) Experiencia de 6 años o más en gestión o dirección de servicios, proyectos y/o procesos de atención a usuarios.
c) Experiencia demostrable en consultorías o proyectos ejecutados en dos (2) empresas con 200 empleados o más, sobre procesos de transformación en las áreas de servicio al cliente/usuario.
d) Dos (2) experiencias demostrables en implementación, configuración y/o desarrollo de sistemas CRM en el sector público y/o privado.
e) Experiencia demostrable en dirección de proyectos sociales o públicos.
f) Experiencia demostrable de 3 años o más en levantamiento y/o diseñando de procesos.
g) Conocimiento en las normativas del Poder Judicial de la RD y sistema de justicia dominicano.
h) Documento con el alcance de la consultoría y descripción de la metodología de trabajo.

Serán descalificadas las ofertas que no incluya todos los requisitos indicados en este numeral, así como las propuestas que revelen los precios fuera de la oferta económica (sobre B).

20.2. DOCUMENTOS PARA PRESENTAR EN LA OFERTA ECONÓMICA (SOBRE B):

1. **Formulario de Presentación de Oferta Económica (Anexo),** en **Un (1)** original debidamente marcado como "**ORIGINAL**" en la primera página de la Oferta, simple de la misma con el proceso de adquisición que participa, firmado Representante Legal (y sellado si es una empresa) en todas las páginas. Los precios deberán expresarse en dos decimales (XX.XX) y el ITBIS transparentado según aplique. Los Oferentes presentarán su Oferta en moneda nacional (pesos dominicanos, (RD$), totalizada por lotes (si aplica) y monto Total Ofertado. **Es**

obligatorio presentar en su propuesta económica las características y especificaciones técnicas de las obras/servicios ofertados.

2. **Garantía de la Seriedad de la Oferta**. Correspondiente al UNO POR CIENTO (1%) del monto total de la oferta económica, la cual debe ser emitida mediante una Póliza de Seguros o Garantía Bancaria. Esta deberá ser expedida por una compañía aseguradora autorizada por la Superintendencia de Seguros para operar en la República Dominicana. Los Oferentes/Proponentes deberán mantener las Ofertas por el término de **noventa (90) días calendarios** contados a partir de la fecha del acto de apertura.

21. CONDICIONES DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

El oferente deberá asumir la totalidad de los costos, relacionados a la preparación y presentación de su propuesta. El Poder Judicial, no reconocerá ninguna exigencia por concepto de gastos de elaboración de esta.

El solo hecho de un oferente participar en la presente comparación de precios implica pleno conocimiento, aceptación y sometimiento, por sus miembros, directivos, ejecutivos, representante legal y agentes autorizados, de los procedimientos, condiciones, estipulaciones y normativas, sin excepción alguna, establecidos en el presente documento, el cual tiene carácter jurídicamente obligatorio y vinculante.

Cada oferente tendrá que suplir toda información requerida. En caso de requerírseles, suplirán certificaciones, documentos especiales, muestras o demostraciones como parte de su oferta.

Si el oferente omite suministrar alguna información requerida en el presente documento o presenta una información que no se ajuste sustancialmente en todos sus aspectos al mismo, el riesgo estará a su cargo y el resultado podrá ser el rechazo de su propuesta.

Los precios no deberán presentar alteraciones ni correcciones y deberán ser dados por la unidad de medida establecida.

Los oferentes son responsables de los errores presentados en las propuestas; el precio unitario cotizado prevalecerá para consideraciones en la adjudicación final. Todas las cantidades y cifras totales estarán impresas en números y letras, en caso de diferencia prevalecerá la indicada en letra.

Después de recibidas las propuestas por parte del Comité de Compras y Licitaciones, las mismas no podrán ser modificadas.

Una vez retirada la oferta por el oferente, éste no podrá depositar una oferta sustituta.

El Oferente que resulte favorecido con la adjudicación de la presente comparación de precios, debe mantener durante todo el plazo de ejecución, el precio que proponga en el momento de presentación de la Oferta.

El Oferente será responsable y pagará todos los gastos, incluyendo los costos transporte, acarreo, seguros, todos los impuestos que hubiesen sido fijados por autoridades municipales, estatales o gubernamentales, dentro y fuera de la República Dominicana, relacionados con la adquisición y los servicios conexos ofertados.

Las informaciones relativas al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las Ofertas y las recomendaciones para la Adjudicación del Contrato no podrán ser reveladas a los oferentes ni a otra persona que no participe oficialmente en dicho proceso hasta que se haya anunciado el nombre del Adjudicatario, a excepción de que se trate del informe de evaluación del propio oferente. Todo intento de un Oferente para influir en el procesamiento de las Ofertas o decisión de la Adjudicación por parte del Contratante podrá dar lugar al rechazo de la Oferta de ese Oferente.

En caso de no cumplir con lo establecido anteriormente dicha propuesta será descartada.

22. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las Propuestas deberán contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente en todas las etapas del proceso, para demostrar el cumplimiento de todos los aspectos requeridos, los cuales serán verificados bajo la modalidad **"Cumple/ No Cumple".**

22.1. CRITERIO DE EVALUACIÓN OFERTA TÉCNICA

Documentación	Criterio	Referencia
Documentación de Credenciales	Cumple/No Cumple	Conforme documentación requerida en el numeral **20.1.A**
Documentación Técnica	Cumple/No Cumple	Conforme documentación requerida en el numeral **20.1.B**

23. SUBSANACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS

Durante la etapa de subsanación de ofertas técnicas la Gerencia de Compras y Contrataciones podrá solicitar al oferente la subsanación de su oferta en el plazo establecido en el cronograma del proceso mediante correo electrónico, para que en el plazo definido corrija cualquier documentación que no haya sido presentada correctamente conforme a los artículos 48 y 49 del Reglamento de Compras y Contrataciones del Poder Judicial.

24. CONDICIONES DE LA EVALUACIÓN DE OFERTAS

El Comité de Compras y Licitaciones no estará obligado a declarar habilitado y/o adjudicado a ningún oferente que haya presentado sus ofertas, si las mismas no demuestran que cumplen con los presentes términos de referencia.

Para fines de subsanaciones, los errores aritméticos serán corregidos de la siguiente manera:

1. Si existiere una discrepancia entre una cantidad parcial y la cantidad total obtenida multiplicando las cantidades parciales, prevalecerá la cantidad parcial y el total será corregido.
2. Si la discrepancia resulta de un error de suma o resta, se procederá de igual manera; esto es, prevaleciendo las cantidades parciales y corrigiendo los totales.
3. Si existiere una discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto expresado en palabras.

Párrafo: Si el oferente no acepta la corrección de los errores, su oferta será rechazada.

25. DECLARATORIA DE DESIERTO

El Comité de Compras y Licitaciones podrá declarar desierto el procedimiento, total o parcialmente, en los siguientes casos:

1. Por no haberse presentado ofertas.
2. Si ninguna de las ofertas presentadas cumple con las especificaciones técnicas requeridas.
3. Si completada la evaluación económica y técnica se descartan todas las propuestas.
4. Si por incumplimiento de un contratista u oferente adjudicatario y habiendo descartado previa evaluación las propuestas presentadas por los demás oferentes según el orden de lugares ocupados.

26. ADJUDICACIÓN

El Comité de Compras y Licitaciones evaluará las ofertas dando cumplimiento a los principios de transparencia, objetividad, economía, celeridad y demás renglones que regulen la actividad contractual.

La adjudicación será decidida a favor de un único oferente cuya propuesta: **1) haya(n) sido calificada como CUMPLE en las propuestas técnicas y económicas** por reunir las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas en los presentes términos de referencia, y **2) presente el menor precio.**

Si completada la evaluación económica se comprueba que existe un empate con relación a dos (2) o más ofertas, se acogerá la de mejor calidad e idoneidad, y si las dos (2) fueran de la misma calidad e idoneidad, se dividirá en un cincuenta por ciento (50%) para cada oferente, en caso de no ser divisible se utilizará un método aleatorio.

El Comité de Compras y Licitaciones procederá a informar a todos los participantes el resultado de la Licitación dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la expedición del acta de decisión.

La notificación de adjudicación podrá entregarse de manera física o vía correo electrónico.

La Dirección Legal podrá requerir al adjudicatario cualquier otra documentación que estime necesaria para fines de formalizar la contratación.

27. ADJUDICACIONES POSTERIORES

En caso de incumplimiento del oferente adjudicatario, así como por situaciones o errores detectados en este proceso, este pierde la adjudicación, el Comité de Compras y Licitaciones procederá a revisar la siguiente mejor oferta y así sucesivamente y decidirá el respecto.

28. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

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 Consejo del Poder Judicial 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%). Esta garantía será devuelta una vez que el Adjudicatario cumpla con sus obligaciones a satisfacción del Consejo del Poder Judicial, y no quede pendiente la aplicación de multa o penalidad alguna. La misma deberá estar vigente por el tiempo establecido en la vigencia del contrato.

La no comparecencia del Oferente Adjudicatario a constituir la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato se entenderá que renuncia a la Adjudicación y se procederá a la ejecución de la Garantía de Seriedad de la Oferta.

Si el Oferente Adjudicatario incumple con el plazo precitado pierde la adjudicación y el Comité de Compras y Licitaciones procederá a la adjudicación a quien haya quedado en el segundo lugar, conforme al reporte de lugares ocupados.

29. GARANTÍA DE BUEN USO DE ANTICIPO

La Garantía de Buen Uso del Anticipo, equivalente al cien por ciento (100%) del monto que recibirán por concepto del primer pago o anticipo, mediante una Póliza de Fianza emitida por una compañía aseguradora o bancaria de reconocida solvencia en la República Dominicana. De conformidad con los Términos de Referencia el pago inicial será del veinte por ciento (20%) del monto total de su oferta. La misma deberá estar vigente por el tiempo establecido en la vigencia del contrato.

30. CONTRATO

En el plazo establecido en el cronograma de estos términos de referencia, se redactará el contrato conforme con todas las normas y procedimientos de contrataciones vigentes.

