



FICHA TECNICA
DGDC-DAF-CM-2025-0012

Servicio de plataforma de software para la gestión de las solicitudes de servicios al ciudadano.

Santo Domingo, Rep. Dom.
Mayo, 2025

DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE LA COMUNIDAD (DGDC), les invita a participar en el presente procedimiento de Compra menor los fines de presentar su mejor oferta para suplir el requerimiento más abajo indicado.

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 nacionales que deseen participar en dicho proceso.

Objeto de la Contratación: Los Oferentes/Proponentes deben presentar una plataforma para implementar, a nivel nacional, que permita gestionar de manera eficiente, ágil y transparente todo el ciclo de solicitudes de asistencia social, desde la recepción de la solicitud hasta la ejecución final del operativo. El sistema debe cumplir con los requerimientos técnicos establecidos por la DGDC y estar en pleno funcionamiento a nivel nacional, tal como se describe a continuación, para satisfacer a nuestras necesidades con el presente proceso de Compra menor:

Ref	Código	Cuenta	Descripción	Cant.	UD
1	81112501	2.2.5.9.01	Plataforma de gestión de solicitudes (Para ser implementando a nivel nacional con usuarios ilimitados: -10 oficinas regionales -20 oficinas nacionales)	01.00	UD

Requisitos oferta técnica

1.	– Gestión de Solicitudes de Asistencia: • Recepción digital de solicitudes con generación automática de un número único de seguimiento (Ticket). • Formulario digital único para registrar la solicitud, con campos predeterminados: ○ Nombre, cédula de identidad, contacto y dirección. ○ Descripción detallada de la necesidad (salud, vivienda, educación, emergencia, etc.). ○ Número de personas beneficiarias estimadas. ○ Clasificación automática de tipo de solicitud (salud, vivienda, etc.). – Seguimiento del Proceso de Solicitud: • El sistema debe permitir el seguimiento de cada solicitud a través de todas las fases del proceso: 1. Recepción de solicitud (automática con código único). 2. Levantamiento preliminar realizado por promotores locales (24 horas). 3. Levantamiento técnico (si aplica) realizado por técnicos especializados (72 horas). 4. Evaluación y decisión del Comité CRCE. 5. Ejecución de los operativos.
----	--

6. Informe final y cierre del caso.

– Panel de Control:

- Dashboard central para visualizar el estado de cada solicitud en tiempo real.
- Reportes automáticos de seguimiento, generados trimestralmente.
- Estadísticas de los tipos de solicitudes y recursos entregados.
- Alertas automáticas por retrasos en las fases del proceso.

– Seguridad y Gestión de Accesos:

- Autenticación multifactor (MFA) para usuarios y administradores.
- Control de acceso por roles (administradores, técnicos, promotores).
- Seguridad de datos con encriptación SSL y registros de auditoría detallados.

– Integración con SMTP:

- Configuración para envío automático de correos electrónicos (notificaciones de estado de solicitudes, alertas de vencimiento, etc.).
- Gestión de notificaciones por correo electrónico para los solicitantes y administradores.

– Compatibilidad:

- Plataforma 100% web, responsiva (compatible con computadoras y dispositivos móviles).
- Integración con otros sistemas institucionales de la DGDC para compartir datos relevantes.

Requisitos técnicos específicos:

- **Base de Datos:** PostgreSQL o compatible.
- **Plataforma de Desarrollo:** Preferencia por tecnologías modernas como React o Angular para el frontend, Node.js o Java para el backend.
- **Accesibilidad:** Plataforma web responsiva y compatible con dispositivos móviles y computadoras de escritorio.
- **Escalabilidad:** El sistema debe ser fácilmente escalable para soportar el crecimiento del número de solicitudes.

Beneficios Esperados:

- Digitalización total y eliminación de procedimientos manuales.
- Mejora significativa en tiempos de respuesta y ejecución.
- Incremento en la capacidad institucional de atención a solicitudes.
- Transparencia total en la gestión de asistencias comunitarias.
- Monitoreo y control constante y en tiempo real.

