



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES



REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MIPYMES (MICM)

PLIEGO DE CONDICIONES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

COMPRAS MENORES

MICM-DAF-CM-2025-0097

Contratación de los Servicios de Capacitación en Estrategias de Atención Centradas en el Cliente
(Customer Centric).

Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
Diciembre, 2025



Handwritten signature or initials in blue ink.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

CONTENIDO

SECCIÓN I: INFORMACIONES PARTICULARES DEL PROCEDIMIENTO.....	5
1. Antecedentes	5
2. Objeto del procedimiento de selección.....	5
3. Descripción de los Servicios.....	6
3.1 Objetivos General.....	6
3.2 Objetivos Específicos	6
3.3 Alcance del Servicio	6
3.4 Experiencia Profesional del Oferente	7
3.5 Habilidades y competencias.....	8
3.6 Productos Esperados	8
3.7 Cronograma de Entregables	8
3.8 Criterios y Especificaciones Técnicas de la Contratación	9
4. Presupuesto base o valor referencial	9
5. Lugar de ejecución del servicio	10
6. Tiempo de entrega del servicio	10
7. Cronograma de actividades.....	10
8. Forma de presentación de ofertas técnicas y económicas "Sobre A" y "Sobre B"	12
8.1 Ofertas presentadas en formato papel	13
8.2 Ofertas presentadas en formato electrónico vía el SECP.....	13
9. Documentación por presentar	14
10. Contenido de la oferta técnica.....	14
10.1 Documentación de la oferta técnica "Sobre A"	15
10.1.1 Credenciales:.....	15
10.1.2 Documentación técnica:.....	16
10.1.3 Consideraciones del Proceso de Compra Menor	17
10.2 Contenido de la Oferta Económica	18
10.2.1 Documentos de la oferta económica "Sobre B"	19
10.3 Errores no subsanables.....	19
10.4 Correcciones Aritméticas.....	20
11. Metodología de evaluación.....	20
11.1.1 Metodología y criterios de evaluación de la oferta técnica "Sobre A"	20
11.1.2 Metodología y criterios de evaluación para la documentación legal	21
11.1.3 Metodología y criterios de evaluación para la documentación técnica	23
11.1.3.1 Criterios de Calificación	27

4/09/25



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

11.1.4	Metodología y criterios de evaluación de oferta económica	31
11.1.5	Criterio de adjudicación	31
SECCIÓN II: RECEPCIÓN, APERTURA, EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN		32
1.	Recepción de ofertas técnicas "Sobre A" y ofertas económicas "Sobre B"	32
2.	Apertura de ofertas técnicas "Sobre A"	33
3.	Evaluación de ofertas técnicas "Sobre A", aclaraciones y subsanación	33
4.	Debida diligencia	34
5.	Apertura y evaluación de las ofertas económicas "Sobre B"	35
6.	Confidencialidad de la evaluación	36
7.	Desempate de ofertas	36
8.	Declaración de Desierto	37
9.	Adjudicación	37
10.	Adjudicaciones posteriores	37
SECCIÓN III: DISPOSICIONES GENERALES PARA EL CONTRATO		38
1.	Plazo para la suscripción del contrato u orden de servicios	38
2.	Validez y perfeccionamiento del contrato u orden de servicios	38
3.	Vigencia del contrato u orden servicios	38
4.	Supervisor o responsable del contrato	38
5.	Encuesta de Satisfacción de los Servicios de Compras	39
6.	Ejecución de los Servicios	39
7.	Suspensión del contrato u orden de servicios	39
8.	Modificación de los contratos u orden de servicios	39
9.	Derechos del proveedor	39
10.	Obligaciones del Proveedor	40
11.	Equilibrio económico y financiero del contrato	41
12.	Condiciones de pago y retenciones	41
13.	Subcontratación	42
14.	Recepción de los servicios	42
15.	Finalización del contrato	42
16.	Incumplimiento de contrato y sus consecuencias	43
17.	Penalidades por retraso	43
18.	Causas de inhabilitación del Registro de Proveedores del Estado.	43



do 8/22



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

SECCIÓN IV: GENERALIDADES	44
1. Siglas y acrónimos	44
2. Definiciones.....	44
3. Objetivo y alcance del pliego.....	45
4. Órgano y personas responsables del procedimiento de selección.....	46
5. Marco normativo aplicable.....	46
6. Interpretaciones.....	47
7. Idioma	48
8. Disponibilidad y acceso al pliego de condiciones.....	48
9. Conocimiento y aceptación del pliego de condiciones	48
10. Derecho a participar	49
11. Prácticas prohibidas	50
12. De los Comportamientos Violatorios, Contrarios y Restrictivos a la Competencia.....	50
13. Consultas, solicitud de aclaraciones y enmiendas	51
14. Contratación pública responsable	52
15. Firma digital.....	52
16. Reclamaciones, impugnaciones, controversias y competencia para decidir las	53
17. Anexos documentos estandarizados.....	53



Abon

SECCIÓN I: INFORMACIONES PARTICULARES DEL PROCEDIMIENTO

1. Antecedentes

El Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM), les invita a participar en el procedimiento para **Compra Menor**, de referencia No. **MICM-DAF-CM-2025-0097**, a los fines de presentar su mejor oferta para la “**Contratación de los Servicios de Capacitación en Estrategias de Atención Centradas en el Cliente (Customer Centric)**”, en cumplimiento de las disposiciones de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios y Obras de fecha Dieciocho (18) de Agosto del Dos Mil Seis (2006), modificada por la Ley No. 449-06 de fecha Seis (06) de Diciembre del Dos Mil Seis (2006).

En los últimos años, la gestión pública ha experimentado una evolución significativa en la forma de interactuar con los ciudadanos, impulsada por el aumento de las expectativas en cuanto a calidad del servicio, eficiencia, transparencia y uso de canales digitales. Este contexto ha llevado a la institución a fortalecer su modelo de atención, incorporando enfoques orientados a la experiencia del ciudadano, como elemento clave para la mejora continua del servicio público.

En este sentido, la atención al ciudadano ha dejado de limitarse a la recepción y resolución de solicitudes, para convertirse en un proceso integral que abarca todos los puntos de contacto entre la institución y los usuarios, tanto presenciales como virtuales. Factores como la empatía, la comunicación efectiva, la comprensión de las necesidades del ciudadano y la estandarización de los procesos de atención resultan determinantes para garantizar experiencias de servicio positivas y coherentes con los principios de la administración pública.

Ante esta realidad, el Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM) ha identificado la necesidad de fortalecer las competencias del personal responsable de la atención al ciudadano, mediante la capacitación en Estrategias de Atención Centradas en el Cliente (Customer Centric), con el propósito de mejorar la calidad del servicio, optimizar los procesos de atención y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales de eficiencia, transparencia y orientación al ciudadano.

2. Objeto del procedimiento de selección

Constituye el objeto de la presente convocatoria recibir ofertas para la **Contratación de los Servicios de Capacitación en Estrategias de Atención Centradas en el Cliente (Customer Centric)**, de acuerdo con las condiciones fijadas en el presente pliego de condiciones y sus especificaciones técnicas, dicha contratación ha sido clasificada bajo el rubro -clase- **86101800-Entrenamiento en servicio y desarrollo de**

do 8/25

mano de obra por lo que los oferentes deberán tener la actividad comercial **86100000 – Formación Profesional**.

3. Descripción de los Servicios

Contratación de los Servicios de Capacitación en Estrategias de Atención Centradas en el Cliente (Customer Centric).

3.1 Objetivos General

Fortalecer las competencias del personal responsable de la atención al ciudadano mediante la aplicación de estrategias de atención centradas en el cliente (Customer Centric), con el fin de mejorar la calidad del servicio, promover una cultura orientada a la experiencia del usuario y garantizar una atención eficiente, empática y coherente en todos los puntos de contacto institucionales.

3.2 Objetivos Específicos

Desarrollar en los participantes las siguientes competencias:

- Fortalecer conocimientos sobre el enfoque de Atención Centrada en el Cliente (Customer Centric).
- Mejorar las habilidades de comunicación orientadas a la experiencia del cliente/usuario.
- Desarrollar capacidades para identificar necesidades y expectativas del cliente/usuario.
- Promover buenas prácticas en el manejo de quejas y situaciones de atención.
- Aplicar el enfoque Customer Centric en los procesos de atención.