El Adjudicatario y el Consejo del Poder Judicial no contraen obligación alguna hasta tanto sea firmado el contrato correspondiente entre las partes.

El adjudicatario con la aceptación de la adjudicación se compromete a mantener vigentes los documentos legales presentados en su oferta hasta el término de las obligaciones contractuales, so pena de rescisión unilateral del contrato sin responsabilidad por parte del Consejo del Poder Judicial.

30.3. VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del Contrato será de un periodo de un (1) año a partir de la fecha de la suscripción de este y hasta su fiel cumplimiento, o cuando una de las partes decida rescindirlo, de conformidad con lo establecido en estos términos de referencia y el contrato resultante.

30.4. SUBCONTRATOS

En ningún caso el adjudicatario que firmó contrato podrá ceder los derechos y obligaciones del Contrato a favor de un tercero, ni tampoco estará facultado para subcontratar sin la autorización previa y por escrito de El Consejo del Poder Judicial. En todo caso la cesión no podrá ser mayor al 50% de la contratación de acuerdo con lo establecido en el numeral 2 del artículo 32 de la Ley No. 340-06 y sus modificaciones, sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones.

30.5. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Se considerará incumplimiento del contrato, siendo enunciativas y no limitativas:

1. La mora del proveedor en la entrega de las obras/servicios.
2. La falta de calidad de las obras ejecutadas.
3. Si no se cumplen con las condiciones establecidas en el presente documento.
4. Que incumpla con cualquiera de las cláusulas contratadas.

30.6. EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento del Contrato por parte del proveedor determinará su finalización, procediéndose a contratar al Adjudicatario que haya quedado en el segundo lugar.

En los casos en que el incumplimiento del Proveedor constituya falta de calidad de los equipos o causare un daño o perjuicio a la institución, o a terceros, el Consejo del Poder Judicial podrá determinar su inhabilitación temporal o definitiva, dependiendo de la gravedad de la falta, así como realizar cualquier reclamo ante los tribunales correspondientes.

31. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

El Contrato finalizará con la entrega de lo pactado, vencimiento de su plazo o por la concurrencia de alguna de las siguientes causas de resolución:

1. Incumplimiento del proveedor contratado.
2. Incursión sobrevenida del proveedor en alguna de las causas de prohibición de contratar que establezcan las normas vigentes.
3. Cuando por causa de fuerza mayor o caso fortuito se vea impedida la ejecución del mismo.

32. CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario no podrá en ningún momento proporcionar a terceros, directa o indirectamente, por si o interpósita persona, información confidencial, así como aspectos relativos a los sistemas de trabajo, administración, organización y/o seguridad del Consejo del Poder Judicial, y en general de la documentación, archivos, planes, programas, proyectos y otros que conozca, se entere o tome conocimiento en virtud del desarrollo de la consultoría. Lo anterior se extiende a todos los dependientes de la empresa consultora debiendo éste adoptar las medidas necesarias para que su personal cumpla las normas de confidencialidad establecidas.

La empresa consultora no podrá revelar ninguna información confidencial propiedad de la institución, relacionada con los servicios realizados, sin el consentimiento previo y por escrito del Consejo del Poder Judicial.

La violación del principio de confidencialidad constituirá un incumplimiento por parte de la empresa consultora quien podrá ser susceptible de ser demandado (a) por la Institución por los daños directos derivados del incumplimiento de dicha obligación

33. OBLAGACIONES Y RESPONSABILIDADES

El equipo de consultoría o consultor/a tendrá todas las obligaciones y responsabilidades técnicas que, de acuerdo con la sana práctica profesional, sean inherentes a la naturaleza de los servicios requeridos, aun cuando no se mencionen de manera expresa en los presentes términos de referencia. Es obligación el/la o los/as consultores/as mantener bajo confidencialidad las informaciones relativas al proyecto, y no deberán ser compartidos con grupos de terceros que no sean parte del Poder Judicial o la entidad contratante. Toda información a ser compartida con terceros, bajo el marco de la contratación y para fines de lograr sus objetivos, deberá primero ser consultada con el equipo del Poder Judicial a cargo del proyecto.
Es obligación del consultor/a establecer, desde el inicio de los trabajos, comunicación con la Administración General de Servicio Judicial, y mantener a dicha dirección informada del avance de las actividades, procurando en todo momento, dentro de un marco racional, contar con su consentimiento.

El consultor/a será totalmente responsable del personal seleccionado como parte del equipo para la realización de los trabajos, incluyendo el pago de sus salarios, viáticos, prestaciones sociales y cualquier otro tipo de gasto en que tenga que incurrir durante el desarrollo de sus servicios.

El consultor/a deberá estar anuente a responder las consultas que se le formulen durante la realización de la consultoría y los diseños de los productos finales.

34. GENERALIDADES

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

Todo litigio, controversia o reclamación resultante de este documento o el contrato a intervenir, sus incumplimientos, interpretaciones, resoluciones o nulidades serán sometidos al Tribunal Superior Administrativo conforme al procedimiento establecido en la Ley núm. 13-07, de fecha cinco (5) de febrero del dos mil siete (2007).

