



CENTRO
NACIONAL
DE REGISTROS

DOCUMENTO EN VERSIÓN PÚBLICA

De conformidad a los

Artículos:

24 letra “c” y 30 de la LAIP.

Se han eliminado los datos

personales



ACUERDO No. 217-CNR/2023. El Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, sobre lo tratado en el punto número cinco: **Unidad de Compras Públicas. Subdivisión cinco punto uno: Aprobación del documento de solicitud de oferta y nombramiento evaluadores técnicos. Contratación Directa No. CD-10/2023-CNR, denominada: "Implementación de solución de sistema de gestión de filas para las oficinas del CNR a nivel nacional, año 2023"**; de la sesión ordinaria número treinta y ocho, celebrada en forma virtual y presencial, a las doce horas meridiano, del dieciocho de octubre de dos mil veintitrés; punto expuesto por la jefa *ad honorem* de la Unidad de Compras Públicas, Lilibian María Valladares de López, y;

CONSIDERANDO:

- I. Que el Centro Nacional de Registros atiende a un promedio de 113 mil usuarios al mes, de forma presencial a nivel nacional en las 14 oficinas departamentales, incluyendo las oficinas centrales de San Salvador. Para la gestión de la atención a estos, se han establecido diferentes mecanismos a lo largo del tiempo. En el año 1995 se implementó el sistema de atención en "colas – rompefilas"; posteriormente, el 11 de enero de 2007 se inició en las oficinas de Mantenimiento Catastral con el sistema de tickets "Ingreso de ventanilla externa" en todo el país, utilizando el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (RPRH) con el sistema de rompefilas. En el año 2016 se desarrolló el "Sistema de atención por turnos (Turnomatic)" para los 14 departamentos y todos los registros. El Turnomatic surge como una solución tecnológica diseñada para optimizar el flujo de atención al público; con esta herramienta, se dispone actualmente de diversas funcionalidades para la administración y monitoreo de tiempos de espera, tiempos de atención, distribución de carga por ventanillas, volumen de tickets atendidos y abandonados y volumen de transacciones generadas por turno, así como la posibilidad de realizar atenciones derivadas de un proceso a otro cuando los usuarios lo requieren.

- II. Que el CNR, por medio de la Unidad de Compras Públicas -UCP-, promueve la Contratación Directa N° CD-10/2023-CNR, denominada "Implementación de solución del sistema de gestión de filas para las oficinas del CNR a Nivel Nacional, año 2023", de conformidad con lo regulado en los artículos 41 literal g) y 102 inciso final de la Ley de Compras Públicas, que establece que cuando se declare desierta por una vez la licitación competitiva de que se trate, ya sea por falta de participantes o por no cumplir con los requisitos ninguna de las ofertas, se podrá llevar a cabo la obtención del objeto contractual utilizando otro de los métodos o procedimientos especiales de contratación contemplados en la Ley de Compras Públicas, habilitándose para este caso la utilización de lista corta para generar la competencia de los potenciales participantes; circunstancia que encaja en el proceso indicado por haberse declarado desierta la licitación LC-07/2023 mediante el acuerdo del Consejo Directivo n° 173-CNR/2023, de fecha 30 de agosto del año en curso.

- III. Que la unidad solicitante es la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos- DIPE- y justifica su requerimiento expresando lo siguiente: "Existe necesidad de adquirir un sistema de gestión de atención por turnos con la finalidad de mejorar la atención al usuario presencial, que permita optimizar los procesos y reducir los tiempos de espera; esto permitirá que los empleados puedan atender a más usuarios en menor tiempo, aumentando su productividad, además, los sistemas de gestión de turnos también permiten a los empleados acceder a información relevante y actualizada sobre cada área, caso y productividad, lo que les permite tomar acciones más efectivas y eficientes".
- IV. Que los beneficios que se obtendrán con el sistema de gestión de filas serán: estandarización de los 19 quioscos de atención a instalarse a nivel nacional, pantallas táctiles, impresora de tickets integrada y pedestal premium.
- V. Que el plazo de ejecución será 16 meses, contados a partir del día hábil siguiente a la emisión de la orden de compra, desglosado de la siguiente manera: 4 meses para la entrega de los quioscos (incluyendo la instalación de quioscos, suministro e instalación de licencias, la configuración y puesta en producción, lo cual debe realizar en simultaneo en cada uno de los quioscos) y 12 meses para el soporte técnico del suministro a partir de recepción final de todos los quioscos. Los fondos con que se financiará el proceso de la referida contratación son fondos propios del Centro Nacional de Registros -CNR -.
- VI. Que la adjudicación es total y la forma y condiciones del pago será con crédito a 15 días máximo, posterior a la entrega y recepción a satisfacción de los quioscos puestos en funcionamiento, tomando en consideración los documentos descritos en las especificaciones técnicas y las licencias asociadas a cada uno de ellos. Los pagos podrán realizarse de forma parcial en la medida en que se realice la instalación en servidor central, licencias, configuración y puesta en funcionamiento de cada uno de los 19 quioscos, según como se establezca en el cronograma de trabajo, priorizando las oficinas de los departamentos de San Salvador, La Libertad y zona occidental.
- VII. Que el solicitante, en el requerimiento de compra propone como evaluadores técnicos del proceso a Carlos Manuel Alemán Calderón, gerente de innovación de la DIPE-solicitante-; José Eduardo Espinoza Peña, coordinador de análisis de datos de la DIPE- experto en la materia-; Miguel Ángel Alvarenga, gerente de soporte DTI- experto en la materia- y
- especialista designada por la jefe de la UCP.