3.3 Alcance del Servicio

- Duración: 10 clases las cuales estarán comprendidas en 2 clases por 5 semanas, 2 horas por clase, en total 20 horas.
- Modalidad: Presencial
- Esta capacitación va dirigida a un total de 25 colaboradores.

La capacitación en Estrategias de Atención Centradas en el Cliente (Customer Centric) abarcará el desarrollo de conocimientos y habilidades orientadas a mejorar la calidad de la atención, mediante los siguientes contenidos temáticos:

Abg

- ✓ Principios y fundamentos del enfoque Customer Centric.
- ✓ Importancia de la experiencia del cliente/usuario en la prestación de servicios.
- ✓ Identificación de necesidades, expectativas y puntos de contacto.
- ✓ Comunicación empática y efectiva en los procesos de atención.
- ✓ Manejo de quejas, reclamos y situaciones complejas desde un enfoque centrado en el cliente.
- ✓ Buenas prácticas para una atención coherente y de calidad en diferentes canales de interacción.
- ✓ Aplicación del enfoque Customer Centric en el desempeño cotidiano.

La capacitación estará orientada a la comprensión y aplicación práctica de los conceptos abordados, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura organizacional enfocada en la mejora continua de la experiencia del cliente/usuario.

3.4 Experiencia Profesional del Oferente

El oferente debe de contar con:

- Al menos un (1) profesional con Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadeo, Psicología, Comunicación o áreas afines.
- Al menos dos (2) años de experiencia en la capacitación y formación en estrategias de atención centradas en el cliente (Customer Centric), experiencia del cliente y calidad del servicio.
- Poseer al menos un (1) año de experiencia en la impartición de talleres, cursos y programas de formación dirigidos a diversos sectores.
- Al menos una (1) Certificación especializada en Call Center y gestión de atención al cliente.
- Mínimo dos (2) certificaciones en atención centrada en el cliente, experiencia del cliente, calidad del servicio y/o Customer Centric.
- Experiencia mínima de un (1) año en roles vinculados a atención al cliente, experiencia del usuario o manejo de quejas y conflictos.
- El oferente deberá presentar al menos dos (2) cartas de referencias de empresas, instituciones públicas y/o académicas, a las que haya brindado servicios similares de manera satisfactoria, acompañadas de sus anexos demostrativos (contratos, órdenes de servicio, facturas u otros documentos equivalentes).



No se

3.5 Habilidades y competencias

El profesional propuesto debe contar con las siguientes habilidades, las cuales deberán estar reflejadas en su propuesta técnica, descripción del enfoque, la metodología y el plan de actividades para la ejecución de la capacitación:

- Conocimiento conceptual y práctico del enfoque de Atención Centrada en el Cliente (Customer Centric) y de la experiencia del cliente/usuario.
- Habilidades pedagógicas para la facilitación de capacitaciones presenciales, con enfoque práctico y orientado a la aplicación de los conocimientos.
- Comunicación asertiva, empatía, liderazgo y capacidad para facilitar la participación y el aprendizaje grupal.

Capacidad para el diseño e implementación de programas de formación en atención al cliente, experiencia del cliente, comunicación efectiva y manejo de quejas y conflictos, bajo un enfoque Customer Centric.

3.6 Productos Esperados

- **Producto 1:** Plan de trabajo y propuesta metodológica de la capacitación.
- **Producto 2:** Material didáctico de apoyo.
- **Producto 3:** Desarrollo de sesiones explicativas.
- **Producto 4:** Ejercicios basados en escenarios y casos prácticos.
- **Producto 5:** Emisión y entrega de certificados de participación.

3.7 Cronograma de Entregables

Productos esperados	Mes 1				Mes 2
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
Producto 1	X				
Producto 2	X				
Producto 3	X	X	X	X	X
Producto 4	X	X	X	X	X
Producto 5					X
Producto 6					X

A/O 8/25

3.8 Criterios y Especificaciones Técnicas de la Contratación

Requisitos Técnicos del Proveedor

- Contar con instructores certificados y con experiencia comprobada en capacitación en estrategias de atención centradas en el cliente (Customer Centric) y experiencia del cliente.
- Disponer de experiencia en la impartición de capacitaciones presenciales en atención al cliente/usuario.
- Proveer materiales didácticos, guías y recursos de apoyo relacionados con el enfoque Customer Centric.
- Garantizar la presencia del facilitador durante toda la capacitación.

Metodología

- Enfoque participativo, basado en actividades prácticas, estudios de caso y simulaciones.
- Uso de metodologías activas que promuevan la interacción y el aprendizaje colaborativo.
- Evaluaciones formativas para medir el aprendizaje durante la capacitación.

Resultados Esperados

- Participantes con conocimientos sobre el enfoque de Atención Centrada en el Cliente (Customer Centric).
- Mejora en la atención y en la experiencia del cliente/usuario.
- Fortalecimiento de habilidades de comunicación y manejo de situaciones.

Aplicación de buenas prácticas orientadas a una atención eficiente y coherente.

4. Presupuesto base o valor referencial

El presupuesto base para la “**Contratación de los Servicios de Capacitación en Estrategias de Atención Centradas en el Cliente (Customer Centric)**”, asciende a **RD\$312,500.00 (Trescientos Doce Mil Quinientos Pesos Dominicanos con 00/100)**, incluidos los impuestos de Ley y cualquier otro concepto que incida en el costo total.

Ab

5. Lugar de ejecución del servicio

La capacitación se ejecutará de manera presencial en las instalaciones de la Torre MICM. Torre MICM, Av. 27 de febrero No. 306, Bella Vista. Santo Domingo, República Dominicana.

6. Tiempo de entrega del servicio

Una vez emitida la Orden de Servicios, el proveedor iniciará la ejecución de los servicios, sustentado en el plan de trabajo y cronograma de entrega que formará parte constitutiva, obligatoria y vinculante de los presentes Términos de Referencia.

Los servicios serán ejecutados conforme al cronograma de entregables indicado en la sección 3.7 del presente pliego de condiciones.

7. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA	
ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
1. Publicación del aviso de convocatoria en el SECP y en el portal web institucional.	Viernes (19) de diciembre del año 2025
2. Período para realizar consultas y/o aclaraciones por parte de los(as) interesados(as).	Hasta el jueves (8) de enero del año 2026 Las aclaraciones y consultas deben ser dirigidas vía correo comprasycontrataciones@micm.gob.do en horario de 07:00 am a 03:00 pm. Teléfono (809) 685-5171, Exts. 6508, 1364 y 6246
3. Plazo para emitir respuesta y adendas/enmiendas por parte de la DAF.	Hasta el jueves (15) de enero del año 2026
4. Presentación de las ofertas "Sobre A" (oferta técnica) y "Sobre B" (oferta económica) tanto físicas como a través SECP.	Viernes (23) de enero del año 2026 Recepción ofertas hasta las 10:00 am. Ante la Unidad Operativa de Compras y Contrataciones del MICM ubicado en el segundo piso de la Torre MICM, Ave. 27 de Febrero No. 306, Bella Vista. Ciudad de Santo Domingo.
5. Apertura de las Ofertas Técnicas "Sobre A".	Viernes (23) de enero del año 2026

Ab 02/24



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

CRONOGRAMA	
ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
	Apertura: 11:00 am Unidad Operativa de Compras y Contrataciones del MICM ubicado en el segundo piso de la Torre MICM, Ave. 27 de Febrero No. 306, Bella Vista, Ciudad de Santo Domingo, y simultáneamente, a través de la aplicación Microsoft Teams para los oferentes interesados en participar en la lectura.
6. Verificación, validación y evaluación del contenido de las Ofertas Técnicas "Sobre A".	Jueves (29) de enero del año 2026
7. Elaboración de Informe Preliminar de Evaluación Técnica y Acto de Aprobación de Informe Preliminar.	Viernes (30) de enero del año 2026
8. Notificación de errores u omisiones de naturaleza subsanables y solicitud de aclaraciones a la oferta técnica.	Lunes (2) de febrero del año 2026
9. Período de subsanación para el (la) oferente y de respuesta a las aclaraciones de la oferta técnica.	Hasta las 04:00 p.m. del miércoles (4) de febrero del año 2026
10. Período de ponderación (evaluación) de subsanaciones y elaboración de Informe Definitivo de Evaluación Técnica.	Viernes (6) de febrero del año 2026
11. Notificación de resultados del proceso de subsanación y oferentes habilitados (as) para evaluación de las ofertas económicas "Sobre B".	Lunes (9) de febrero del año 2026
	Martes (10) de febrero del año 2026
12. Apertura y lectura de Propuestas Económicas "Sobre B".	Apertura: 10:00 am Unidad Operativa de Compras y Contrataciones del MICM ubicado en el segundo piso de la Torre MICM, Ave. 27 de Febrero No. 306, Bella Vista, Ciudad de Santo Domingo, y simultáneamente, a través de la aplicación Microsoft Teams para los oferentes interesados en participar en la lectura.
13. Período de validación y evaluación de las ofertas económicas "Sobre B".	Miércoles (11) de febrero del año 2026

