



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

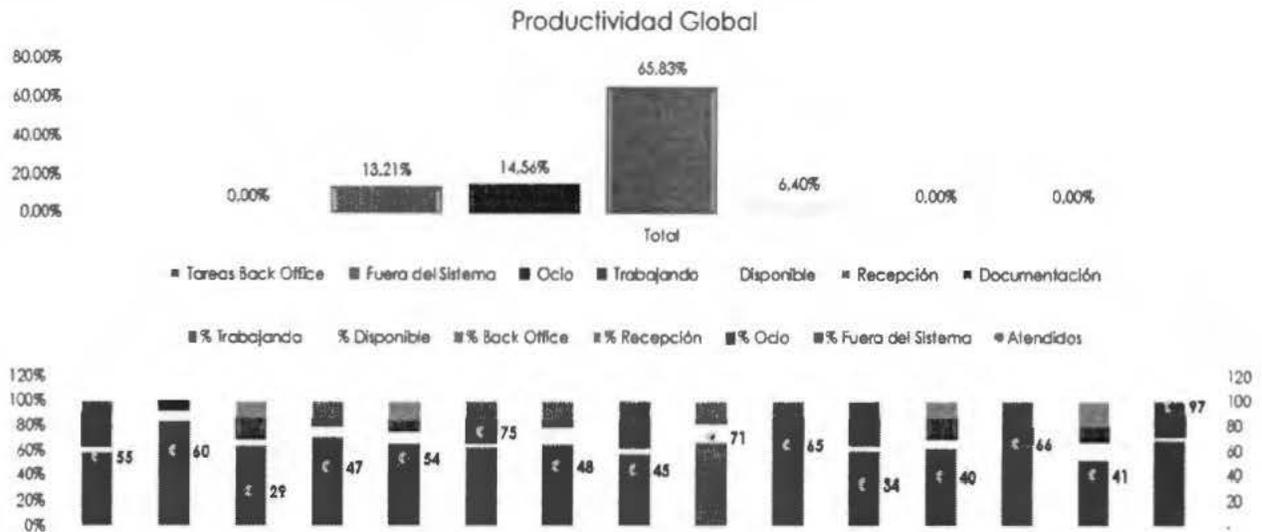
personales

ACUERDO No. 142-CNR/2023. El Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, sobre lo tratado en el punto número cinco, denominado: **Unidad de Compras Públicas. Aprobación del documento de solicitud y nombramiento del panel de evaluación de ofertas (PEO) LC-07/2023-CNR "Implementación de solución del Sistema de Gestión de Filas para las Oficinas del CNR a nivel nacional, año 2023"**; de la sesión ordinaria número veinticinco, celebrada en forma virtual y presencial, a las doce horas meridiano, del doce de julio de dos mil veintitrés; punto expuesto por la jefe *ad honorem* de la Unidad de Compras Públicas, Liliana 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. Para la gestión de la atención a los mismos, se han establecido diferentes mecanismos a lo largo del tiempo, así: en el año 1995 se implementó el Sistema de Atención Colas –rompefilas-; 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; sin embargo, el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas (RPRH) continuó con el sistema de rompefilas. En el año 2016 se desarrolló el "Sistema de Atención por Turnos (Turnomatic)" para los 14 departamentos y en todas las oficinas registrales. 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, 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 la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos -DIPE-, en su calidad de unidad solicitante, justifica la 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 alcanzará que los empleados puedan atender a más usuarios en menor tiempo, aumentando su productividad. Siendo los beneficios esperados: la estandarización de los 19 quioscos de atención a nivel nacional, los cuales contarán con pantallas táctiles, impresora de tickets integrada y pedestal premium; el diseño, modelado, ejecución, monitoreo y optimización del proceso de atención al usuario.
- III. Que se realizó una prueba de concepto en el Registro de Comercio en el departamento de San Salvador, durante el período de septiembre de 2022 a mayo de 2023, la cual permitió analizar y conocer el funcionamiento del referido sistema; su resultado se muestra a continuación:

