



CONSEJO DEL PODER JUDICIAL
República Dominicana
COMITÉ DE COMPRAS Y LICITACIONES

TÉRMINOS DE REFERENCIA
COMPARACIÓN DE PRECIOS

No. CP-JI-BS-003-2020

**CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE UNA EMPRESA
O PROFESIONAL EN DISEÑO DE MODELOS O
ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL USUARIO**

COMITÉ DE COMPRAS Y LICITACIONES
NOVIEMBRE 2020



1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA JURISDICCIÓN INMOBILIARIA

La ley No. 108-05, de fecha 23 de marzo del año 2005, sobre Registro Inmobiliario, transforma la antigua Jurisdicción de Tierras en la Jurisdicción Inmobiliaria, dándole la competencia exclusiva de conocer todo lo relativo a derechos inmobiliarios y su registro en la República Dominicana, el cual se extiende desde la solicitud de autorización para la mensura y durante toda la vida jurídica del inmueble.

Esta Jurisdicción se encuentra compuesta por:

a) **Tribunales Superiores de Tierra (TST) y Tribunales de Jurisdicción Original (TJO).**

Los primeros son tribunales colegiados compuestos por no menos de cinco (5) jueces designados por la Suprema Corte de Justicia, entre los cuales debe haber un presidente. Conocen en segunda instancia de todas las apelaciones que se interpongan contra las decisiones emanadas de los tribunales de jurisdicción original bajo su jurisdicción, así como también en última instancia de las acciones que le son conferidas expresamente por la ley.

Los segundos son tribunales unipersonales que constituyen el primer grado de la Jurisdicción Inmobiliaria. Todo Tribunal de Jurisdicción Original se encuentra dentro de la jurisdicción de un Tribunal Superior de Tierras. Gozan de plenitud de jurisdicción dentro del distrito judicial al que pertenecen.

b) **Dirección Nacional del Registro de Títulos.** Órgano de carácter nacional dentro de la Jurisdicción Inmobiliaria encargado de coordinar, dirigir y regular el desenvolvimiento de las oficinas de Registro de Títulos, velar por el cumplimiento de la Ley dentro del ámbito de su competencia y del Reglamento General de Registro de Títulos. Esta dirección se encuentra a cargo de un Director Nacional, designado por el Consejo del Poder Judicial.

En relación con su delimitación territorial las oficinas de Registro de Títulos se encuentran vinculadas a uno o varios Tribunales de Jurisdicción Original y a un único Tribunal Superior de Tierras. Están a cargo de un Registrador de Títulos. En algunos casos Registradores de Títulos Adscritos, cuando el volumen de trabajo lo justifique.

c) **Dirección Nacional de Mensuras Catastrales.** Órgano de carácter nacional, dentro de la Jurisdicción Inmobiliaria, encargado de coordinar, dirigir y regular el desenvolvimiento de las Direcciones Regionales de Mensuras Catastrales, velar por el cumplimiento de la Ley dentro del ámbito de su competencia y por el cumplimiento del Reglamento General de Mensuras Catastrales. Ofrece el soporte técnico a la Jurisdicción Inmobiliaria en lo referente a las operaciones técnicas de mensuras catastrales. Se encuentra a cargo de un Director Nacional, nombrado por el Consejo del Poder Judicial.

Las Direcciones Regionales de Mensuras Catastrales están supeditadas jerárquicamente a la Dirección Nacional de Mensuras Catastrales y su función es velar por la correcta aplicación de la Ley y del Reglamento General de Mensuras Catastrales. Estas direcciones se encuentran a cargo de un Director Regional.

d) **Administración General de la Jurisdicción Inmobiliaria.** Se encarga de la prestación de los servicios comunes y administrativos.



2. ANTECEDENTES Y PROBLEMÁTICA

La propiedad territorial en la República Dominicana se basa en el “Sistema Torrens”, también llamado sistema sustantivo, el cual pertenece a los sistemas con presunción de exactitud, puesto que el contenido del asiento registral se presume exacto, hasta no probar lo contrario. Este sistema se basa en los principios de publicidad, legalidad, autenticidad y especialidad.

Debido al incremento significativo del desarrollo inmobiliario, económico y social del país, el gobierno de la República Dominicana y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), suscribieron un contrato de préstamo para el financiamiento parcial del Programa de Modernización de la Jurisdicción de Tierras (PMJT). Este fue ejecutado en el período 2001-2005 por la Suprema Corte de Justicia, con el propósito de alcanzar una Jurisdicción de Tierras, eficiente y transparente en sus funciones.