No 824



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

CRONOGRAMA	
ACTIVIDADES	PERÍODO DE EJECUCIÓN
14. Notificación de errores aritméticos, de solicitud de aclaraciones económicas y de solicitud de subsanación de garantía de seriedad de la oferta.	Jueves (12) de febrero del año 2026
15. Aceptación de correcciones de errores aritméticos y de respuesta a las aclaraciones.	Lunes (16) de febrero del año 2026
16. Elaboración del Informe de Evaluación Económica, Reporte de Lugares Ocupados y Recomendación de Adjudicación del procedimiento.	Martes (17) de febrero del año 2026
17. Adjudicación.	Jueves (19) de febrero del año 2026
18. Notificación de adjudicación.	A más tardar 5 días hábiles a partir del Acto de Adjudicación.
19. Plazo para la constitución de la garantía de fiel cumplimiento de contrato.	Dentro de los siguientes 5 días hábiles, contados a partir de la notificación de adjudicación.
20. Suscripción del (los) contrato (s) y emisión de órdenes de compra o de servicios.	No mayor a 20 días hábiles contados a partir de la notificación de adjudicación.
21. Publicación del (los) contrato (s) en los portales: institucional y del SECP.	Un plazo no mayor a dos (2) días hábiles posterior a la suscripción.

8. Forma de presentación de ofertas técnicas y económicas “Sobre A” y “Sobre B”

De conformidad con el artículo 109 del Reglamento núm. 416-23 los (as) oferentes deberán presentar sus propuestas por vía electrónica, a través del SECP, o en formato papel ante la institución contratante en la Av. 27 de Febrero No. 306, Bella Vista, Santo Domingo en la fecha y hora fijadas en el cronograma de actividades del presente pliego de condiciones.

Ninguna oferta presentada en término podrá ser desestimada en el acto de apertura. Las que fueren observadas durante el acto de apertura se agregarán para su análisis por parte de los (las) peritos designados (as).

Abon

8.1 Ofertas presentadas en formato papel

Para las ofertas presentadas en formato papel los (las) oferentes presentarán dos sobres, uno contentivo de la oferta técnica que se denominará "Sobre A" y otro contentivo de la oferta económica que se denominará "Sobre B".

Los documentos contenidos en el "Sobre A" y en el "Sobre B", deberán ser presentados en original debidamente marcado como "ORIGINAL" en la primera página del ejemplar y deberá constar la firma original del (la) oferente y de ser una persona jurídica la firma del representante legal y el sello social de la compañía. De igual forma, **el original deberá firmarse** en todas las páginas **por el(la) oferente y estar foliadas**, y cuando se trate de una persona jurídica deberá estar firmada por el (la) representante legal y llevar el sello social de la compañía.

Tanto el "Sobre A" como el "Sobre B" deberán contener en su cubierta la siguiente identificación:

NOMBRE DEL(LA) OFERENTE/PROPONENTE (Sello Social)
Firma del (la) Representante Legal
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
Ministerio de Industria Comercio y MiPymes (MICM)
IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE SOBRE (Sobre A o Sobre B)
REFERENCIA: MICM-DAF-CM-2025-0097

No se recibirán sobres que no estuviesen debidamente cerrados e identificados según lo dispuesto anteriormente.

8.2 Ofertas presentadas en formato electrónico vía el SECP

Las ofertas presentadas en soporte electrónico deberán estar firmadas por el (la) oferente o de ser una persona jurídica la firma del representante legal y el sello social de la compañía.

En vista de que actualmente el SECP, para los procedimientos de compra menor se encuentra parametrizado para recibir un (1) solo sobre que, a su vez, debe contener tanto la oferta técnica como la económica, para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales de la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones, y su Reglamento de Aplicación núm. 416-23, **al momento de la apertura de las ofertas solo se revisará la documentación técnica**, pese a que también queda expuesta la oferta económica, la

olo 822

cual solo será revisada si el/los oferentes cumplen con los criterios exigidos en el pliego de condiciones y son habilitados para la lectura del sobre B.

En caso de que un interesado presente oferta, tanto en formato electrónico como soporte papel, será considerada solamente la oferta electrónica. De existir discrepancias entre lo digitado en el SECP y la documentación cargada en este mismo portal, prevalecerá el documento cargado por el/la oferente, siempre que esté firmado por este/a oferente y además sellado cuando se trate de una persona jurídica.

9. Documentación por presentar

La documentación solicitada vinculada al objeto de la contratación será analizada y evaluada por los peritos designados para constatar la elegibilidad, capacidad técnica, financiera y la idoneidad del oferente para ejecutar el contrato.

El (la) oferente/proponente es responsable de la exactitud y veracidad del contenido de los documentos que forman su oferta. Todos los documentos entregados en papel mediante Sobres cerrados y sellados o formato electrónico cargado en el SECP **deben llevar la rúbrica / firma del (la) oferente o de su representante legal**, apoderado (a) o mandatario (a) designado (a) para dicho fin.

Los oferentes/proponentes extranjeros deben presentar la información homóloga de conformidad con la legislación propia del país de origen, avalados con la firma de quien tenga la competencia para hacerlo y con las traducciones al español y legalizaciones correspondientes para ser acreditados en la República Dominicana.

10. Contenido de la oferta técnica

Con base en el criterio de descentralización de la gestión operativa, las instituciones contratantes son responsables de diseñar sus pliegos de condiciones, especificaciones técnicas y son autónomas para requerir la documentación con la que verificarán el cumplimiento del requerimiento, sin perjuicio de lo anterior, no podrá solicitarse documento alguno que no tenga como objetivo acreditar una condición o el cumplimiento de un requerimiento establecido en el pliego de condiciones y en sus especificaciones técnicas.

No se

10.1 Documentación de la oferta técnica “Sobre A”

10.1.1 Credenciales:

a) Documentación Legal:

1. Formulario de Presentación de Oferta (**SNCC.F.034**).
2. Formulario de Información sobre el(la) Oferente (**SNCC.F.042**).
3. Formulario de debida diligencia y declaración de conflicto de interés completado, firmado y sellado (**SNCP-PROV-F-040**).
4. Declaración Jurada (en original y con fecha de emisión no mayor a 30 días) donde se manifieste que no se encuentra afectado por ninguna de las prohibiciones establecidas en el Artículo 14 de la Ley 340-06, donde manifieste si tiene o no juicio con el Estado dominicano, sus entidades del Gobierno Central, de las Instituciones Descentralizadas y Autónomas no Financieras, y de las Instituciones Públicas de la Seguridad Social y de si está sometido a un proceso de reestructuración mercantil, con firma legalizada por un Notario Público.
5. **Poder de representación** debidamente notariado, si se trata de una persona física que está siendo representada. Si se trata de sociedades, el Poder debe estar otorgado por el órgano societario que establezcan los Estatutos Sociales o por quien se encuentre habilitado legalmente para ello, si aplica.
6. Certificación de **No Antecedentes Penales** (original y con fecha de emisión no mayor a 30 días) del representante legal elegido por la empresa para este proceso de compras del representante legal elegido por la empresa para este proceso de compras.
7. Copia de los **Estatutos Sociales**, debidamente registrados y certificados por la Cámara de Comercio y Producción.
8. **Lista de nómina de accionistas con composición accionaria actualizada**, debidamente registrada y certificada por la Cámara de Comercio y Producción, con fecha de emisión no mayor a un (1) año.
9. **Lista de presencia y última asamblea general ordinaria anual**, debidamente registrada y certificada por la Cámara de Comercio y Producción, con fecha de emisión no mayor a un (1) año.
10. Copia del **Registro Mercantil** expedido por la Cámara de Comercio y Producción correspondiente (vigente).
11. Copia de **Cédula y/o Pasaporte del Responsable Legal** de la empresa para este proceso de compras.
12. **Carta compromiso** indicando estar de acuerdo con los tiempos de ejecución de los servicios y las condiciones de pago establecidas en el presente proceso. Dicha carta compromiso debe estar dirigida al MICM e indicar la referencia y objeto del proceso.
13. Presentar completado, impreso, firmado y sellado el **FOR-CIC-07 – Formulario de Compromiso de Cumplimiento de Oferentes (Socios de Negocios) del MICM**, como constancia de haber leído y

do son

comprendido el Código de Pautas Éticas e Integridad del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas.