35. ANEXOS

1. Especificaciones técnicas
2. Formulario Información sobre el Oferente (Anexo 1)
3. Formulario Presentación de Oferta (Anexo 1).
4. Formulario Oferta Económica.
5. Formulario de Declaración Jurada.

Términos de referencias aprobados por el Comité de Compras y Licitaciones, mediante acta núm. 001 de inicio del expediente, de fecha 16 de mayo de dos mil veintitrés (2023).

Especificaciones Técnicas

Contratación de consultoría para la optimización del Modelo de Prestación del Servicio Judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de CRM.

SANTO DOMINGO, R.D.
Administración de Servicio Judicial
Fecha: 15 de mayo 2023
Versión 2.0

Contenido

1. **Introducción** 2
2. **Antecedentes:** 2
3. **Objetivo general:** 3
4. **Objetivos específicos:** 3
5. **Alcance:** 4
6. **Actividades de la consultoría:** 4
7. **Productos esperados:** 5
8. **Presentación y aprobación de los informes.** 5
9. **Plazos y lugar de ejecución.** 5
10. **Coordinación y supervisión.** 6
11. **Perfil del profesional.** 6
12. **Formas y condiciones de pago.** 6
13. **Obligaciones y responsabilidad** 7
14. **Recursos e instalaciones** 7
15. **Equipamiento** 7
16. **Evaluación de las ofertas** 8

1. Introducción

El Poder Judicial es uno de los tres (3) poderes que conforman el gobierno de la República Dominicana. Su función consiste en administrar justicia de manera gratuita, para decidir sobre los conflictos entre personas físicas o morales, en derecho privado o público, en todo tipo de procesos, juzgando y haciendo ejecutar lo juzgado. Su ejercicio corresponde a los tribunales y juzgados determinados por la ley.

La impartición de justicia a nivel nacional se organiza, en razón al territorio, en tantos Departamentos Judiciales y Distritos Judiciales como los que sean creados por ley. Actualmente, el Poder Judicial consta de 11 Departamentos Judiciales y 35 Distritos Judiciales.

El Consejo del Poder Judicial, órgano constitucional de administración y disciplina del Poder Judicial de la República Dominicana, en su Acta 031-2020 de fecha 18/08/2020, aprueba la creación de la Administración General del Servicio Judicial, órgano propuesto para enfocarse en la atención y servicio a las personas usuarias, agrupando funciones desempeñadas por diversas dependencias de Poder Judicial, así como nuevas actividades derivadas de los Centros de Atención a Usuarios(as).

Con el fin de que se puedan organizar los procesos de atención al usuario y se eleve la calidad y el acceso del servicio de justicia, la Administración General de Servicio Judicial lidera los procesos de cambio que ayudan a mejorar la atención e incrementar la satisfacción del usuario, siendo la gestión de las relaciones con los usuarios un aspecto clave de la transformación de la atención y la mejora del servicio.

En este contexto, se requiere la contratación de una consultoría para optimizar y reformular el modelo de prestación de servicio judicial, llevando a cabo el diagnóstico de la gestión actual de las relaciones con los usuarios, diseñando una estrategia para dicha gestión, levantar los procesos para optimizar la prestación del servicio y atención de los usuarios a través de una plataforma CRM que eleve la satisfacción del usuario y facilite los procesos de atención.

2. Antecedentes:

El Plan Estratégico Institucional del Poder Judicial Visión Justicia 20|24 establece los lineamientos para lograr transformaciones en el ámbito judicial en los próximos 5 años, abordando los nuevos y persistentes desafíos de manera integral. El plan tiene tres ejes estratégicos: justicia para todos y todas (que incluye acceso, dignidad e inclusión), servicio judicial oportuno y eficiente (que incluye diligencia, certeza y rapidez), e integridad para una justicia confiable (que incluye cumplimiento de reglas, rendición de cuentas y empoderamiento). La transformación se basa en una fuerte orientación hacia la sociedad, uso intensivo de Tics, simplificación, optimización y automatización de procesos, definición de un modelo de servicios centrado en los usuarios, disponer de una cultura orientada a la calidad y disponer de una estructura organizacional alineada y dimensionada acorde a los servicios y operaciones, todo esto con el objetivo de ofrecer servicios accesibles, oportunos, eficientes y transparentes.

En ese sentido desde el año 2020, se ha avanzado con distintas iniciativas entre las cuales se encuentran:

- Creación de 48 centros de servicios secretariales, los cuales funcionan como centros de atención unificados en las sedes donde se encuentran, para que el usuario pueda obtener el servicio que necesita en un solo lugar.