En el año 2005 fue reformada la ley No. 1542 de 1947, siendo el resultado la ley marcada con el No. 108-05, sobre Registro Inmobiliario, (Modificada por la Ley No. 51-07). Esta ley tiene por objeto regular el saneamiento y el registro de todos los derechos reales inmobiliarios, así como las cargas y gravámenes susceptibles de registro en relación con los inmuebles que conforman el territorio de la República Dominicana, y garantizar la legalidad de su mutación o afectación con la intervención del Estado a través de los órganos competentes de la Jurisdicción Inmobiliaria.

Posteriormente, se suscribió un nuevo préstamo con el BID para el financiamiento del Programa de Consolidación de la Jurisdicción Inmobiliaria (PCJI), ejecutado nuevamente por la Suprema Corte de Justicia, con el propósito de consolidar la modernización de la JI, en forma eficiente, transparente y sostenible, contribuyendo a garantizar la seguridad jurídica de la propiedad inmobiliaria.

Atendiendo a las necesidades del mercado inmobiliario, las nuevas costumbres de los usuarios y las oportunidades que ofrecen las tecnologías de información, la JI apuesta por establecer nuevos canales de atención, tanto implementando oficinas físicas en los centros de mayor concentración de usuarios, como a través del establecimiento de oficinas virtuales de amplio acceso a través de aplicaciones o páginas web.

Durante el 2019 la Jurisdicción Inmobiliaria recibió unos 350,000 trámites al año y unas 70,000 visitas mensuales en unas 24 oficinas en la misma cantidad de provincias. Es así como las líneas de acción contemplaban el establecimiento de modelos atención diferenciados para los tipos de usuarios, establecer un centro de contacto nacional, la ampliación de la oficina virtual y el desarrollo de aplicaciones especializadas (Apps) para la prestación de servicios en línea.

Para implementar estas nuevas modalidades de atención, deberá diseñarse un nuevo modelo de servicio y de atención multicanal

3. OBJETIVOS

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 los servicios de una empresa o profesional experto en diseño de modelos o estrategias de atención al usuario para la Jurisdicción Inmobiliaria**, Referencia: **CP-JI-BS-003-2020**



Este documento constituye la base para la preparación de las Ofertas. Si el Oferente/Proponente 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 presentes Términos de Referencia se hace de conformidad con la Ley No. 340-06 de fecha Dieciocho (18) de Agosto del Dos Mil Seis (2006) sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y su posterior modificación contenida en la Ley No. 449-06 de fecha Seis (6) de Diciembre del Dos Mil Seis (2006) y de la Resolución Núm. 007, de fecha (16) de julio del año dos mil diecinueve (2019) que establece el Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial. Los Oferentes/Proponentes deberán estar inscritos en el Registro de Proveedores del Estado.

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.

4. 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.

5. 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 normas:

- Ley 200-04, sobre Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley 340-06 y sus modificaciones sobre compras, contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones.
- Ley 247-12, Orgánica de la Administración Pública.
- Ley 107-13, sobre los Derechos de las personas y sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.

6. FUENTE DE RECURSOS

Los fondos para financiar el costo de la contratación, objeto de la presente comparación de precios, corresponden a la disponibilidad financiera **TDR-JI-CP-CPJ-XX-2020**, con un monto de tres millones ochocientos mil pesos dominicanos con 00/100 (RD\$3,800,000.00) provienen del presupuesto de la Jurisdicción Inmobiliaria, correspondientes al año 2020.

7. 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.

8. TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA

La entrega de este servicio debe realizarse en un plazo no mayor a ocho (8) meses, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.

9. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad del servicio y el acceso para los usuarios, desarrollando e implementando un modelo de atención multicanal.

10. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Disponer de encuestas para la detección de necesidades de los usuarios.
2. Disponer de un diagnóstico de la situación actual de la atención al usuario a nivel nacional por los diferentes canales.
3. Disponer de un catálogo de servicios actualizado.
4. Disponer de un modelo de servicios del Registro Inmobiliario
5. Disponer de políticas, procedimientos e indicadores de desempeño para la atención multicanal.
6. Disponer de requerimientos funcionales y de negocio para la habilitación de los diferentes canales de atención.
7. Disponer de un sistema integral de gestión del servicio, que incluya quejas, sugerencias y reclamaciones.
8. Disponer de una implementación piloto del modelo de servicios.

11. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

La empresa seleccionada deberá planificar, diseñar y ejecutar un modelo o estrategia de Atención al Usuario. Para estos fines deberá apoyarse en el uso de metodologías y herramientas para pruebas que les permitan la obtención de resultados oportunos.

NO.	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Diseño de Modelos o Estrategias de Atención al Usuario para el Registro Inmobiliario	1

12. ACTIVIDADES

1. Elaborar el Plan de Ejecución detallado.
2. Realizar una encuesta a los usuarios, que identifique las principales necesidades de los mismos.
3. Realizar una encuesta al personal de Atención al Usuario que identifique las principales necesidades de los usuarios y del personal.
4. Realizar un diagnóstico de la situación actual, referente a la calidad del servicio brindado en las oficinas del Registro Inmobiliario a nivel nacional, incluyendo, canales, herramientas, estructura, personal y calidad del servicio.
5. Actualizar el catálogo de servicios.



6. Elaborar el modelo de servicios del Registro Inmobiliario, incluyendo estructura organizacional requerida, perfiles y descripciones de puestos.
7. Elaborar una propuesta de política de atención al usuario multicanal.
8. Elaborar los protocolos de atención, los requerimientos y características que deben satisfacer los diferentes canales, incluyendo al menos: Presencial, telefónico, IVR, oficina virtual y aplicaciones móviles, alineados con los establecidos para el Servicio Judicial
9. Elaborar una propuesta para establecer un sistema de gestión de quejas y sugerencias.
10. Elaborar las propuestas de procedimientos para la prestación del servicio por los diferentes canales, documentados utilizando tanto la notación gráfica como su equivalente en XML establecidas en las normas de BPMN 2.0 y DMM 1.1 del Object Management Group (OMG).
11. Elaborar las propuestas de indicadores de gestión para medir y monitorear la calidad de la atención al usuario.
12. Elaborar los requerimientos y características que deben satisfacer los diferentes canales para cumplir con la política propuesta, incluyendo al menos: Presencial, telefónico, IVR, oficina virtual y aplicaciones móviles.
13. Definir los requerimientos de ubicación, espacio, personal y horarios para el centro de contacto y las oficinas de Atención al Usuario, recepción y entrega de documentos.
14. Definir los requerimientos de imagen y señalética para las oficinas de atención al usuario, recepción y entrega de documentos (Paredes, letreros, mobiliarios, accesorios, señalizaciones internas y externas).
15. Elaborar el plan de implementación del modelo de servicios propuesto.
16. Acompañar en el proceso de puesta en operación del Centro de Contacto, y su vez elaborar propuesta para la adquisición de un sistema de gestión de centro de contacto
17. Capacitar al equipo de atención al usuario Santiago y Santo Domingo en el modelo de servicios propuesto.
18. Implementar, junto al equipo de atención al usuario, el modelo de servicios propuesto en Santiago y Santo Domingo (incluyendo las recepciones de DN y CENAU).
19. Evaluar el resultado de la implementación, incluyendo lecciones aprendidas y recomendaciones de ajustes al modelo.

13. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN

El Consultor para contratar deberá:

- Elaborar el plan de trabajo requerido para el logro de los objetivos generales y específicos citados en el presente documento.
- Elaborar una propuesta para la ejecución del plan de trabajo
- Ejecutar en conjunto con la Gerencia de Atención al usuario, la Administración General del Registro Inmobiliario y/o las áreas designadas por la misma, el plan de trabajo.
- Elaborar los informes mensuales de avances.
- Implementar las recomendaciones y propuestas para mejorar la calidad del servicio.

14. ACTIVIDADES DE LA CONSULTORÍA: FORMA Y DETALLE DE PRODUCTOS

Los productos o resultados a entregar por parte del Consultor son los siguientes:



CONSEJO DEL PODER JUDICIAL
República Dominicana
Comité de Compras y Licitaciones

TAREAS DEL PROFESIONAL	PRODUCTOS	PROGRAMACION
T1 - Planificar la Consultoría, tomando en cuenta los alcances previstos y el cronograma de implementación establecido.	P1 - Plan de Ejecución Detallado de la Consultoría. Este producto es resultado de T1.	Semana 1 a partir de la firma del contrato.
T2 - Realizar una encuesta a los usuarios que identifique las principales necesidades de los usuarios.	P2 – Informe de análisis de resultados de la encuesta a los usuarios.	Semana 4 a partir de la firma del contrato.
T3 - Realizar una encuesta al personal de servicio al cliente que identifique las principales necesidades de los usuarios y del personal.	P3 – Informe de análisis de resultados de la encuesta al personal.	Semana 4 a partir de la firma del contrato.
T4 - Realizar un diagnóstico de la situación actual de la gerencia de atención al usuario y la calidad del servicio brindado por los canales presencial, telefónico y virtuales del RI.	P4 – Diagnóstico de la situación actual de la gerencia de atención al usuario y la calidad del servicio brindado por los canales presencial, telefónico y virtual en el RI a nivel nacional.	Semana 4 a partir de la firma del contrato.
T5 - Actualizar el catálogo de servicios	P5 - Catálogo de servicios actualizado	Semana 12 a partir de la firma del contrato.
T6 - Elaborar el modelo de servicios del Registro Inmobiliario, incluyendo estructura organizacional requerida, perfiles y descripciones de puestos.	P6 – Documento con el modelo de servicios del Registro Inmobiliario, incluyendo los usuarios regulares y corporativos, creando la estructura organizacional requerida, perfiles y descripciones de puestos.	Semana 12 a partir de la firma del contrato.
T7 - Elaborar una propuesta de política de atención al usuario multicanal.	P7 - Propuesta de política de atención al usuario multicanal.	Semana 12 a partir de la firma del contrato.
T8 – Elaborar los protocolos de atención, los requerimientos y características que deben satisfacer los diferentes canales, incluyendo al menos: Presencial, telefónico, IVR, oficina virtual y aplicaciones móviles, alineados con los establecidos para el Servicio Judicial	P8 - Protocolos de atención para la prestación de servicios por múltiples canales, incluyendo al menos: Presencial, telefónico, IVR, oficina virtual y aplicaciones móviles.	Semana 16 a partir de la firma del contrato.
T9 - Elaborar una propuesta para establecer un sistema de gestión de quejas y sugerencias.	P9 - Propuesta para establecer un sistema de gestión de quejas y sugerencias.	Semana 16 a partir de la firma del contrato.



CONSEJO DEL PODER JUDICIAL
República Dominicana
Comité de Compras y Licitaciones

TAREAS DEL PROFESIONAL	PRODUCTOS	PROGRAMACION
T10 - Elaborar las propuestas de procedimientos a utilizar por el personal de servicio al cliente, documentados utilizando tanto la notación gráfica como su equivalente en XML establecidas en las normas de BPMN 2.0 y DMM 1.1 del Object Management Group (OMG)	P10 - Propuestas de procedimientos a utilizar por el personal de servicio al cliente y protocolos para servicios presenciales y de canales alternos.	Semana 16 a partir de la firma del contrato.
T11 - Elaborar las propuestas de indicadores de gestión para medir y monitorear la calidad de la atención al usuario.	P11 - Propuestas de indicadores de gestión para medir y monitorear la calidad de la atención al usuario.	Semana 16 a partir de la firma del contrato.
T12 - Elaborar los requerimientos y características que deben satisfacer los diferentes canales para cumplir con la política propuesta, incluyendo al menos: Presencial, telefónico, IVR, oficina virtual y aplicaciones móviles.	P12 - Propuestas de recomendaciones para ofertar los servicios brindados por múltiples canales, incluyendo al menos: Presencial, telefónico, IVR, oficina virtual y aplicaciones móviles.	Semana 20 a partir de la firma del contrato.
T13 - Definir los requerimientos de ubicación, espacio, personal y horarios para las oficinas de servicio al cliente, recepción y entrega de documentos.	P13 – Documento de requerimientos de ubicación, espacio, personal y horarios para las oficinas de servicio al cliente, recepción y entrega de documentos	Semana 20 a partir de la firma del contrato.
T14 - Definir los requerimientos de imagen y señalética para las oficinas de servicio al cliente, recepción y entrega de documentos (Paredes, letreros, mobiliarios, accesorios, señalizaciones internas y externas).	P14 – Documento de requerimientos de imagen y señalética para las oficinas de servicio al cliente, recepción y entrega de documentos (Paredes, letreros, mobiliarios, accesorios, señalizaciones internas y externas).	Semana 20 a partir de la firma del contrato.
T15 – Elaborar el plan de implementación del modelo de servicios propuesto.	P15 – Propuesta y plan de implementación del modelo de servicios propuesto.	Semana 20 a partir de la firma del contrato.
T16 - Capacitar al equipo de atención al usuario Santiago y Santo Domingo en el modelo de servicios propuesto.	P16 – Actas de Capacitación al equipo de atención al usuario Santiago y Santo Domingo en el modelo de servicios propuesto	Semana 22 a partir de la firma del contrato.
T17 - Implementar, junto al equipo de atención al usuario, el modelo de servicios propuesto en Santiago y Santo Domingo.	P17 – Actas de Implementación del modelo de servicios propuesto en Santiago y Santo Domingo.	Semana 22 a partir de la firma del contrato.