Monitoreo de indicadores en tiempo real



- IV. Que el plazo de ejecución del contrato será de 15 meses, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de su firma, desglosados así: 90 días calendario para la entrega de los quioscos (incluyendo su instalación, suministro e instalación de licencias, la configuración y puesta en producción, lo cual debe realizarse en simultáneo en cada uno de los mismos) y 12 meses para el soporte técnico del suministro a partir de recepción final de todos los quioscos.
- V. Que el proceso de compra se financiará con fondos propios del CNR, la forma de adjudicación será total, la forma y condiciones de pago serán crédito a 15 días máximo posteriores a la entrega y recepción a satisfacción de los 19 quioscos, puestos en funcionamiento, tomando en consideración los documentos descritos en las especificaciones técnicas y las licencias asociadas a cada equipo, las cuales deben recibirse a satisfacción, previo a la entrega y funcionamiento de cada uno.
- VI. Que el alcance del suministro comprende: 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; el 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 detalle: se deberá entregar al menos la siguiente cantidad y tipos de licencias perpetuas: 200 de agentes, 19 de supervisores, 2 de administradores, 19 de quioscos interactivos de autoservicios; licenciamiento central para el manejo de filas, de notificaciones, de procesos y de encuestas.

VII. Que los productos esperados son documento de manual o instructivo que contenga reglas del 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 se especifique el modelamiento de reportería y KPI (indicadores 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; soporte técnico de hardware y software por 12 meses.

VIII. Que las etapas de evaluación legal, financiera, técnica y económica, son las siguientes:

N°	CRITERIOS		PUNTOS	
			MÁXIMO	MÍNIMO
1	Evaluación legal		Cumple /No cumple	
2	Evaluación financiera		100 puntos	70 puntos
3	Evaluación técnica	Criterios de evaluación técnica ponderados	100 puntos	90 puntos
4	Evaluación económica		Menor precio ofertado	

IX. Que el proceso de evaluación se desarrollará en forma secuencial, conforme al orden establecido en la tabla anterior, cuyos criterios son excluyentes, debiendo alcanzar el cumplimiento y el puntaje mínimo en cada uno de los criterios para superar cada etapa. Los requisitos de elegibilidad establecidos en la tabla de evaluación, de existir participación conjunta de ofertantes, serán aplicados para cada uno de los participantes de conformidad a lo indicado en cada una de las etapas de evaluación. Finalmente, el panel de evaluación de ofertas (PEO) emitirá su recomendación por medio de un informe, a fin que se adjudique el proceso al oferente, que a su criterio, presentó la oferta más ventajosa de acuerdo a los criterios establecidos, así:

1. **EVALUACIÓN LEGAL: SOBRE N° 1.** La presentación de la documentación legal del oferente contenida en el sobre N° 1 de los documentos de solicitud de oferta, es de carácter obligatorio, por lo tanto, no se asignará puntaje. Se examinará los documentos legales solicitados, los cuales deberán cumplir con las condiciones y requisitos legales para cada caso. De existir participación conjunta de oferentes, cada uno de los participantes deberá cumplir de manera individual con la documentación requerida, por lo que en el caso que una de ellas sea declarada no elegible, la participación conjunta de oferentes no continuará con la siguiente etapa de evaluación. El PEO verificará la capacidad legal del oferente para ofertar y contratar, como lo indica el artículo 99 de la Ley de Compras Públicas (LCP). La falta de cumplimiento de alguna condición ocasionará que se le

solicite al oferente que subsane en el plazo razonable, acorde a la naturaleza de la observación, de conformidad al artículo 22 inciso 3 de la LCP.