- Creación del Centro de Atención Multicanal, el cual funge como el Centro de Contacto del Poder Judicial, con el fin de que todos los usuarios a nivel nacional tengan un solo lugar para recibir asistencia a través de canales unificados de asistencia, como es el teléfono, el correo y el chat.
- Promulgación de la ley Uso de Medios Digitales 339-22 y respectivo reglamento, en la cual se abarcan los cada uno de los canales de atención del Poder Judicial, se habilita la firma electrónica, las audiencias virtuales, se establecen parámetros para ofrecer servicios de calidad y se dimensiona el Servicio Judicial.
- Diseño, desarrollo e implementación del Sistema Digital de Gestión de Casos (SDGC), en las materias *Civil, Comercial, NNA civil, Contencioso Administrativo, Contencioso Tributario, Trabajo*, a nivel nacional.
- Diseño del Modelo de Servicios, del cual contamos con protocolos de atención tanto presencial como multicanal.
- Proyecto de estandarización del catálogo de servicios del Poder Judicial, incluyendo sus requisitos.
- Creación de canales para la recepción de quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias.
- Evaluaciones de diferentes plataformas de CRM, sus funcionalidades, ventajas y desventajas realizado por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación del Poder Judicial con el fin de analizar opciones para automatizar los procesos de atención y prestación del servicio.
- Incorporación de encuestas de satisfacción y medición de tiempos de atención en algunos de los canales implementados.

Adicionalmente, dentro del Plan Estratégico del Poder Judicial se encuentra el establecimiento de una atención multicanal al usuario, una base de información de los diferentes actores de la justicia y una base de conocimiento, que puedan ser integradas para que en conjunto con el Sistema de Gestión de Casos y brindar un servicio completo y eficiente al usuario de justicia a través de cada canal.

Estos avances, en conjunto con la definida estrategia institucional, vienen a constituirse en insumos de suma importancia para lograr cumplir con los objetivos propuestos en el pilar estratégico Servicio Judicial Oportuno y Eficiente. Para esto es necesario seguir avanzado y centralizar los procesos de atención al usuario, bajo procesos unificados, estándares de calidad claros y consistentes, una estrategia de gestión de las relaciones de los usuarios acorde y de vanguardia, y un sistema CRM para la gestión de estas relaciones, integrado con el sistema de gestión de casos, plataforma de acceso digital, entre otros.

3. Objetivo general:

Establecer las bases de la contratación de una consultoría para la optimización del Modelo de Prestación del Servicio Judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios, los procesos claves de atención, servicio, y plataformas de CRM para su gestión.

4. Objetivos específicos:

a. Realizar un diagnóstico de la condición actual de la gestión de las relaciones con los usuarios del Poder Judicial.
b. Optimizar y/o reformular el modelo de prestación de servicio del Poder Judicial incluyendo la estrategia de gestión de las relaciones con los usuarios y plataforma CRM.
c. Documentar los principales procesos a operar en el CRM, los perfiles de puestos requeridos y las funciones necesarios para ejecutar la operación.

d. Implementar un piloto para operar los procesos y flujos levantados en una plataforma CRM.
e. Hacer análisis de factibilidad de la adquisición e implementación de una plataforma CRM en el Poder Judicial.
f. Realizar los términos de referencia para la adquisición de una herramienta CRM para el Poder Judicial, ajustada al diseño propuesto.

5. Alcance:

El alcance de esta consultoría contempla la revisión, adecuación y reformulación del modelo de prestación de servicio del Poder Judicial, la evaluación y documentación de procesos actuales y propuestos, levantamientos diagnósticos in situ, conducción de sesiones de trabajo tanto virtuales como presenciales, definición de la estrategia de CRM, casos de uso, presentación de informes periódicos, coordinación de grupos focales, evaluaciones de plataformas tecnológicas, implementación de un piloto de una plataforma CRM, presentación de propuestas, evaluación y propuesta de perfiles y entrega puntual de cada uno de los productos descritos en este pliego.

6. Actividades de la consultoría:

a. Presentar el plan de trabajo de la consultoría y los productos requeridos basado en la metodología de Marco Lógico.
b. Realizar un diagnóstico de la gestión relaciones con los usuarios en el Poder Judicial en cada una de sus dimensiones, considerando grupos de usuarios, puntos de dolor, materias, procesos, canales de comunicación, tecnologías, resultados, sistemas y funcionalidades CRM.
c. Optimizar y/o reformular el Modelo de Prestación de Servicio del Poder Judicial considerando las relaciones para cada grupo de usuarios y actores de la justicia con el fin de aumentar la satisfacción, incrementar el acceso y eficientizar la gestión de las relaciones con los usuarios en las diferentes etapas del proceso, a través de cada canal de comunicación y basado en las TIC's y sistemas CRM.
d. Identificar y definir cada uno de los grupos de interés del servicio judicial, actores de la justicia, tipos de usuarios y estrategia para satisfacer sus necesitades a través de cada canal y de cara al Poder Judicial.
e. Levantar y documentar los procesos clave para la prestación del servicio judicial, incluyendo los procesos a ser operados desde la plataforma CRM y sus flujos, áreas responsables, incluyendo vías de comunicación, indicadores, tipos de usuarios, reportería y otros aspectos necesarios para la apropiada implementación.
f. Analizar y proponer perfiles de puestos y funciones necesarias para llevar a cabo la gestión de CRM en el Poder Judicial y su sostenibilidad y desarrollo a través del tiempo.
g. Realizar un estudio de factibilidad del proyecto considerando los aspectos técnicos, operativos, económicos, regulatorios, plataformas tecnológicas, plataformas CRM, resultados esperados, satisfacción, recursos humanos, tiempo y otros aspectos relevantes.
h. Elaborar los términos de referencia para la adquisición de la herramienta tecnológica de CRM, cantidad de credenciales, funcionalidades, tipos de licencias y todos los aspectos necesarios que garanticen compatibilidad de la plataforma con los procesos del Poder Judicial.