1. Documentación contenida en el "Sobre A"

A) Documentación Legal:

1. Formulario de Información sobre el oferente (**SNCC.F.042**).
2. Formulario de Presentación de Oferta (**SNCC.F.034**).
3. Registro Proveedores del Estado (**RPE**), emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas, actualizado; EL RPE deberá contener el rubro que va a ofertar.
4. **Registro Mercantil** actualizado, emitido por la Cámara de Comercio y Producción correspondiente, (El Registro Mercantil, debe reflejar la actividad a la que se dedica y la misma debe coincidir con el objeto a ofertar).
5. **Nómina de Accionistas**, con la composición accionaria actualizada, sellada y firmada; y debidamente registrado por la Cámara de Comercio y Producción correspondiente.
6. Certificación de Cuenta de banco registrada como beneficiario del estado.
7. Certificación del Registro Nacional del Contribuyente (RNC) vigente.

B) Documentación Financiera:

1. Declaración Jurada de Impuestos Sobre la Renta del **último periodo fiscal**.
2. Certificación emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), donde se manifieste que el Oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones fiscales.
3. Certificación emitida por la Tesorería de la Seguridad Social, donde se manifieste que el Oferente se encuentra al día en el pago de sus obligaciones de la Seguridad Social.

C) Documentación Técnica y económica:

1. **Oferta Técnica** (conforme a las especificaciones técnicas suministradas y las imágenes reales de los productos a suministrar).
2. Formulario de Presentación de Oferta Económica (SNCC.F.33),
3. **Plan de entrega** y la aceptación de su cumplimiento.
4. **Ficha técnica** o catálogo del fabricante con la descripción del servicio a ofertar.
5. **La Compañía del oferente deberá entregar inmediatamente la siguiente documentación:** manual técnico y de usuario del sistema (digital y físico), plan de implementación nacional detallado y cronograma específico de acciones, protocolos y manuales de seguridad informática del sistema, esquema de base de datos y documentación técnica completa del sistema (arquitectura del sistema), reporte inicial de pruebas y validación del sistema.
6. **Perfil y requisitos del proveedor oferente:** la compañía que ofrezca el servicio debe demostrar tener experiencia mínima de 5 años en la implementación de dicho sistema a instituciones gubernamentales o privadas, presentar referencias, donde hayan implementado proyectos similares.

D) Cartas y Declaraciones:

1. Declaración Jurada del solicitante en la que manifieste que no se encuentra dentro de las prohibiciones establecidas en el **Artículo 14 de la Ley No. 340-06** y donde manifieste si tiene o no juicio con el Estado Dominicano o sus entidades del Gobierno Central, de las Instituciones Descentralizadas y Autónomas no financieras, y de las Instituciones Públicas de la Seguridad Social y legalizadas las firmas por un notario público.

2. Declaración jurada realizada por el representante legal de la empresa, bajo su exclusiva responsabilidad, de conformidad con el numeral 3 del Artículo **8 de la Ley No. 340-06**, en la cual expresamente declare que la Empresa no está sujeta a procedimiento de quiebra o bancarrota, liquidación, concurso de acreedores, ni que sus actividades han sido suspendidas y que no es deudora de entidad estatal y/o privada que pueda comprometer la ejecución de cualquier Contrato y legalizadas las firmas por un notario público.
3. Carta de aceptación del tiempo, lugar y condiciones de entrega de acuerdo con lo establecido en los Términos de Referencia (**Aceptación del Plan de Entrega**).
4. Carta Constancia (**Carta Compromiso**) aceptación de las condiciones de entrega y de disponibilidad para iniciar Entrega Inmediata de los bienes Ofertados, acuerdo a lo establecido en los Términos de Referencia.
5. Carta confirmando aceptación de las **condiciones de pago** de acuerdo con lo establecido en los Términos de Referencia.
6. Documentación que evidencie experiencia mínima de cinco (**05**) años, avaladas por documentos, tales como, contratos, cartas de referencias u otra documentación de respaldo (La experiencia debe constar de los últimos años).

1. Criterios de Evaluación Técnica:

Las ofertas se evaluarán las Ofertas dando cumplimiento a los principios de transparencia, objetividad, economía, celeridad y demás, que regulan la actividad contractual, y comunicará por escrito al Oferente/Proponente que resulte favorecido. Al efecto, se tendrán en cuenta los factores técnicos y económicos más favorables, conforme a los criterios indicados más abajo. Las Propuestas deberán contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente para demostrar los siguientes aspectos que serán verificados bajo la modalidad **“CUMPLE/ NO CUMPLE”**:

Elegibilidad: Que el Proponente está legalmente autorizado para realizar sus actividades comerciales en el país y autorizada para tener relaciones comerciales con el estado cumpliendo con los siguientes requisitos para ser tomado en cuenta para el presente proceso:

- a) Estar registrado Como Proveedor del Estado (**RPE**).
- b) Debe tener una cuenta de banco registrada como beneficiario del estado
- c) El objeto de la empresa debe cumplir con el rubro del bien o servicio requerido.
- d) Disponibilidad para la entrega de los trabajos de manera inmediata.