2. **EVALUACIÓN FINANCIERA: SOBRE N° 1.** La capacidad financiera se evaluará con base en los estados financieros básicos debidamente auditados, con dictamen, notas explicativas del auditor y depositados en el Registro de Comercio para los ejercicios finalizados al 31 de diciembre de 2019, 2021 y 2022. Se excluye el año 2020, debido a los efectos causados por la pandemia del COVID-19 y el estado de emergencia decretado en el país. Esta evaluación se realizará aplicando la metodología de índices o razones financieras, que miden fundamentalmente solvencia, endeudamiento y rentabilidad de los ofertantes, así:

	SOLVENCIA	ÍNDICE >	PUNTOS
a.	Activo corriente / Pasivo corriente	1.40	35
	ENDEUDAMIENTO	ÍNDICE = <	
b.	Pasivo total / Activos totales x 100	60.00	35
	RENTABILIDAD	ÍNDICE >	
c.	Utilidad neta / Patrimonio x 100	20.00	30
	TOTAL		100

La tabla se aplicará a los estados financieros de los períodos solicitados de cada año y se promediarán los puntos obtenidos para determinar la evaluación global de la capacidad financiera de cada ofertante. De existir participación conjunta de ofertantes, la verificación y evaluación de la documentación financiera requerida se hará evaluando por separado los estados financieros de los mismos que la integren, sumando los puntos de cada una de ellas, a efecto de obtener un promedio, conforme a la tabla financiera antes detallada. En el caso que el promedio no alcance el mínimo requerido, la participación conjunta de ofertantes no será elegible para continuar con la evaluación técnica.

- X. Que en el caso que el ofertante no cumpla con la nota mínima de 70 puntos en promedio en la evaluación financiera, no será considerado elegible para continuar con la evaluación técnica, tal y como se desarrolla a continuación:
3. **EVALUACIÓN TÉCNICA: SOBRE N° 2.** Durante esta etapa, el PEO evaluará la documentación e información presentada en el sobre N° 2 “oferta técnica” solicitada en este numeral y en la sección III “Especificaciones técnicas” del documento de solicitud de oferta, verificando los criterios de evaluación que se establecen en el siguiente cuadro:

CRITERIO A EVALUAR	CONDICIÓN
CRITERIOS TÉCNICOS PONDERADOS	PUNTAJE
	100 máximo / 90 mínimo
CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	80 puntos

CRITERIO A EVALUAR	CONDICIÓN
EXPERIENCIA DEL OFERTANTE	20 puntos
TOTAL	100 PUNTOS

Cumplimiento de las especificaciones técnicas: los ofertantes deberán cumplir con las especificaciones técnicas y experiencia, según los criterios técnicos establecidos y detallados a continuación:

N°	Criterio	Puntaje	
1	Especificaciones técnicas (numeral 2 de la sección II: alcance del suministro de los bienes del DSO)	80%	
	Cumplimiento total de las especificaciones técnicas		80%
	No cumple con el total de las especificaciones técnicas		0%
2	Experiencia del ofertante	20 %	
	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 a suministros igual o similares al solicitado y prestados dentro de los últimos 3 años, indicando que el suministro fue recibido a entera satisfacción debiendo ser excelente o muy bueno; el período de contrato, si cumplieron con los tiempos de entrega y atención oportuna a los problemas. Las cartas o constancias para su validez deberán presentarse firmadas y selladas por el respectivo titular, director, gerente o encargado de la administración del contrato u orden de compra de la institución, indicando teléfono o correo electrónico y nombre de la persona de contacto. Se aceptarán cartas o constancias de referencia emitidas por una misma institución o empresa privada, siempre y cuando sea de diferentes contratos u órdenes de compra. La información deberá ser corroborada por el CNR con las entidades emisoras de dichos documentos.		
	a) Presenta 3 cartas o constancias de experiencia en el suministro y cumplen en su contenido con lo solicitado.		20 %
	b) Presenta 2 cartas o constancias de experiencia en el suministro y cumplen en su contenido con lo solicitado.		10 %
	c) Presenta 1 o no presenta carta o constancia de experiencia en el suministro y cumplen en su contenido con lo solicitado.		0 %
TOTAL		100 %	

Los ofertantes continuarán en el proceso de evaluación económica siempre que hubieren cumplido con el mínimo de 90 puntos establecido en la evaluación técnica.