14. Presentar impresa, firmada y sellada la **POL-DPM-06 – Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG)**, como constancia de haber leído, entendido y estar de acuerdo con los criterios establecidos en dicha política.

El MICM posee un Sistema Integrado de Gestión (SIG) certificado bajo los estándares internacionales ISO, a tales fines dispone de canales de denuncia habilitados para poner en conocimiento cualquier sospecha e incumplimiento legal del cual se tenga conocimiento, con la debida protección de quien denuncia a través del correo contactaalministro@micm.gob.do

Con respecto a esta información, El MICM hace de conocimiento el comunicado emitido por la máxima autoridad con relación a los temas de cumplimiento regulatorio y antisoborno.

10.1.2 Documentación técnica:

1. Propuesta técnica conforme a la sección 3. **Descripción de los Servicios y sub-numerales siguientes**, incluyendo también la Descripción del enfoque, la metodología y el plan de actividades para la ejecución del trabajo. **La no presentación (omisión) de la oferta técnica es de carácter no subsanable. Sin embargo, se podrán solicitar aclaraciones de los aspectos que no queden claros, siempre y cuando dichas aclaraciones no alteren sustancialmente su oferta.**
2. **Formulario (SNCC.D.045)** Currículo del Personal Profesional Propuesto de al menos un (01) facilitador.
3. Acreditaciones académicas del personal profesional propuesto (títulos o certificados expedidos de su grado académico y certificaciones), con grado en Administración de Empresas, Mercadeo, Psicología, Comunicación o carreras afines. Poseer certificaciones o formación en Call Center, Gestión de atención al cliente, atención centrada en el cliente, experiencia del cliente, calidad del servicio y/o customer centric.
4. **Formulario SNCC.D.048** Experiencia Profesional del Personal de cada uno de los facilitadores propuestos donde se evidencie:
 - ✓ Al menos dos (2) años de experiencia en la capacitación y formación en estrategias de atención centradas en el cliente (Customer Centric), experiencia del cliente y calidad del servicio.
 - ✓ Poseer al menos un (1) año de experiencia en la impartición de talleres, cursos y programas de formación dirigidos a diversos sectores.
 - ✓ Experiencia mínima de un (1) año en roles vinculados a atención al cliente, experiencia del usuario o manejo de quejas y conflictos.
5. Presentar al menos dos (2) cartas de referencias de empresas o instituciones públicas, a los que

D/O 8/10/2025

haya brindado servicios del tipo solicitado de manera satisfactoria. Las constancias deben contener nombres y contactos de las empresas, para fines de validación de la información presentada y **deberán tener sus anexos demostrativos (contratos, ordenes de servicios, facturas, etc).**

Para los consorcios: En adición a los requisitos anteriormente expuestos, los consorcios deberán presentar un **Acuerdo o Promesa de consorcio**, el cual debe incluir: Las generales actualizadas de los (as) consorciados (as); El objeto del consorcio, las partes que lo integran; Las obligaciones de las partes; La capacidad de ejercicio de cada miembro del consorcio, así como la solvencia económica y financiera y la idoneidad técnica y profesional; Designación del (la) representante o gerente único (a) del consorcio; Reconocer la responsabilidad solidaria de los(as) integrantes por los actos practicados en el consorcio, tanto en la fase de selección, como en la de ejecución del contrato; Hacer constar que las personas físicas y/ o jurídicas que lo componen no presentarán ofertas en forma individual o como integrantes de otro consorcio, siempre que se tratare del mismo objeto de la contratación.

Los consorcios deberán presentar su oferta de manera conjunta mediante un registro provisional del RPE, conforme a las disposiciones de la Sección II, Artículos 28 y 29 del Decreto 416-23, así como las disposiciones de la Resolución PNP-04-2022, en sus artículos 10 y 11.

10.1.3 Consideraciones del Proceso de Compra Menor

1. Registro de Proveedores del Estado (RPE), emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), debe tener inscrita, conforme a la codificación UNSPSC la actividad comercial **86100000 – Formación Profesional**, referida en el numeral 2 sobre "objeto del procedimiento de selección" de este pliego, no tiene que ser depositado, será verificado en línea por la institución.
2. Para los casos de extranjeros interesados en participar, pueden presentar sus ofertas a través del SECP de la DGCP, quien facilita las herramientas para el registro provisional en el SECP.
3. Es compromiso y deber de los oferentes/participantes, consultar permanentemente la página del Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM) y el SECP hasta finalizar el proceso para mantenerse informados de todas las concurrencias o por menores que puedan presentarse en el desarrollo de dicho proceso.
4. Es compromiso y deber de los oferentes/participantes estar **al día en los pagos a la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y la Dirección General de Impuestos Internos (DGII)**. Estas informaciones serán verificadas en línea y en caso de que el sistema de verificación en línea no se

9/6/2024

encuentre disponible por fallos técnicos, el MICM podrá solicitar al oferente aportar los documentos. En caso de eventual adjudicación, serán requeridos la presentación de dichas certificaciones o acuerdos de pago establecidos.

10.2 Contenido de la Oferta Económica

1) Precio de la oferta

Los precios cotizados por el oferente en el Formulario de Presentación de Oferta Económica deberán ajustarse a los requerimientos que se indican a continuación. No deberán presentar alteraciones ni correcciones, ni tachaduras.

El oferente/proponente cotizará el precio unitario del servicio por la que opta participar. Este precio deberá expresarse en dos decimales (XX.XX), inclusión de todos los gastos, tasas, divisas e impuestos transparentados y explícitos según corresponda. El oferente será responsable y pagará todos los impuestos, derechos de aduana, o gravámenes que hubiesen sido fijados por autoridades municipales, estatales o gubernamentales, dentro y fuera de la República Dominicana, relacionados con los servicios a ser suministrados.

2) Moneda de la oferta

El precio en la oferta deberá estar expresado en moneda nacional, (Pesos Dominicanos, RD\$).

3) Plazo mantenimiento de oferta

Las ofertas presentadas por los oferentes deben estar vigentes hasta el 12/03/2026 contados a partir de la fecha lectura de las ofertas técnicas 23/01/2026

Se podrá solicitar a los (as) oferentes/proponentes una prórroga, antes del vencimiento del período de validez de sus ofertas, con indicación del plazo. Los (as) oferentes/proponentes podrán rechazar dicha solicitud, considerándose por tanto que han retirado sus ofertas. Aquellos (as) que la consientan no podrán modificar sus ofertas y deberán ampliar el plazo de la garantía de seriedad de la oferta oportunamente constituida.

4) Garantía de seriedad de la oferta

En este proceso no se solicitará la garantía de seriedad de la oferta, en atención a lo sugerido en la **circular conjunta** emitida por la Superintendencia de Seguros y la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), para **aclaraciones sobre las garantías en el Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP)**, de fecha 04 de marzo de 2025, la cual en la nota 2, sobre la obligatoriedad de presentación de la garantía de seriedad de la oferta, establece textualmente lo siguiente: **“Nota 2: En los casos de *Emergencia Nacional, COMPRAS MENORES, Compras por Debajo del Umbral, las instituciones contratantes determinarán la razonabilidad de requerir o no este tipo de garantía, considerando el tiempo otorgado entre la convocatoria, la presentación de oferta y la adjudicación*”.**

La razón de no requerir la referida garantía obedece a que el plazo estimado entre la convocatoria del proceso, recepción de las ofertas y adjudicación, no excede los cuarenta (40) días hábiles, por lo que es considerado innecesario la presentación de este documento por un período de tiempo tan limitado.

10.2.1 Documentos de la oferta económica “Sobre B”

Los oferentes deberán presentar en su oferta económica “Sobre B”, los siguientes documentos:

- 1) **Formulario de Presentación de Oferta Económica (SNCC.F.033)**, presentado en un (1) original debidamente marcado como **“ORIGINAL”** en la primera página de la oferta, deberá estar firmado en todas las páginas por el Representante Legal, debidamente foliadas y deberán llevar el sello social de la compañía.