TAREAS DEL PROFESIONAL	PRODUCTOS	PROGRAMACION
T18 - Evaluar el resultado de la implementación, incluyendo lecciones aprendidas y recomendaciones de ajustes al modelo.	P18 - Evaluación del resultado de la implementación, incluyendo lecciones aprendidas y recomendaciones de ajustes al modelo.	Semana 28 a partir de la firma del contrato.

Todos los productos entregados de esta consultoría serán propiedad del Registro Inmobiliario, quien tiene el derecho de publicarlos y disponer de ellos, así como cualquier otro que sea necesario de acuerdo con el contenido de la consultoría.

El consultor deberá entregar, mensualmente o en función de los hitos de control establecidos en el cronograma, y por el período que dure el proyecto, un informe de avance de las actividades realizadas, contrastando sus plazos reales de ejecución con los inicialmente programados. El cronograma debe incluir los hitos y productos entregables.

Cada informe deberá estar acompañado de sus actas correspondientes. Las Actas son documentos relativos a la aceptación de tareas o de productos. Las mismas deben describir el detalle de lo que se está aceptando y deben estar firmadas por los actores involucrados en el proceso.

Nota: La documentación debe ser entregada a la Administración General del Registro Inmobiliario en formato editable.

15. CRONOGRAMA DEL PROCESO

ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1. Publicación en la página e Invitaciones a participar.	11 de noviembre de 2020 , publicación en la página Web del Poder Judicial www.poderjudicial.gob.do
2. Período para realizar consultas por parte de los interesados.	19 de noviembre de 2020 , hasta la 04:00 P.M. , por el correo electrónico: licitaciones-cpj@poderjudicial.gob.do
3. Plazo para emitir respuesta por parte del Comité de Compras y Contrataciones, mediante circulares o enmiendas.	Hasta el 23 de noviembre de 2020 .
4. Recepción de Oferta Técnica “Sobre A” y Oferta Económica “Sobre B” y Apertura de Ofertas Técnicas “Sobres A”	26 de noviembre de 2020 , desde las 08:30 A.M. hasta las 10:00 A.M. primer nivel, Auditorio
5. Informe Preliminar de Evaluación de Credenciales/Ofertas Técnicas	03 de diciembre de 2020
6. Aprobación del Informe Preliminar de Evaluación de Credenciales/Ofertas Técnicas	08 de diciembre de 2020
7. Notificación de errores u omisiones de naturaleza subsanables	09 de diciembre de 2020
8. Recepción de subsanaciones	15 de diciembre de 2020 hasta las 04:30 P.M.



ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
9. Informe Definitivo de Evaluación de Credenciales/Ofertas Técnicas	18 de diciembre de 2020
10. Aprobación del Informe Definitivo de Evaluación de Credenciales/Ofertas Técnicas	22 de diciembre de 2020
11. Notificación de habilitados para la apertura del “Sobre B”	28 de diciembre de 2020.
12. Apertura de Ofertas Económicas “Sobres B”	29 de diciembre de 2020 a las 10:00 A.M.
13. Evaluación de ofertas económicas	08 de enero de 2021
14. Aprobación del Informe Definitivo de Evaluación de Ofertas Técnicas y Económicas	12 de enero de 2021
15. Adjudicación	12 de enero de 2021
16. Notificación y Publicación de Adjudicación	5 días a partir del Acto Administrativo de Adjudicación.
17. Plazo para la constitución de la Garantía Bancaria de Fiel Cumplimiento de Contrato	Dentro de los siguientes 05 días, contados a partir de la Notificación de Adjudicación.
18. Suscripción del Contrato	No mayor a 20 días 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
E-mail: licitaciones-cpj@poderjudicial.gob.do.
Referencia: CP-JI-BS-003-2020

17. CIRCULARES Y ENMIENDAS

El Comité de Compras y Licitaciones 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, junto con una (1) fotocopia simple de los mismos, debidamente marcados en su primera página como “COPIA”.