7. Productos esperados:

Productos	Contenido	Tiempo Máximo de Entrega
Producto no. 1	**Plan de trabajo** de acuerdo con los objetivos y alcances establecidos, que contemple las etapas de planificación, ejecución y entrega de productos basado en metodología Marco Lógico.	**2 semanas luego de firmado el contrato de asesoría.**
Producto no. 2	**Optimización y/o reformulación** del Modelo de Prestación de Servicio del Poder Judicial incluyendo estrategias de CRM.	**6 semanas después de revisado y autorizado el producto #1**
Producto no. 3	**Levantamiento y documentación** de los procesos clave de prestación del servicio judicial a ser operados en la plataforma CRM y actualización o creación de perfiles de puestos correspondientes a cada proceso.	**9 semanas después de revisado y autorizado el producto #2**
Producto no. 4	**Implementación de un piloto** del Modelo de Prestación de Servicio Judicial sobre una plataforma de CRM.	**4 semanas después de revisado y autorizado los productos #3**
Producto no. 5	**Análisis de factibilidad y términos de referencia** para la adquisición e implementación de un sistema CRM elaborado y aprobado.	**3 semanas después de entregado el producto #4.**

8. Presentación y aprobación de los informes.

Los informes y/o productos deberán presentarse a la Administración General de Servicio Judicial para aprobación. Todos los informes y desarrollos relativos a esta consultoría serán entregados con el nombre del proyecto, el logo institucional (Consejo del Poder Judicial) en versión digital, de preferencia a través de la remisión digital en la dirección de correo electrónico que se acuerde para los fines.

9. Plazos y lugar de ejecución.

Las actividades de la presente consultoría serán efectuadas en las oficinas del Consejo del Poder Judicial ubicada en el Centro de los Héroes, avenida Enrique Jiménez Moya, D.N., Santo Domingo, en algunos casos puede existir la posibilidad de visitar otras localidades de la institución. La modalidad de trabajo será debidamente comunicada entre presencial y/o teletrabajo.

El consultor y/o empresa seleccionada deberá de disponer al menos de 24 horas laborables semanales dedicados a este Proyecto.

El tiempo de contratación de los servicios será de máximo doce (12) meses, contados a partir de la firma del contrato.

10. Coordinación y supervisión.

La supervisión y coordinación de los servicios de la consultoría estará a cargo de la Administración General de Servicio Judicial del Consejo del Poder Judicial, para lo cual deberán programarse reuniones periódicas de trabajo para evaluar las actividades y coordinar las acciones que correspondan a las actividades de la consultoría.

11. Perfil del profesional.

El/la experto/a o empresa/a, o sus subconsultores/as para realizar las actividades y lograr los objetivos de la consultoría requieren poseer las siguientes calificaciones:

a) Experiencia de 6 años o más en gestión o dirección de servicios, proyectos y/o procesos de atención a usuarios.
b) Experiencia demostrable en consultorías o proyectos ejecutados en dos (2) empresas con 200 empleados o más, sobre procesos de transformación en las áreas de servicio al cliente/usuario.
c) Dos (2) experiencias demostrables en implementación, configuración y/o desarrollo de sistemas CRM en el sector público y/o privado.
d) Experiencia demostrable en dirección de proyectos sociales o públicos.
e) Experiencia demostrable de 3 años o más en levantamiento y/o diseñando de procesos.
f) Conocimiento en las normativas del Poder Judicial de la RD y sistema de justicia dominicano.

12. Formas y condiciones de pago.

Productos	Porcentaje de pago	Tiempo estimado del pago
Firma del contrato	10%	30 días luego de la firma del contrato.
P.1 - Plan de trabajo de acuerdo con los objetivos y alcances establecidos, que contemple las etapas de planificación, ejecución y entrega de productos basado en metodología de marco lógico.	10%	30 días luego de recibido conforme el producto #1.
P.2- Modelo de Prestación de Servicio del Poder Judicial optimizado y/o reformulado con estrategias de CRM realizado y aprobado.	20%	30 días luego de recibido conforme el producto #2.
P.3- Procesos clave del modelo de prestación del servicio, procesos a operar en el CRM y perfiles de puestos levantados y documentados.	30%	30 días luego de recibido conforme el producto #3.

P.4- Piloto del modelo de prestación de servicio judicial sobre una plataforma CRM ejecutado y aprobado.	20%	30 días luego de recibido conforme el producto #4.
P.5- Análisis de factibilidad y términos de referencia para la adquisición e implementación de un sistema CRM elaborado y aprobado.	10%	30 días luego de recibido conforme el producto #5.
Total:	100%	

13. Obligaciones y responsabilidad

El equipo de consultoría o consultor/a tendrá todas las obligaciones y responsabilidades técnicas que, de acuerdo con la sana práctica profesional, sean inherentes a la naturaleza de los servicios requeridos, aun cuando no se mencionen de manera expresa en los presentes términos de referencia.