Capacidad Técnica: Que los servicios cumplan con todas las características especificadas en las Fichas Técnicas.

Condiciones de Entrega: El proveedor haga constar por escrito que acepta las condiciones de entrega (logísticas, plan de entrega y distribución).

Condiciones de Crédito: Según el tiempo estimado en este documento o más prolongado al mismo.

El Tiempo de Entrega: Que el proveedor realizar la implementación dentro del tiempo estimado o menos tiempo del requerido. El plazo estimado para la entrega la implementación de la plataforma a nivel nacional requerido será dentro de 30 días, a partir de la fecha de adjudicación del Oferente/ Proponente que resulte Adjudicatario del presente proceso.

Transporte: La capacidad del Suplidor de entregar los bienes en las Localidades requeridas, según Plan de Entrega.

Experiencia: Que el proveedor demuestre su experiencia suministrando estos bienes a Instituciones públicas o privadas

Calidad de los bienes Ofertados: Reputación de los bienes ofertados en el mercado local y a Instituciones Públicas.

Garantía: La capacidad del Suplidor de Garantizar la calidad y durabilidad de los bienes ofertados.

2. Criterios de Evaluación Económica:

Solo pasarán a la evaluación del “**Sobre B**” y una posterior adjudicación, las compañías que presenten todos los documentos exigidos en la presente convocatoria. Aquellas Empresas que no hayan sido calificadas como **CUMPLE** se les invitarán a pasar por la Institución con la finalidad de retirar sus “Sobres B” intactos, sin abrir.

El Comité de Compras y Contrataciones evaluará y comparará únicamente las Ofertas que se ajustan sustancialmente al presente Pliego de Condiciones Específicas y que hayan sido evaluadas técnicamente como **CUMPLE**, bajo el **criterio del menor precio ofertado**.

3. Valor de los criterios de Evaluación:

1. Evaluación de credenciales se realizará en función de un 30%.
2. Evaluación de la oferta técnica y presentación de muestra digital, para determinar quienes resulten habilitados a la oferta económica se realizará en función de un 40%.
3. Evaluación de oferta económica se realizará en función de un 30%.
4. El procedimiento de selección estará basado en el cumplimiento de los criterios expuestos según las condiciones establecidas en estos Términos de Referencia.

4. Condiciones del proceso:

La cotización debe presentar en el formulario de oferta económica SNCC.F.033, el cual incluye la descripción y cantidad de cada bien y/o servicio ofertado. Este formulario deberá estar debidamente firmado y sellado. **No subsanable.**

5. Errores NO subsanables en este procedimiento de contratación son:

- La oferta económica.
- Los Oferentes presentarán su Oferta en moneda nacional (pesos dominicanos, RD\$).
- Constancia de estar al día con sus obligaciones fiscales y de seguridad social
- Los oferentes NO podrán presentar ofertas parciales/ quedarán excluidas.
- Las ofertas presentadas deberán cumplir con todas las especificaciones presentadas.

6. Adjudicación:

La Adjudicación será decidida a favor del Oferente/Proponente cuya propuesta sea calificada como la mejor oferta técnico-económica, es decir que cumpla con los requisitos exigidos y sea calificada como la más conveniente e idónea para los intereses institucionales, teniendo en cuenta: el menor precio ofertado, las condiciones de pago, fecha de caducidad de los productos, tiempo de entrega y la calidad, de acuerdo a los requerimientos técnicos y conforme a los criterios establecidos en el presente pliego de condiciones.

El adjudicatario deberá llevar a cabo la entrega e implementación del sistema de manera inmediata, lo que incluye la instalación en las oficinas centrales y regionales de la DGDC, así como la capacitación simultánea para todo el personal de TI involucrado. Además, se requiere que el sistema esté en funcionamiento en un plazo no mayor a 30 días tras la implementación.

7. Tipo de adjudicación:

La adjudicación será total, es decir, se adjudicará a un solo proveedor, por consiguiente, sólo serán tomadas en cuenta las propuestas económicas completas para fines de evaluación. No habrá adjudicaciones parciales por ítems o por lotes.