10.3 Errores no subsanables

- a) La omisión de la propuesta técnica conforme a la sección 3. Descripción de los Servicios y sub-numerales siguientes.
- b) Presentar cantidades o características diferentes a los solicitados.
- c) Corregir precios y cantidades en las propuestas que impliquen que el monto total afecte su posición en la competencia.

Ab 809

10.4 Correcciones Aritméticas

La corrección de errores aritméticos será aplicada por los peritos y se hará de la siguiente manera:

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

En caso de que no se indique si el precio ofertado incluye ITBIS, se solicitará aclaración del oferente sobre si los impuestos se encuentran integrados en el precio presentado, notificando de forma expresa en los términos establecidos en el presente reglamento. El pliego de condiciones deberá fijar expresamente el plazo para aceptar la corrección, no pudiendo ser, para el caso de los procedimientos ordinarios, menor a dos (2) días hábiles.

Si el oferente no acepta la corrección de los errores, su oferta será rechazada sin más trámite.

11. Metodología de evaluación

Para evaluar la documentación solicitada a los oferentes y verificar si las ofertas cumplen sustancialmente con lo solicitado en el pliego de condiciones y sus especificaciones técnicas, los peritos designados aplicarán la metodología y criterios de evaluación establecidos en esta sección y así determinar la oferta más conveniente para fines de adjudicación, suscripción y ejecución del contrato.

11.1.1 Metodología y criterios de evaluación de la oferta técnica “Sobre A”

Las ofertas técnicas deberán contener toda la documentación requerida en el numeral 10.1 sobre “Documentos de la oferta técnica “Sobre A” de este pliego de condiciones, de manera que los (as) peritos designados al momento de evaluar puedan examinar detenidamente la documentación presentada y asegurarse de la veracidad de la información proporcionada por los oferentes/proponentes y determinar si una oferta cumple o no con lo requerido. Serán evaluadas con la metodología combinada, y bajo los criterios que se desglosan en los siguientes subapartados:

Oferta técnica “Sobre A”	Metodología
Documentación legal	Cumple/No cumple

Do 8/24

Oferta técnica "Sobre A"	Metodología
Documentación técnica	Puntuaje

De no cumplirse con uno cualquiera de los requerimientos, el oferente/proponente quedará descalificado y en consecuencia su oferta será desestimada, lo cual será documentado y motivado en el correspondiente informe de evaluación técnica emitido por los peritos evaluadores designados. La institución agotará el proceso de debida diligencia juntamente con las fases de evaluación.

11.1.2 Metodología y criterios de evaluación para la documentación legal

La **documentación legal** debe permitir validar la elegibilidad del oferente/proponente, es decir, que las persona física o jurídica están legalmente autorizadas y habilitadas para realizar las actividades comerciales solicitadas en el país, y su vez, para presentar ofertas. Esta documentación solo podrá ser evaluada bajo la metodología **CUMPLE/NO CUMPLE**. Tendrá carácter subsanable conforme a lo establecido en la sección **10.1.1** sobre **"a) Documentación legal"** siempre y cuando cumpla con el requisito al momento de presentación de la oferta. El esquema de evaluación será el siguiente:

Elegibilidad		
Criterios para Evaluar	Método de Comprobación	Cumple/ No Cumple
1. El oferente manifiesta que no tiene reservas sobre los pliegos de condiciones y adendas/enmiendas (si aplican) del presente proceso.	Cumple si presenta Formulario de Presentación de Oferta (SNCC.F.034) debidamente completado, firmado y sellado.	
2. El Oferente aporta los datos requeridos para su identificación.	Cumple si presenta Formulario de Información del Oferente (SNCC.F.042) debidamente completado, firmado y sellado.	
3. El oferente presenta el formulario de debida diligencia y declaración de conflicto de interés.	Cumple si presenta el Formulario de debida diligencia y declaración de conflicto de interés (SNCP-PROV-F-040) completado, firmado y sellado en cada una de sus páginas.	
4. El Oferente demuestra que no se encuentra dentro de las prohibiciones para ser contratado por el Estado.	Cumple si presenta Declaración Jurada (en original y con fecha de emisión no mayor a 30 días) donde se manifieste que no se encuentra afectado por ninguna de las prohibiciones establecidas en el	

No está



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

Elegibilidad		
Criterios para Evaluar	Método de Comprobación	Cumple/ No Cumple
	Artículo 14 de la Ley 340-06, donde manifieste si tiene o no juicio con el Estado dominicano, sus entidades del Gobierno Central, de las Instituciones Descentralizadas y Autónomas no Financieras, y de las Instituciones Públicas de la Seguridad Social y de si está sometido a un proceso de reestructuración mercantil, con firma legalizada por un Notario Público.	
5. El Oferente presenta la documentación legal donde queda expresado que su representante tiene plena facultad para realizar actividades comerciales en su nombre.	Cumple si presenta poder de representación debidamente notariado, si se trata de una persona física que está siendo representada. Si se trata de sociedades, el Poder debe estar otorgado por el órgano societario que establezcan los Estatutos Sociales o por quien se encuentre habilitado legalmente para ello, si aplica.	
6. El Oferente demuestra que no ha tenido inconvenientes con la ley y el orden público.	Cumple si presenta certificación de No Antecedentes Penales (original y con fecha de emisión no mayor a 30 días) expedido por la Procuraduría General de la República a favor del representante legal de la empresa.	
7. El Oferente demuestra que está formalmente constituido.	Cumple si presenta copia de los Estatutos Sociales , debidamente registrados y certificada por la Cámara de Comercio y Producción.	
8. El Oferente demuestra que mantiene actualizada su lista de suscriptores.	Cumple si presenta lista de nómina de accionistas con composición accionaria actualizada, debidamente registrada y certificada por la Cámara de Comercio y Producción, con fecha de emisión no mayor a un (1) año.	
9. El Oferente demuestra que realiza actas de asamblea de conforme a sus estatutos y la legislación vigente.	Cumple si presenta lista de presencia y última asamblea general ordinaria anual, debidamente registrada y certificada por la Cámara de Comercio y Producción, con fecha de emisión no mayor a un (1) año.	

4/0 0021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

Elegibilidad		
Criterios para Evaluar	Método de Comprobación	Cumple/ No Cumple
10. El Oferente demuestra que está autorizado a realizar actividades industriales, comerciales y de servicios.	Cumple si presenta copia del certificado de Registro Mercantil , vigente.	
11. El Oferente presenta el documento de identidad del responsable legal de la empresa.	Cumple si presenta copia de Cédula y/o Pasaporte del Responsable Legal de la empresa.	
12. El oferente demuestra estar comprometido en realizar la prestación de los servicios en los plazos establecidos y acepta las condiciones de pago del proceso.	Cumple si presenta carta compromiso indicando estar de acuerdo con los tiempos de ejecución de los servicios y las condiciones de pago establecidos en el presente proceso. Dicha carta compromiso debe estar dirigida al MICM e indicar la referencia y objeto del proceso.	
13. El oferente demuestra haber leído, entendido y manifiesta estar de acuerdo con los valores principios éticos que rigen las contrataciones públicas.	Cumple si completado, presenta impreso, firmado y sellado el FOR-CIC-07 – Formulario de Compromiso de Cumplimiento de Oferentes (Socios de Negocios) del MICM , como constancia de haber leído y comprendido el Código de Pautas Éticas e Integridad del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas.	
14. El oferente demuestra estar de acuerdo con los criterios establecidos en la política del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del MICM.	Cumple si presenta impresa, firmada y sellada la POL-DPM-06 – Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del MICM , como constancia de haber leído, entendido y estar de acuerdo con los criterios contenidos en dicha política.	
RESULTADO FINAL DE EVALUACIÓN		

11.1.3 Metodología y criterios de evaluación para la documentación técnica

Las ofertas deberán contener la documentación técnica solicitada en **10.1.2 “Documentación técnica”** para demostrar los aspectos de experiencia de la persona física, empresa, experiencia del personal propuesto y

No

capacidad técnica para cumplir con las especificaciones técnicas descritas en el presente pliego de condiciones, la cual será evaluada bajo la metodología de puntaje indicada a continuación:

- a. **Capacidad técnica:** Que el proponente cuente con la capacidad y el conocimiento técnico para que el desarrollo y organización de los trabajos sean congruentes con las características, complejidad y magnitud cumplan con lo especificado en los Términos de Referencia para la contratación y prestación de los servicios.
- b. **Formación profesional:** Que el oferente y su equipo de trabajo cuente con la formación profesional requerida y los avales (títulos y/o certificados) de dicha preparación académica.
- c. **Experiencia:** Que el proponente posea la experiencia mínima requerida en estos términos de referencia en la realización de labores similares, con evidencia fidedigna que oferta estos servicios de manera regular y consecutiva, constituyendo su actividad comercial principal. De manera particular se evaluará que la experiencia posea referencia de satisfacción.