Cada sobre deberá incluir dentro del mismo en soporte digital un CD/USB con su contenido. Los documentos contenidos en ambos sobres (original y copia), 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-JI-BS-003-2020
Dirección: Av. Enrique Jiménez Moya, esq. Juan de Dios Ventura Simó, Centro de los
Héroes, de Constanza, Maimón y Estero Hondo, Sto. Dgo., 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 calle Juan de Dios Ventura Simó, Centro de los Héroes de Constanza, Maimón y Estero Hondo, Santo Domingo, D.N. 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.

La documentación del sobre A debe ser presentada en el orden especificado en el presente apartado y encuadrado con indicación de índice y numeración de páginas.

20. DOCUMENTACIÓN PARA PRESENTAR

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

20.1.1. 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 y la actividad comercial de acuerdo con el objeto contractual.
4. Certificación MiPymes del Ministerio de Industria y Comercio y Mipymes vigente. (Opcional)
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).
6. Declaración jurada simple del oferente manifestando que no se encuentra dentro de las prohibiciones en el artículo 8 numeral 3 y el artículo 14 de la Ley No. 340-06 y sus modificaciones y el artículo 12 de Reglamentos de Compras y Contrataciones del Poder Judicial.

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

7. Carta de Presentación de la Compañía, firmada por un representante legal.
8. Certificación de pago de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) de la empresa.
9. Registro Mercantil actualizado.
10. Nómina de Accionistas.
11. 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:

12. 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.
13. Poder especial de designación del representante o gerente único del Consorcio autorizado por todas las empresas participantes en el consorcio.
14. Registro de Proveedor del Estado de cada integrante del consorcio, no estar inhabilitado,
15. Estar al día en el cumplimiento de las obligaciones fiscales y de seguridad social de cada integrante del consorcio, no estar afectado de conflicto de intereses, y demás requerimientos que se exigen en caso de presentación de oferta individual.



20.1.2. Documentación Financiera:

1. Los Estados Financieros auditados de los últimos dos (2) periodos fiscales, certificados por una firma de auditores o un contador público autorizado (CPA).

20.1.3. Documentación Técnica:

Plan de trabajo.

1. El plan de trabajo propuesto deberá reflejar de manera clara las diferentes fases, actividades, tareas, recursos y entregables del proyecto; y debe corresponderse con las necesidades de este tipo de proyectos.

Metodología.

2. La metodología de abordaje propuesta es adecuada para este tipo de proyecto y satisface los requerimientos de alcance y plazo del Registro Inmobiliario.

Experiencia

El oferente deberá presentar:

3. Tres (3) certificaciones de clientes de completitud de proyectos de características y alcances similares
4. Documentación que avale una experiencia mínima de 5 años en elaboración de manuales de servicio al cliente en instituciones con más de 10 sucursales y más de 50 empleados en servicio al cliente.
5. Documentación que avale una experiencia mínima de 5 años en elaboración de políticas y procedimientos.
6. Documentación que avale una experiencia mínima de 5 años en simplificación y optimización de procedimientos.
7. Documentación que avale una experiencia mínima de 5 años en elaboración de indicadores.
8. Documentación que avale una experiencia mínima de 3 años documentando procesos utilizando las normas de BPMN 2.0 y DMM 1.1 del Object Management Group (OMG)
9. Se valorará experiencia en sistemas de automatización de flujos de trabajo, sistemas web y sistemas de gestión documental.
10. Documentación que avale una experiencia de trabajos en América Latina y/o el Caribe Hispanófono.
11. Documentación que avale la experiencia mínima de 10 años de ejercicio profesional.
12. Hoja de vida o Curriculum del personal propuesto con el siguiente perfil:
 1. Consultor líder graduado en áreas Ingeniería, Administración o carreras afines
 2. Consultor líder con experiencia mínima de 5 años en asesoramiento en áreas de servicio al cliente en instituciones con más de 10 sucursales y más de 50 empleados en servicio al cliente.
 3. Un miembro del equipo de trabajo con experiencia mínima de 5 años en elaboración de políticas y procedimientos.
 4. Un miembro del equipo de trabajo con experiencia mínima de 5 años en simplificación y optimización de procedimientos.
 5. Un miembro del equipo de trabajo con experiencia mínima de 5 años en elaboración de indicadores.
 6. Un miembro del equipo de trabajo con experiencia mínima de 3 años documentando procesos utilizando las normas de BPMN 2.0 y DMM 1.1 del Object Management Group (OMG)



7. Se valorará experiencia en sistemas de automatización de flujos de trabajo, sistemas web y sistemas de gestión documental.
8. Experiencia de trabajos en América Latina y/o el Caribe Hispanófono.
9. Dominio del idioma español, tanto en forma escrita como hablada.