Es obligación el/la o los/as consultores/as mantener bajo confidencialidad las informaciones relativas al proyecto, y no deberán ser compartidos con grupos de terceros que no sean parte del Poder Judicial o la entidad contratante. Toda información a ser compartida con terceros, bajo el marco de la contratación y para fines de lograr sus objetivos, deberá primero ser consultada con el equipo del Poder Judicial a cargo del proyecto.

Es obligación del consultor/a establecer, desde el inicio de los trabajos, comunicación con la Administración General de Servicio Judicial, y mantener a dicha dirección informada del avance de las actividades, procurando en todo momento, dentro de un marco racional, contar con su consentimiento.

El consultor/a será totalmente responsable del personal seleccionado como parte del equipo para la realización de los trabajos, incluyendo el pago de sus salarios, viáticos, prestaciones sociales y cualquier otro tipo de gasto en que tenga que incurrir durante el desarrollo de sus servicios.

El consultor/a deberá estar anuente a responder las consultas que se le formulen durante la realización de la consultoría y los diseños de los productos finales.

14. Recursos e instalaciones

Los recursos relativos a honorarios del equipo técnico de la consultoría, computadoras y equipos tecnológicos para hacer el trabajo, la celebración de actividades y sesiones de trabajo, transportes y cualquier adicional, en caso de ser necesarios, serán cubiertos por el consultor/a o empresa contratada y deberán ser estimados en la propuesta económica que presente el/la Contratista.

15. Equipamiento

No deberá comprarse ningún equipo en nombre del órgano de contratación como parte del contrato de servicios que se derive de estos términos de referencia.

16. Evaluación de las ofertas

- **Confidencialidad**

La información relativa a la evaluación de la propuesta y a las recomendaciones sobre adjudicaciones no se dará a conocer a otras personas que no tengan participación oficial en el proceso hasta que se haya notificado la adjudicación del contrato al consultor o empresa ganadora(a). Cualquier intento de un oferente de influenciar al Contratante en la evaluación y comparación de las propuestas o en la decisión de adjudicación del contrato podrá resultar en el rechazo de su propuesta.

- **Evaluación de las propuestas**

Culminado el proceso de recepción de ofertas, la Gerencia de Compras y Contrataciones remite a los peritos correspondientes las propuestas presentadas para su evaluación, quienes verificarán que las mismas cumplan con los requisitos técnicos requeridos.

La adjudicación será decidida a favor de un **ÚNICO** oferente cuya propuesta: 1) haya sido calificada como CUMPLE en las propuestas técnicas y económicas por reunir las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas en los presentes Pliegos de Condiciones y 2) presente el menor precio. La metodología de evaluación es como sigue:

Credenciales	**Cumple/ no cumple**
Oferta Técnica	
Oferta Económica	Menor Precio

Los criterios técnicos para evaluar cada propuesta recibida de los/as Consultores/as, equipo de consultores, subconsultores o empresa, será de la forma que se explica a continuación:

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Evaluación
1	Documento con el alcance de la consultoría y descripción de la metodología de trabajo.	Cumple/No Cumple
2	Plan de trabajo con horas semanales dedicadas al proyecto y cronograma de actividades presentado completo.	
3	Experiencia demostrable en consultorías o proyectos ejecutados en dos (2) empresas con 200 empleados o más, sobre procesos de transformación en las áreas de servicio al cliente/usuario.	
4	Dos (2) experiencias demostrables en implementación, configuración y/o desarrollo de sistemas CRM en el sector público y/o privado.	
5	Experiencia demostrable en dirección de proyectos sociales o públicos.	

6	Experiencia demostrable de 3 años o más en levantamiento y diseño de procesos.	
7	Experiencia de 6 años o más en gestión o dirección de servicios, proyectos y/o procesos de atención a usuarios.	

Peritos:

Juan Pablo Burgos Gerente de Atención Multicanal Adm. General de Servicio Judicial	**Sandro Valdez** Gerente de Procesos Dirección de Planificación	**Ricy Bidó** Gerente de Sistemas Dirección de Tecnología

Visto bueno:

Mariloy Díaz
Directora General de Servicio Judicial

FORMULARIO DE INFORMACIÓN SOBRE EL OFERENTE

[El Oferente deberá completar este formulario de acuerdo con las instrucciones siguientes. No se aceptará ninguna alteración a este formulario ni se aceptarán sustitutos.]