Concepto	Requerimiento	Evidencias	Puntaje
Metodología	<p>1. Enfoque técnico y metodología: En este capítulo el oferente deberá explicar su comprensión de los objetivos del trabajo, enfoque de los servicios, metodología para llevar a cabo los servicios y obtener el producto esperado, y el grado de detalle de dicho producto.</p> <p>2. Plan de Trabajo: En este capítulo deberá proponer las actividades principales del trabajo, su contenido y duración, fases y relaciones entre sí, etapas (incluyendo las aprobaciones provisionales del</p>	<p>Propuesta técnica conforme a la sección 3. Descripción de los Servicios y numerales subsiguientes, incluyendo también la descripción del enfoque, la metodología y el plan de actividades para la ejecución del trabajo. <u>La no presentación (omisión) de la oferta técnica es de carácter no subsanable. Sin embargo, se podrán solicitar aclaraciones de los aspectos que no queden claros, siempre y cuando dichas aclaraciones no alteren sustancialmente su oferta.</u></p>	30

olo 8024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

Concepto	Requerimiento	Evidencias	Puntaje
	Contratante), y las fechas de entrega de los productos. 3. Organización y Dotación de Personal: En este capítulo deberá proponer la estructura y composición de su equipo. Deberá detallar las disciplinas principales del trabajo, el especialista clave responsable, y el personal técnico y de apoyo designado.		
Formación Profesional	<ol style="list-style-type: none">Mínimo un (01) profesional con título de grado en Administración de Empresas, Mercadeo, Psicología, Comunicación o carreras afines.Al menos uno (1) de los profesionales propuestos deberá tener certificaciones o formación en Call Center, Gestión de atención al cliente, atención centrada en el cliente, experiencia del cliente, calidad del servicio y/o customer centric.	Formulario (SNCC.D.045) Currículo del Personal Profesional Propuesto de al menos un (01) facilitador. Acreditaciones académicas del personal profesional propuesto (títulos o certificados expedidos de su grado académico y certificaciones), con grado en Administración de Empresas, Mercadeo, Psicología, Comunicación o carreras afines. Poseer certificaciones o formación en Call Center, Gestión de atención al cliente, atención centrada en el cliente, experiencia del cliente, calidad del servicio y/o customer centric.	30
Experiencia	Experiencia del personal propuesto: <ol style="list-style-type: none">Experiencia comprobable de al menos 2 años en la capacitación y formación en estrategias de atención centradas en el cliente	Formulario SNCC.D.048 Experiencia Profesional del Personal de cada uno de los facilitadores propuestos donde se evidencie: ✓ Al menos dos (2) años de experiencia en la capacitación y formación en	40

Handwritten signature or initials in blue ink.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

Concepto	Requerimiento	Evidencias	Puntaje
	<p>(Customer Centric), experiencia del cliente y calidad del servicio.</p> <p>2. Mínimo 1 año de experiencia en la impartición de talleres, cursos y programas de formación dirigidos a diversos sectores.</p> <p>3. Al menos 1 año de experiencia en roles vinculados a atención al cliente, experiencia del usuario o manejo de quejas y conflictos.</p> <p>Experiencia del oferente:</p> <p>4. Experiencia del oferente en la realización de al menos dos (2) servicios de capacitación del tipo solicitado en el presente proceso de manera satisfactoria para empresas privadas o instituciones públicas. Las constancias deben contener nombres y contactos de las empresas, para fines de validación de la información presentada y deberán tener sus anexos demostrativos (contratos, ordenes de servicios, facturas, etc).</p>	<p>estrategias de atención centradas en el cliente (Customer Centric), experiencia del cliente y calidad del servicio.</p> <p>✓ Poseer al menos un (1) año de experiencia en la impartición de talleres, cursos y programas de formación dirigidos a diversos sectores.</p> <p>✓ Experiencia mínima de un (1) año en roles vinculados a atención al cliente, experiencia del usuario o manejo de quejas y conflictos.</p> <p>Presentar al menos dos (2) cartas de referencias de empresas o instituciones públicas, a los que haya brindado servicios del tipo solicitado de manera satisfactoria. Las constancias deben contener nombres y contactos de las empresas, para fines de validación de la información presentada y deberán tener sus anexos demostrativos (contratos, ordenes de servicios, facturas, etc).</p>	
Total			100

Alto 809

11.1.3.1 Criterios de Calificación

En la metodología de PUNTAJE todos los documentos referidos 10.1.2 “documentación técnica” serán evaluados bajo puntuación.

La evaluación de las propuestas será realizada basada en calidad y precio, es decir, que la evaluación se basa conjuntamente en la calificación de la propuesta técnica e idoneidad del proponente y en el precio de los servicios a prestar, conforme a los requerimientos de los presentes términos y evaluado según los conceptos indicados a continuación.

Para la evaluación de las ofertas y la selección del adjudicatario se considerará la calificación de la Oferta Técnica y el precio de la Oferta Económica.

La oferta técnica representa un 80% de la calificación a tomar en consideración para la selección del adjudicatario y la oferta económica representa un 20%.

El puntaje mínimo aceptable para la oferta técnica es de 90 puntos. Los Proponentes que obtuviesen un puntaje inferior al señalado como mínimo, serán automáticamente descalificados.

Para la evaluación de las Ofertas Técnicas se tomarán en cuenta, entre otras consideraciones, el Plan de trabajo, la metodología, la experiencia del personal y de la empresa y la formación profesional.

Concepto	Requerimiento	Escala de puntuación	Puntaje Total
Metodología	<p>1. Enfoque técnico y metodología: En este capítulo el oferente deberá explicar su comprensión de los objetivos del trabajo, enfoque de los servicios, metodología para llevar a cabo los servicios y obtener el producto esperado, y el grado de detalle de dicho producto.</p>	<p>Descripción detallada de cada uno de los objetivos de la capacitación, los cuales deben ser coherentes con el enfoque y alcance de los servicios requeridos en la sección 3. Descripción de los Servicios y numerales subsiguientes del pliego de condiciones. Valor: 5 puntos.</p> <p>Descripción detallada de los métodos y técnicas a utilizar para el logro de cada uno de los productos esperados</p>	30

Do not



Gobierno de la
República Dominicana
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

Concepto	Requerimiento	Escala de puntuación	Puntaje Total
		indicados en la sección 3.6 del pliego de condiciones. Valor: 5 puntos.	
	2. Plan de Trabajo: En este capítulo deberá proponer las actividades principales del trabajo, su contenido y duración, fases y relaciones entre sí, etapas (incluyendo las aprobaciones provisionales del Contratante), y las fechas de entrega de los productos.	Plan de trabajo que contengan diagrama de tareas con todas las tareas, actividades a realizar durante la ejecución del servicio, fases, secuencia y consistencia de las actividades previstas. Valor: 5 puntos.	
		Plan de trabajo que contenga la duración de cada una de las fases de los servicios y cumpla con los plazos previsto. Valor: 5 puntos.	
	3. Organización y Dotación de Personal: En este capítulo deberá proponer la estructura y composición de su equipo. Deberá detallar las disciplinas principales del trabajo, el especialista clave responsable, y el personal técnico y de apoyo designado.	Profesional propuesto, definiendo cada una de las responsabilidades. Se requieren mínimo un (01) profesional que cumplan con los criterios de formación, experiencia y habilidades solicitadas en el presente proceso. Esto tiene un valor de 10 puntos, evaluados de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none">10 puntos por cada profesional propuesto que cuente con la debida descripción y/o delimitación de sus responsabilidades en la capacitación, la formación académica y experiencia profesional requerida, hasta un límite de 10 puntos. En caso de presentar varios profesionales, la calificación será dividida en partes iguales entre el número de profesionales propuestos.	