4. EVALUACIÓN ECONÓMICA. SOBRE N°3. Esta se realizará a las ofertas que cumplan con la evaluación legal, que hayan alcanzado o superado el mínimo de 70 puntos en la evaluación financiera y que hubieren obtenido o superado el mínimo requerido de 90 puntos en los criterios técnicos ponderados. El PEO revisará el contenido de todos los sobres con la finalidad de llevar a cabo una revisión general de la documentación presentada 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 de la UCP, con la finalidad que revise su oferta y manifieste el monto correcto de la misma, debiendo remitir la subsanación de las prevenciones correspondientes, de la forma que se indica en el apartado número 14 “Aclaraciones a las ofertas presentadas y aspectos subsanables”. Posteriormente, se realizará una comparación de 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, que hubiere alcanzado o superado el puntaje mínimo de 70 en la evaluación financiera, hubiere obtenido o superado el puntaje mínimo de 90, en los criterios técnicos ponderados y que presente la oferta económica de menor precio.

XI. Que se propone como miembros para integrar el PEO a [redacted], gerente de innovación, -solicitante-; [redacted], analista de innovación y proyectos y [redacted] analista de gestión tecnológica - expertos en la materia-; [redacted], analista de presupuesto -analista financiero-; [redacted], técnico jurídico -analista legal- y [redacted] especialista en compras públicas – analista designada por la jefe de la UCP-.

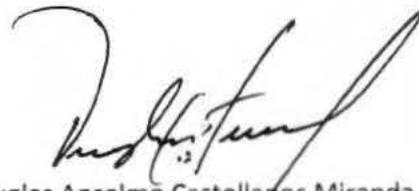
La expositora, de conformidad con lo establecido en la Ley de Compras Públicas - LCP- en sus artículos 18, 21, 24, 25, 32 literal d), 33, 93, 95, 99 y 103; en la Ley de Procedimientos Administrativos – LPA – en sus artículos 4 y 6; en el lineamiento 3.11 denominado “Lineamiento para el método de contratación de Licitación Competitiva” emitido por la DINAC; en uso de sus atribuciones legales, solicita al Consejo Directivo: 1. Autorizar a la administración para que efectúe la Licitación Competitiva N° LC-07/2023-CNR: “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 ofertas de la referida licitación competitiva. 3. Nombrar como miembros del PEO a

[redacted], gerente de innovación – solicitante-; [redacted], analista de innovación y proyectos y [redacted], analista de gestión tecnológica -expertos en la materia-; [redacted], analista de presupuesto - analista financiero-; [redacted], técnico jurídico- analista legal- y [redacted], especialista en compras públicas – analista designada por la jefe de la UCP-. 4. Delegar al director ejecutivo o al subdirector ejecutivo para nombrar o sustituir un miembro del PEO, cuando por alguna situación especial fuere necesario.

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

ACUERDA: I) Autorizar a la administración para que efectúe la Licitación Competitiva N° LC-07/2023-CNR “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 ofertas de la referida licitación competitiva. III) **Nombrar** como miembros del PEO a _____ gerente de innovación – solicitante-; _____, analista de innovación y proyectos y _____, analista de gestión tecnológica - expertos en la materia-; _____, analista de presupuesto - analista financiero-; _____ técnico jurídico- analista legal- y _____, especialista en compras públicas – analista designada por la jefe de la UCP. IV) **Delegar** al director ejecutivo o al subdirector ejecutivo para nombrar o sustituir un miembro del PEO, cuando por alguna situación especial fuere necesario. V) **Comuníquese**. Expedido en San Salvador, catorce de julio de dos mil veintitrés.



Douglas Anselmo Castellanos Miranda
Secretario suplente del Consejo Directivo