Se adjudicará a un solo proveedor. Por consiguiente, sólo serán tomadas en cuenta las propuestas económicas completas para fines de evaluación.

8. Condiciones de Pago:

La forma de pago es de 60 días hábiles/de crédito, partir que se emita la constancia de Recibido Conforme de los bienes y presentada la factura o en su defecto lo que establece el reglamento 543-12 en lo respectivo a empresas MIPYMES de ser adjudicado este proceso una PYMES, entre otras.

El Oferente Adjudicado deberá entregar los bienes o servicios a partir haber recibido de la orden compra firmada y sellada.

La Recepción de las Ofertas se efectuará en la División de Compras y Contrataciones de la Institución, según lo establecido en el Cronograma de Actividades del proceso.

9. Entrega de servicios:

El Oferente Adjudicado debe entregar los servicios de forma total, en un plazo no mayor de **30 días** a partir de la Notificación de Adjudicación, presentando el conduce y copia de la orden de compras en el lugar designado por la entidad para la referida entrega. Los Adjudicatarios que, habiendo transcurrido este plazo, no hayan realizado la entrega de los bienes adjudicados le será eliminada dicha adjudicación sin más trámite y se le aplicarán las sanciones que establece la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, de fecha dieciocho (18) de agosto del año dos mil seis

(2006), modificada por la Ley No.449-06 de fecha seis (06) de diciembre del año dos mil seis (2006), así mismo en virtud de su reglamento de aplicación decreto No.543-12 de fecha seis (06) de septiembre del año dos mil doce (2012).de agosto del dos mil seis (2006) y sus modificaciones.

10. Facturación:

La factura deberá ser emitida a nombre de la **Dirección General de Desarrollo de la Comunidad**, Firmada sellada por la entidad comercial. La factura deberá ser emitida con el Comprobante Gubernamental.

11. Confidencialidad del proceso:

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 Participantes ni a otra persona que no participe oficialmente en dicho proceso hasta que se haya anunciado el nombre del Adjudicatario. 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.

12. Compromiso del oferente:

Es compromiso y deber de los oferentes/participantes, consultar permanentemente la página de la Institución hasta finalizar el proceso. Para de este modo mantenerse informados de todas las concurrencias o los pormenores que puedan presentarse en el desarrollo de dicho proceso. El hecho que los proponentes no se familiaricen debidamente con los detalles, actualizaciones, enmiendas, aclaraciones y condiciones bajo las cuales serán ejecutados los trabajos, políticas o condiciones del Pliego de Condiciones y los demás documentos que conforman este proceso, no se considerará como argumento válido para posteriores reclamaciones.

Los proveedores interesados deben colocar dentro de su oferta Técnica y económica dos (02) o más números telefónicos y dos (02) o más correos para su fácil localización.

13. Aclaraciones generales:

La Recepción de las Ofertas se efectuará en el Departamento de Compras y Contrataciones, de la Institución, según lo establecido en el Cronograma de Actividades del proceso.

Los Oferentes deben de contemplar en la propuesta económica, la clasificación y descripción de los bienes o servicios solicitados en las fichas técnicas. Los oferentes interesados deben presentar su oferta económica en pesos dominicanos.

Los oferentes interesados **deben presentar muestra digital de los artículos ofertados**. Los

proveedores que deseen participar en este proceso deberán poseer el rubro correspondiente a los artículos solicitados para tomar en cuenta su oferta:

Todas las preguntas serán dirigidas a la Unidad de Compras y Contrataciones, al correo indicado en esta comunicación, así como la entrega de sus propuestas serán entregadas físicamente en dicha unidad, de no entregarse en el horario vigente su oferta no será tomada en cuenta.

14. Entrega del servicio:

El Oferente Adjudicado debe entregar los servicios de forma total, en un plazo no mayor de **30 días** a partir de la Notificación de Adjudicación. Los Adjudicatarios que, habiendo transcurrido este plazo, no hayan realizado la entrega de los servicios adjudicados le será eliminada dicha adjudicación sin más trámite y se le aplicarán las sanciones que establece la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, de fecha dieciocho (18) de agosto del año dos mil seis (2006), modificada por la Ley No.449-06 de fecha seis (06) de diciembre del año dos mil seis (2006), así mismo en virtud de su reglamento de aplicación decreto No.543-12 de fecha seis (06) de septiembre del año dos mil doce (2012). de agosto del dos mil seis (2006) y sus modificaciones.