Quien haga oferta individual no puede participar formando parte de un consorcio. En caso 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.

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

- A) Formulario de Presentación de Oferta Económica (Anexo), en Un (1) original** debidamente marcado como “**ORIGINAL**” en la primera página de la Oferta, junto con una (01) fotocopia simple de la misma, debidamente marcada, en su primera página, como “**COPIA**”. El original y la copia deberán estar debidamente identificado 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 los bienes/servicios ofertados.**
- B) 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 ciento veinte (120) días calendarios contados a partir de la fecha del acto de apertura.**

20.3. 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 la misma.

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.

21. 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**”. La adjudicación se efectuará a favor de un único oferente que cumpla con las Especificaciones Técnicas mínimas establecidas en estos Términos de Referencias.

21.1. CRITERIO DE EVALUACIÓN OFERTA TÉCNICA

Documentación	Criterio	Referencia
Documentación de Credenciales	Cumple/No Cumple	Conforme documentación requerida en el numeral 20.1.1
	El oferente deberá presentar los Estados Financieros, sobre los cuales se aplicará para su análisis los siguientes indicadores:	



Documentación	Criterio	Referencia
Documentación Financiera	a) Índice de solvencia = $\frac{\text{ACTIVO TOTAL}}{\text{PASIVO TOTAL}}$ Límite establecido: Igual o Mayor a 1.0 Sobre el último balance, se aplicarán para su análisis los anteriores indicadores: (los otros balances/informaciones serán analizados para evaluar tendencias).	Conforme documentación requerida en el numeral 20.1.2
Documentación Técnica	Cumple/No Cumple	Conforme documentación requerida en el numeral 20.1.3

22. 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.

23. 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:

- 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.
- 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.
- 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.

24. DECLARATORIA DE DESIERTO

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

- Por no haberse presentado ofertas.
- Si ninguna de las ofertas presentadas cumple con las especificaciones técnicas requeridas.
- Si completada la evaluación económica y técnica se descartan todas las propuestas.
- 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.



25. 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 del 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 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.

25.1. 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.

26. 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 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.



27. DEDICACIÓN LUGAR Y DURACIÓN

El Consultor deberá realizar sus actividades in situ en la Sede Central del Registro Inmobiliario, Av. Independencia, esquina avenida Enrique Jiménez Moya en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán y en cada una de las demás localidades donde la Jurisdicción Inmobiliaria brinda servicios al público. La Jurisdicción Inmobiliaria proveerá espacio físico en sus oficinas para las actividades del proyecto, reuniones de trabajo y presentaciones de validación y transporte en caso de traslados a las localidades del interior.

Nota: El Consultor evitará cualquier actividad que pudiere generar conflicto de interés durante la prestación de los servicios profesionales a la institución.

28. COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN

El proponente que resulte beneficiario deberá coordinar sus actividades y laborar bajo la supervisión de los coordinadores designados por la Jurisdicción Inmobiliaria.

La metodología para utilizar debe incluir la organización de los equipos de trabajo y responsabilidades tanto del Consultor como del personal que designe la Jurisdicción Inmobiliaria.

La supervisión de los trabajos será realizada por el Coordinador designado por la Jurisdicción Inmobiliaria, el cual debe velar por dar seguimiento a todos los aspectos técnicos-operativos del proyecto.

29. 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. VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del Contrato será de catorce (14) meses a partir de la fecha de la suscripción del mismo 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.

30.1. 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 a 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.



30.2. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

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

30.3. 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.

30.4. 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.

31. CONDICIONES DE PAGO

Esta contratación cuenta con un costo máximo de RD\$3,800,000.00 pesos dominicanos incluyendo ITBIS, el cual será cancelado en moneda nacional, contra entrega de los productos establecidos, mediante siete (7) pagos remunerables, una vez que los productos hayan sido aprobados, a través de una Certificación de Aceptación emitida por la contraparte designada por la Administración General de la Jurisdicción Inmobiliaria, de acuerdo con la siguiente distribución:

NO. PAGO	PRODUCTOS	PROGRAMACIÓN	PORCENTAJE
1	P1 - Plan de Ejecución Detallado de la Consultoría. Este producto es resultado de T1.	Semana 1 a partir de la firma del contrato.	15%
2	P2 – Informe de análisis de resultados de la encuesta a los usuarios. P3 – Informe de análisis de resultados de la encuesta al personal. P4 – Informe del diagnóstico de la situación actual referente a la calidad del servicio brindado en las oficinas de Registros de Títulos a nivel nacional.	Semana 4 a partir de la firma del contrato.	15%