Abierta



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

Concepto	Requerimiento	Escala de puntuación	Puntaje Total
Formación Profesional	1. Mínimo un (01) profesional con título de grado en Administración de Empresas, Mercadeo, Psicología, Comunicación o carreras afines.	10 puntos evaluados de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none">• 10 puntos por cada profesional propuesto que cuente con su título de grado en Administración de Empresas, Mercadeo, Psicología, Comunicación o carreras afines, hasta un máximo de 10 puntos.	30
	2. Al menos uno (1) de los profesionales propuestos deberá tener certificaciones o formación en Call Center, Gestión de atención al cliente, atención centrada en el cliente, experiencia del cliente, calidad del servicio y/o customer centric.	10 puntos evaluados de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none">• 10 puntos por cada profesional propuesto que presente evidencias tener certificaciones o formación en Call Center, Gestión de atención al cliente, atención centrada en el cliente, experiencia del cliente, calidad del servicio y/o customer centric, hasta un máximo de 10 puntos.	
Experiencia	1. Experiencia comprobable de al menos 2 años en la capacitación y formación en estrategias de atención centradas en el cliente (Customer Centric), experiencia del cliente y calidad del servicio.	10 puntos evaluados de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none">• 5 puntos por cada año de experiencia del personal propuesto en la capacitación y formación en estrategias de atención centradas en el cliente (Customer Centric), experiencia del cliente y calidad del servicio, hasta un máximo de 10 puntos.	40
	2. Mínimo 1 año de experiencia en la impartición de talleres, cursos y	10 puntos evaluados de la siguiente manera:	

Ab...
B...



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES

Concepto	Requerimiento	Escala de puntuación	Puntaje Total
	programas de formación dirigidos a diversos sectores.	<ul style="list-style-type: none"> • 10 puntos por cada año de experiencia del personal propuesto en la impartición de talleres, cursos y programas de formación dirigidos a diversos sectores, hasta un máximo de 10 puntos. 	
	3. Al menos 1 año de experiencia en roles vinculados a atención al cliente, experiencia del usuario o manejo de quejas y conflictos.	10 puntos evaluados de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • 10 puntos por cada año de experiencia del personal propuesto en roles vinculados a la atención al cliente, experiencia del usuario o manejo de quejas y conflictos, hasta un máximo de 10 puntos. 	
	4. Experiencia del oferente en la realización de al menos dos (2) servicios de capacitación del tipo solicitado en el presente proceso de manera satisfactoria para empresas privadas o instituciones públicas. Las constancias deben contener nombres y contactos de las empresas, para fines de validación de la información presentada y deberán tener sus anexos demostrativos (contratos, ordenes de servicios, facturas, etc)	10 puntos evaluados de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • 5 puntos por cada carta de referencia de empresas privadas o instituciones públicas a las que haya brindado servicio de manera satisfactoria, hasta un máximo de 10 puntos. 	
Total			100

Nota: Si el proveedor cumple con la totalidad de los requerimientos legales y técnicos exigidos y su evaluación técnica supera los 90 puntos, será habilitado para la apertura del Sobre B.

9/09/24

11.1.4 Metodología y criterios de evaluación de oferta económica

La evaluación de las ofertas económicas será bajo la metodología de **puntaje combinado**.

En la metodología de evaluación combinada, los precios o costos ofertados serán ponderados bajo puntaje. Esta metodología consiste en identificar la oferta de precio y asignarle el puntaje máximo (100 puntos) y proceder a la asignación de puntos al resto de las ofertas, en función de la proximidad de éstas con la oferta de menor precio como resultado de aplicar la fórmula que se indica a continuación.

$$\text{Puntuación Obtenida} = \frac{\text{Precio oferta más baja} \times 100}{\text{Precio ofertado}}$$

La oferta económica tiene una ponderación del 20% de la puntuación total a tomar en consideración para fines de adjudicación.

Monto de las propuestas en RD\$	Calificación	Ponderación
Menor precio ofertado =	100 puntos	20%
Las demás propuestas =	$\frac{\text{Precio oferta más baja} \times 100}{\text{Precio ofertado}}$	Calificación Obtenida X 0.20

11.1.5 Criterio de adjudicación

La adjudicación será basada en **mayor puntaje**, en la cual se adjudicará al oferente proponente cuyo puntaje final sea el más elevado, luego de totalizadas las ponderaciones de los puntajes técnicos y económicos.

El puntaje total final obtenido por cada oferente será la suma de las calificaciones ponderadas obtenidas para los **aspectos técnicos** y la **propuesta económica** luego de aplicar los siguientes factores de ponderación:

Criterios	Ponderación
Propuesta técnica, formación profesional y experiencia	80%
Propuesta económica	20%
Total Calificación	100%

D/0 8/25

Si se presentase una sola Oferta, ella deberá ser considerada y se procederá a la adjudicación, si habiendo cumplido con lo exigido en el Pliego de Condiciones Específicas, se le considera conveniente a los intereses de la Institución.

SECCIÓN II: RECEPCIÓN, APERTURA, EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN

1. Recepción de ofertas técnicas “Sobre A” y ofertas económicas “Sobre B”

De conformidad con el artículo 114 del Reglamento 416-23 este procedimiento de **Compra Menor** para la “**Contratación de los Servicios de Capacitación en Estrategias de Atención Centradas en el Cliente (Customer Centric)**”, con el número de Referencia MICM-DAF-CM-2025-0097, la recepción, apertura y evaluación de las ofertas se llevará a cabo en dos etapas:

Primera etapa. Para la presentación y recepción de las ofertas técnicas y las ofertas económicas, y la apertura y evaluación de las ofertas técnicas y;

Segunda etapa. La apertura y evaluación de las ofertas económicas.

Las ofertas podrán ser recibidas desde el día de publicada la convocatoria en el SECP **viernes 23 enero de 2026, a las 10:00 a. m.**

Cuando se trate de ofertas electrónicas recibidas por el SECP, en el sistema de forma automática se registra la fecha y hora de la recepción de las ofertas, manteniéndolas encriptadas, sin posibilidad de que se conozca su contenido hasta que la institución contratante realice la apertura, en la fecha y hora fijadas en el cronograma de actividades previsto en el presente pliego de condiciones.

Cuando se trate de ofertas en formato o soporte papel, la Unidad Operativa de Compras y Contrataciones (UOCC) será responsable de recibirlas, custodiarlas y de elaborar y llevar un registro de oferentes con nombre, fecha y hora. Cada oferente tendrá derecho a recibir un conduce de recepción de oferta entregada. Una vez pasada la hora establecida para la recepción de los sobres de los (as) oferentes/proponentes, no se aceptará la presentación de nuevas propuestas, aunque el acto de apertura no se inicie en la fecha y/o en la hora señalada en el pliego de condiciones.

No firm

2. Apertura de ofertas técnicas “Sobre A”

La apertura de las ofertas técnicas recibidas, ya sea en formato papel o electrónico, se realizará en acto público en presencia de la DAF, la UOCC y de los (las) oferentes que deseen participar para quienes la asistencia será voluntaria y nunca obligatoria, en la fecha, lugar y hora establecidos en el cronograma de actividades y a través de la aplicación **Microsoft Teams**, (si los oferentes interesados están interesados en participar en la lectura, deberán enviar un correo a la dirección: comprasycontrataciones@micm.gob.do e identificar el correo con el cual se deberá añadir para ser invitados y participar de las aperturas de manera virtual).

3. Evaluación de ofertas técnicas “Sobre A”, aclaraciones y subsanación

Los (as) peritos designados para la evaluación, procederán a la validación y verificación de los documentos de la oferta técnica o “Sobre A” evaluando conforme a la metodología y criterios establecidos en **11.1.1 Metodología y criterios de evaluación de la oferta técnica “Sobre A”**.

Ante duda sobre la información presentada, los (as) peritos podrán solicitar hasta antes de emitir el informe definitivo, mediante acto administrativo emitido por la DAF y notificado por la UOCC al (la) oferente, las aclaraciones en los términos del artículo 123 del Reglamento núm. 416-23 que considere necesarias y comprobar la veracidad de la información recibida, cursándole del mismo modo.

Los (as) peritos emitirán un **informe preliminar de evaluación técnica** en el cual se indicará si las ofertas cumplen con los criterios establecidos en el Pliego de Condiciones o si existen desviaciones, reservas, omisiones o errores de naturaleza o de tipo subsanables de conformidad con la normativa.