- VIII. Que se enviará invitación a una lista corta de potenciales oferentes, siendo estos: ACF Technologies Latam, S.A. de C.V.; Global Solutions Latinoamerica, S.A. de C.V. y Technology Network, S.A. de C.V.
- IX. Que se requiere de la adquisición de licencias para automatizar los flujos de trabajo del área de atención al cliente final, en ventanilla en el CNR a nivel nacional, servicio de instalación de 19 quioscos interactivos de autoservicio en el CNR y sus garantías, así como la configuración de la solución, soporte técnico y capacitaciones al personal del CNR, según se detalla en las especificaciones técnicas.
- X. Que, al menos, la cantidad y tipo de licencias por entregar es la siguiente: 200 licencias de agentes, 19 licencias de supervisores, 2 licencias de administradores, 19 licencias de quioscos interactivos de autoservicios, licenciamiento central para el manejo de filas y procesos.
- XI. Que los productos esperados son los siguientes documentos: de manual o instructivo que contenga reglas de negocio, levantamiento de procesos, procedimientos de atención y demás funcionalidades de hardware y software; que especifique la cantidad y tipo de licencias que se están otorgando al CNR, así como las condiciones y funcionalidades de estas; que especifique el modelamiento de reportería y KPI de gestión; que especifique la cantidad y tipo de capacitaciones impartidas, así como listados de asistencia o capturas de pantalla de sesiones virtuales, temario y programación de capacitaciones, contenido de estas o grabaciones en caso de ser virtuales, así como manuales de usuario por rol; media digital con software de instalación, llaves de licencias y manuales de usuario según perfil de cada licencia; 19 quioscos interactivos de autoservicios instalados y configurados en oficinas que el CNR indique; el ofertante deberá presentar carta compromiso en la que establezca la entrega de todos los productos detallados anteriormente.
- XII. Que las etapas de evaluación legal, técnica y económica, son las siguientes: **1. Evaluación legal:** con la condición de cumple/no cumple con los documentos legales solicitados. Esta evaluación comprende la presentación de la documentación legal contenida en el sobre N° 1 de la oferta, la cual es de carácter obligatorio, por lo tanto, no se asignará puntaje. Se examinará que los documentos contengan y cumplan con las condiciones y requisitos legales para que la oferta sea considerada elegible como lo indica el artículo 99 de la LCP. También se verificó además que el oferente no se encuentre en los listados de inhabilitados e incapacitados, incluyendo la extinción del contrato por vía de la caducidad imputable al contratista, conforme la letra c del artículo 24 de la LCP y 118 inciso final de la Ley Simplificada de Adquisiciones para Obras Municipales para poder continuar con la evaluación técnica.

2. Evaluación técnica: los criterios técnicos ponderados (100 puntos máximo/90 puntos mínimo). Durante esta etapa, la oferta será verificada por los evaluadores técnicos nombrados, a efecto de validar el contenido, documentación y cumplimiento conforme a lo especificado en el documento de solicitud, así como la correspondencia tramitada en el proceso de elaboración y evaluación de oferta. Los ofertantes deberán cumplir con las especificaciones técnicas y experiencia, según los criterios técnicos establecidos detallados a continuación:

N°	Criterio	Puntaje
Especificaciones técnicas		
1	Cumplimiento total de las especificaciones técnicas	80
	No cumple con el total de las especificaciones técnicas	0
Experiencia del ofertante		
2	<p>El ofertante deberá presentar 3 cartas o constancias de referencia dirigidas al CNR o a quien interese o corresponda en original o fotocopia simple, emitidas por instituciones públicas o privadas en un período no mayor a 6 meses antes de la fecha para presentar ofertas, refiriéndose al servicio igual o similares al solicitado y prestados dentro de los últimos 3 años e indicando que el servicio ha sido recibido a entera satisfacción debiendo ser excelente o muy bueno; el período de la orden de compra, si cumplieron con los tiempos de entrega y atención oportuna a los problemas.</p> <p>Las cartas o constancias para su validez deberán presentarse firmadas y selladas por el respectivo titular o autoridad o director o gerente o encargado de la administración del contrato u orden de compra de la institución, indicando teléfono, correo electrónico y nombre de la persona de contacto.</p> <p>Se aceptarán cartas o constancias de referencia emitidas por una misma Institución o empresa privada, siempre y cuando sea de contratos u órdenes de compra en diferentes años fiscales. Dicha información será corroborada por el CNR con las entidades emisoras de dichos documentos.</p>	20
	a) Presenta 3 cartas o constancias de experiencia en el servicio y cumplen en su contenido con lo solicitado.	20
	b) Presenta 2 cartas o constancias de experiencia en el servicio y cumplen en su contenido con lo solicitado.	10
	c) Presenta 1 o no presenta carta o constancia de experiencia en el servicio que cumpla en su contenido con lo solicitado.	0
TOTAL		100