CONSEJO DEL PODER JUDICIAL
República Dominicana
Comité de Compras y Licitaciones

NO. PAGO	PRODUCTOS	PROGRAMACIÓN	PORCENTAJE
3	P5 - Catálogo de servicios actualizado	Semana 12 a partir de la firma del contrato.	15%
	P6 – Documento con el modelo de servicios de la Jurisdicción Inmobiliaria, incluyendo los usuarios regulares y corporativos, creando la estructura organizacional requerida, perfiles y descripciones de puestos.		
	P7 - Propuesta de política de atención al usuario multicanal.		
4	P8 - Protocolos de atención para la prestación de servicios por múltiples canales, incluyendo al menos: Presencial, telefónico, IVR, oficina virtual y aplicaciones móviles.	Semana 16 a partir de la firma del contrato.	20%
	P9 - Propuesta para establecer un sistema de gestión de quejas y sugerencias.		
	P10 - Propuestas de procedimientos a utilizar por el personal de servicio al cliente y protocolos para servicios presenciales y de canales alternos.		
	P11 - Propuestas de indicadores de gestión para medir y monitorear la calidad de la atención al usuario.		
5	P12 - Propuestas de recomendaciones para ofertar los servicios brindados por múltiples canales, incluyendo al menos: Presencial, telefónico, IVR, oficina virtual y aplicaciones móviles.	Semana 20 a partir de la firma del contrato	15%
	P13 – Documento de requerimientos de ubicación, espacio, personal y horarios para las oficinas de servicio al cliente, recepción y entrega de documentos		
	P14 – Documento de requerimientos de imagen y señalética para las oficinas de servicio al cliente, recepción y entrega de documentos (Paredes, letreros, mobiliarios, accesorios, señalizaciones internas y externas).		
	P15 – Propuesta y plan de implementación del modelo de servicios propuesto.		
6	P16 – Actas de capacitación al equipo de atención al usuario Santiago y Santo Domingo en el modelo de servicios propuesto	Semana 22 a partir de la firma del contrato.	10%
	P17 – Actas de implementación del modelo de servicios propuesto en	Semana 22 a partir de la firma del contrato.	



NO. PAGO	PRODUCTOS	PROGRAMACIÓN	PORCENTAJE
	Santiago, Santo Domingo y demás oficinas a nivel nacional.		
7	P18 – Evaluación del resultado de la implementación, incluyendo lecciones aprendidas y recomendaciones de ajustes al modelo.	Semana 28 a partir de la firma del contrato.	10%

El (la) Consultor(a) deberá emitir las facturas por los servicios de consultoría prestados, a las cuales se les aplicarán las retenciones correspondientes.

32. PROPIEDAD INTELECTUAL

Los productos de esta consultoría, en su totalidad: escritos, informes, cronogramas, bases de datos, formularios, cuadros, esquemas, procesos, procedimientos e instrumentos utilizados y aplicados, serán de total propiedad de la Jurisdicción Inmobiliaria, la cual tendrá todos los derechos y con carácter exclusivo para utilizarlos de manera parcial o total, publicarlos y difundirlos.

El producto final de la consultoría no podrá ser utilizado, parcial ni totalmente, por el Consultor para otros fines, ni en otras instancias e instituciones ajenas a la Jurisdicción Inmobiliaria.

33. CONFIDENCIALIDAD

El Consultor no podrá en ningún momento proporcionar a terceros, directa o indirectamente, por sí o interpósita persona, información confidencial, así como aspectos relativos a los sistemas de trabajo, administración, organización y/o seguridad de la Jurisdicción Inmobiliaria, 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 del Consultor debiendo éste adoptar las medidas necesarias para que su personal cumpla las normas de confidencialidad establecidas.

El Consultor no podrá revelar ninguna información confidencial propiedad de la institución, relacionada con los servicios realizados, sin el consentimiento previo y por escrito de la Jurisdicción Inmobiliaria.

La violación del principio de confidencialidad constituirá un incumplimiento por parte del Consultor, quien podrá ser susceptible de ser demandada por la institución por los daños directos derivados del incumplimiento de dicha obligación.

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 13-07, de fecha cinco (05) de febrero del 2007.



35. ANEXOS.

1. Formulario Presentación de Oferta (Anexo 1).
2. Formulario Información sobre el Oferente (Anexo 2).
3. Formulario Oferta Económica.