Fecha: _____

1. Nombre/ Razón Social del Oferente: *[indicar el nombre jurídico del Oferente]*
2. Si se trata de una asociación temporal o Consorcio, nombre jurídico de cada miembro: *[indicar el nombre jurídico de cada miembro del Consorcio]*
3. RNC/ Cédula/ Pasaporte del Oferente:
4. RPE del Oferente: *[indicar el número del Registro de Proveedores del Estado]*
5. Domicilio legal del Oferente:
6. Información del Representante autorizado del Oferente: Nombre: *[indicar el nombre del representante autorizado]* Dirección: *[indicar la dirección del representante autorizado]* Números de teléfono y fax*: [indicar los números de teléfono y fax del representante autorizado]* Dirección de correo electrónico: *[indicar la dirección de correo electrónico del representante autorizado]*

No. EXPEDIENTE
CP-CPJ-BS-15-2023

Seleccione la fecha

PRESENTACIÓN DE OFERTA

Señores
CONSEJO DE PODER JUDICIAL

Nosotros, los suscritos, declaramos que:

a. Hemos examinado y no tenemos reservas a los términos de referencia para el proceso de comparación de precios, para la ***contratación de consultoría para la optimización del modelo de prestación del servicio judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de CRM,*** incluyendo las adendas realizadas a los mismos: _____
_____

b. De conformidad con los términos de referencia y cronograma de ejecución, nos comprometemos a cumplir con los servicios conexos para la ***contratación de consultoría para la optimización del modelo de prestación del servicio judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de CRM.***

c. Para este procedimiento no somos partícipes en calidad de oferentes en más de una oferta, excepto en el caso de ofertas alternativas, de conformidad con los términos de referencia del proceso de comparación de precios.

d. Nuestra firma, sus afiliadas o subsidiarias, incluyendo cualquier subcontratista o proveedor de cualquier parte del contrato, no han sido declarados inelegibles por el comprador para presentar ofertas.

e. Entendemos que esta oferta, junto con su aceptación por escrito que se encuentra incluida en la notificación de adjudicación, constituirán una obligación contractual, hasta la preparación y ejecución del contrato formal.

f. Entendemos que el comprador no está obligado a aceptar la oferta evaluada como la más baja ni ninguna otra de las ofertas que reciba.

_____ (Nombre y apellido) _____en calidad de _____ debidamente autorizado para actuar en nombre y representación de _____ (poner aquí nombre del Oferente) _____
Firma_____
Sello (Persona o personas autorizadas a firmar en nombre del Oferente)

Comité de Compras y Licitaciones

OFERTA ECONÓMICA

Título del Proceso:	**CONTRATACIÓN DE CONSULTORÍA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO JUDICIAL BASADO EN LA GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS USUARIOS Y PLATAFORMAS DE CRM.**	**No. Expediente:**	**CP-CPJ-BS-15-2023**
Nombre del Oferente:		**RNC/Cédula:**	
Fecha:		**RPE:**	

Ítem núm.	Descripción del Bien, Servicio y Obra	Marca y Modelo (si aplica)	Unidad de Medida	Cantidad	Precio unitario	ITBIS %	ITBIS RD$	Precio Total
1	Contratación de consultoría para la optimización del Modelo de Prestación del Servicio Judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de CRM.		Servicio	1			RD$ -	RD$ -
							RD$ -	RD$ -

SUBTOTAL	**RD$ -**
TOTAL ITBIS	**RD$ -**

VALOR DE LA OFERTA EN LETRAS (DEBE CONTENER LOS IMPUESTOS INCLUIDOS)		**VALOR DE LA OFERTA EN NÚMEROS EN RD$**	**RD$ -**

Nombre del presentante legal y fecha	Firma y sello

DECLARACIÓN JURADA

Quien suscribe, ___ (nombre) _____, (generales) ____, en calidad de __ (cargo que desempeña) _____, actuando en nombre y representación de _ (nombre de la persona física o jurídica) _____, _____ (generales y domicilio de la sociedad), conforme a los poderes que me fueran otorgados, en virtud de mis facultades estatutarias, por medio del presente documento, y en respuesta a los requerimientos de la convocatoria de Comparación de Precios núm. **CP-CPJ-BS-15-2023**, del Consejo del Poder Judicial para la ***contratación de consultoría para la optimización del modelo de prestación del servicio judicial basado en la gestión de las relaciones con los usuarios y plataformas de CRM***, declaro BAJO LAS MÁS SOLEMNE FE DEL JURAMENTO, lo siguiente:

1. No nos encontramos en ninguna de las situaciones de prohibiciones de contratar establecidas en el Artículo 12 del Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial y el artículo 14 de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones del Estado.
2. Que ningún funcionario o empleado del Poder Judicial tiene interés pecuniario en la oferta.
3. Que no hay ningún acuerdo de parte de (nombre de la empresa) con persona particular, sociedad, corporación o firma para someter varias ofertas bajo nombres distintos.
4. Que ni nosotros ni nuestro personal directivo ha sido sometido ni condenado por un delito relativo a su conducta profesional o por declaración falsa o fraudulenta acerca de su idoneidad para firmar un contrato adjudicado.
5. Que no tenemos juicios pendientes con el Estado Dominicano.
6. Que no estamos sometidos a un proceso de quiebra ni liquidación.
7. Que estamos al día en el pago de nuestras obligaciones Fiscales de la Seguridad Social y Tributarias, conforme a la legislación vigente.
8. Que no estamos embargados; nuestros negocios no han sido puestos bajo administración judicial, y nuestras actividades comerciales no han sido suspendidas ni se ha iniciado procedimiento judicial en nuestra contra por cualquiera de los motivos precedentes;

La presente DECLARACIÓN JURADA ha sido realizada en la ciudad de _____, República Dominicana a los (XX) días del mes de _____ del año dos mil veintitrés (2023).

_____