Las ofertas que alcancen o superen el mínimo de **90 puntos** en la evaluación de los criterios técnicos ponderados, serán consideradas **elegibles** para continuar con el procedimiento de evaluación económica, de lo contrario será descalificada.

3. Evaluación oferta económica: se realizará a las ofertas que cumplan con la evaluación legal y que hubieren cumplido los requisitos establecidos en la evaluación técnica ponderada. Los evaluadores técnicos nombrados verificarán el contenido de toda la documentación presentada con la finalidad de llevar a cabo una revisión general de la misma y de las operaciones aritméticas de la oferta económica y cantidades ofertadas. Si se verifican inconsistencias en las operaciones aritméticas, entre el precio unitario, las cantidades y monto correcto de la oferta, se prevendrá al ofertante a través del jefe UCP, con la finalidad que revise su oferta y manifieste el monto correcto de la misma, remitiendo la subsanación de las prevenciones correspondientes. Posteriormente, se compararán los precios de las ofertas económicas que hayan superado las etapas de evaluación anteriores y se recomendará adjudicar a la oferta más ventajosa para el CNR, siendo esta *la que cumpla con lo requerido en estos documentos de solicitud de ofertas, es decir, que haya cumplido con la evaluación legal, hubiere obtenido o superado el puntaje mínimo de 90 en los criterios técnicos ponderados y que presente la oferta económica de menor precio.*

La expositora, de conformidad con lo establecido en la Ley de Compras Públicas - LCP- en sus artículos 18, 21 inciso 3°, 41 literal g) y 102 inciso final; la Ley de Procedimientos Administrativos-LPA- en sus artículos 4 y 6, en la Ley Simplificada de Adquisiciones para Obras Municipales en su artículo 118 inciso final y en el lineamiento 3.13 denominado: "Lineamiento para el método de Contratación Directa", emitido por la Dirección Nacional de Compras Públicas -DINAC-, en uso de sus atribuciones legales, solicita al Consejo Directivo: 1. Habilitar la gestión del proceso de compra mediante el método de Contratación Directa CD-10/2023-CNR, denominado: "Implementación de solución del sistema de gestión de filas para las oficinas del CNR a nivel nacional, año 2023"; 2. Aprobar los documentos de solicitud de oferta de la referida contratación directa y la lista corta de oferentes. 3. Nombrar como evaluadores técnicos a Carlos Manuel Alemán Calderón, gerente de innovación DIPE-solicitante-; José Eduardo Espinoza Peña, coordinador de análisis de datos DIPE- experto en la materia-; Miguel Ángel Alvarenga, gerente de soporte DTI- experto en la materia- y - especialista designada por la jefe de la UCP. 4. Delegar al director ejecutivo o al subdirector ejecutivo la atribución de nombrar a otro evaluador técnico, cuando por alguna situación especial fuere necesario.

Por tanto, el Consejo Directivo, con base en las disposiciones legales antes citadas y la solicitud de la expositora en uso de sus atribuciones legalmente conferidas:

ACUERDA: I) Habilitar la gestión del proceso de compra mediante el método de Contratación Directa N° CD-10/2023-CNR, denominado: "Implementación de solución del sistema de gestión de filas para las oficinas del CNR a nivel nacional, año 2023"; II) **Aprobar** los documentos de solicitud de oferta de



la referida Contratación Directa y la lista corta de oferentes. III) **Nombrar** como evaluadores técnicos a Carlos Manuel Alemán Calderón, gerente de innovación DIPE-solicitante-; José Eduardo Espinoza Peña, coordinador de análisis de datos DIPE- experto en la materia-; Miguel Ángel Alvarenga, gerente de soporte DTI- experto en la materia- - especialista designada por la jefe de la UCP. IV) **Delegar** al director ejecutivo o al subdirector ejecutivo la atribución de nombrar a otro evaluador técnico, cuando por alguna situación especial fuere necesario. V) **Comuníquese**. Expedido en San Salvador, veinte de octubre de dos mil veintitrés.



Jorge Camilo Trigueros Guevara
Secretario del Consejo Directivo