En los casos en que se presenten desviaciones, reservas, omisiones o errores de naturaleza o tipo subsanables, los (as) peritos procederán de conformidad con lo establecido en el párrafo III del artículo 8 de la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones y artículos 120, 121 y 122 del Reglamento núm. 416-23 para solicitar, mediante acto administrativo emitido por la DAF y notificado por la UOCC al (la) oferente, las subsanaciones en el plazo previsto en el cronograma de actividades.

Este informe también será publicado en el SECP y notificado a todos (as) los(as) oferentes participantes y contendrá los elementos a subsanar y el resultado de la ponderación preliminar.

Concluido el plazo para las subsanaciones, los (as) peritos emitirán un **informe definitivo de evaluación técnica** que describirá de manera pormenorizada la evaluación realizada a todas las ofertas recibidas, su

Do

ponderación, nivel de cumplimiento, si agotó la fase de subsanación y la recomendación, con base en los criterios establecidos, de los(as) oferentes que deben ser habilitados para la evaluación de sus ofertas económicas. La DAF aprobará si procede el informe definitivo de evaluación de ofertas técnicas, mediante un acto administrativo debidamente motivado. El acta indicará los oferentes habilitados y no habilitados para la apertura y evaluación de sus ofertas económicas.

A los (as) oferentes cuyas ofertas técnicas no hayan superado los mínimos establecidos en el pliego de condiciones, les serán devueltas sus ofertas económicas sin abrir, si fueron recibidas en soporte papel, y si fueron recibidas a través de SECP permanecerán sin abrir encriptadas y sin ser ponderadas.

Todos los informes de evaluación y el acto de aprobación de la DAF, así como las notificaciones de subsanación y las subsanaciones realizadas en plazo, se harán constar en el SECP aun hayan sido recibidas en formato papel o físico.

4. Debida diligencia

El MICM para reducir la exposición de este procedimiento de contratación a riesgos legales, operativos, financieros, tecnológicos, antrópicos, económicos, de corrupción, de integridad, reputacionales, de lavado de activos, de conflictos de interés, de colusión, entre otros, durante la fase de evaluación técnica se llevará a cabo la debida diligencia a los oferentes participantes como medida de mitigación para los diversos riesgos asociados con el procedimiento, garantizando la integridad, transparencia y legalidad de este.

En ese sentido, **el MICM** se reserva la facultad de realizar el proceso de debida diligencia dentro del marco de la presente contratación a fin de:

- 1) Comprobar y verificar la identidad del proveedor sobre la base de documentos, datos o informaciones obtenidas de fuentes fiables e independientes;
- 2) Identificar al Beneficiario Final de la empresa proveedora;
- 3) La existencia o no de procesos judiciales actuales o pasados vinculados a delitos contra la administración pública, lavado de activos y otros;
- 4) Constatar errores o escrituras similares en los documentos presentados por diferentes empresas en el procedimiento de contratación;
- 5) Identificar coincidencias en algunos de los datos suministrados por distintos proveedores tales como: domicilio accionistas, teléfonos, entre otros;

- 6) Validar los permisos, licencias o autorizaciones de entidades competentes como Dirección General de Impuestos Internos o las Cámaras de Comercio y Producción, que administran el Registro Mercantil, entre otros;
- 7) Prevenir vulneraciones al régimen de inhabilidades para contratar con el Estado, establecido en el artículo 14 de la Ley Núm. 340-06 y sus modificaciones;
- 8) Determinar posibles vinculaciones entre oferentes y funcionarios públicos de la organización para gestionar posibles conflictos de interés;
- 9) Identificar propuestas idénticas en el procedimiento de contratación;
- 10) Detectar si una Persona Expuesta Políticamente (PEP) es accionista o socia de una persona jurídica, la cual, a su vez se encuentra participando en el procedimiento;
- 11) Determinar la presencia de empresas recién constituidas en un procedimiento de contratación, que no presentan la capacidad financiera para ser adjudicadas, a la vez que se asocian a un mismo proponente.

Si durante la realización de la debida diligencia, se determina que el oferente está sujeto a inhabilidades, ha proporcionado información falsa, o ha manipulado o falsificado documentos, así como participado en prácticas de colusión, coerción u obstrucción, la entidad contratante deberá comunicar al oferente por escrito la existencia de tales indicios. Además, le otorgará un plazo de tres (3) días hábiles para que el oferente presente, también por escrito, sus argumentos y evidencias que demuestren que no existe lo alegado.

Si el oferente no presenta sus argumentos dentro del plazo estipulado, no se refiere a lo solicitado o no logra demostrar la inexactitud de los indicios identificados, quedará descalificado. En consecuencia, su oferta será desestimada, lo cual será documentado y motivado en el correspondiente informe de evaluación técnica, sin perjuicio de las demás acciones civiles, administrativas y penales que pudieran corresponder.

5. Apertura y evaluación de las ofertas económicas “Sobre B”

Posterior a la evaluación técnica y al conocer los oferentes habilitados para el examen de la propuesta económica, se convocará nueva vez en la fecha establecida en el cronograma de actividades del presente pliego de condiciones, a un acto público con la DAF y la UOCC para abrir las ofertas económicas recibidas en formato o soporte papel y para descryptar las ofertas enviadas electrónicamente vía la plataforma SECP.

Se entregará a los (as) peritos las ofertas económicas para que las evalúen y recomienden la adjudicación conforme a la metodología y criterios establecidos en **11.1.4** y **11.1.5** del presente pliego de condiciones junto a la garantía de seriedad de la oferta.

Ab 03/25

En la fase de evaluación de las ofertas económicas los peritos también podrán solicitar aclaraciones en los términos del artículo 123 del Reglamento núm. 416-23 vinculadas a éstas, siempre que se realicen en el plazo establecido en el cronograma de actividades de este pliego de condiciones.

Del mismo modo, los peritos podrán aplicar correcciones de errores aritméticos, en los términos y condiciones del artículo 129 del Reglamento. Dichas correcciones luego de realizadas deberán ser expresamente aceptadas por los oferentes en los plazos establecidos en el cronograma de actividades del presente pliego de condiciones. Si el oferente no acepta las correcciones su oferta será rechazada, lo cual será documentado y motivado en el correspondiente informe de evaluación emitida por los peritos evaluadores designados.

Los resultados de la evaluación se presentarán mediante **informe de evaluación de ofertas económicas**, informe pericial debidamente motivado y con los detalles de la evaluación de cada oferta de forma individualizada, en el que se incluirá un reporte de lugares ocupados que indiquen el orden de preferencia para fines de adjudicación y suplencia, ante un eventual incumplimiento del (la) adjudicatario (a), o en su defecto, se recomiende la declaratoria de desierto o cancelación del procedimiento.

6. Confidencialidad de la evaluación

La información relativa al contenido de las ofertas, las subsanaciones, solicitudes de aclaraciones y las evaluaciones realizadas por los peritos no serán reveladas a los oferentes ni a otra persona que no participe oficialmente en el procedimiento, hasta tanto la DAF haya aprobado los informes de evaluación de ofertas emitidos, los cuales deberán ser publicados en el SECP y notificados directamente a todos los oferentes participantes, de conformidad con los artículos 125 y 133 del Reglamento núm. 416-23.

7. Desempate de ofertas

En caso de empate entre dos o más Oferentes/Proponentes, se procederá a elegir la oferta que **incluya en sus documentos la contratación de personal con discapacidad, que presente un plan empresarial de responsabilidad para protección del medio ambiente en su cadena de producción o que haya propuesto en su oferta el compromiso de subcontratar a una MIPYME o sectores priorizados**, para confirmar el cumplimiento con el criterio deberá existir constancia inequívoca en la oferta evaluada.

Si ninguna de las ofertas cumple con alguno de los criterios de preferencia para el desempate, se procederá con la adjudicación mediante una selección al azar, tipo sorteo, el cual se llevará a cabo de manera pública, con los oferentes empatados, la DAF y la UOCC.

No se

8. Declaración de Desierto

La DAF podrá declarar desierto el procedimiento, total o parcialmente, en los siguientes casos:

- a) Por no haberse presentado Ofertas.
- b) Por haberse rechazado, descalificado, o porque son inconvenientes para los intereses nacionales o institucionales todas las Ofertas o la única presentada.
- c) Por violación sustancial del procedimiento de Compra Menor.

En la Declaratoria de Desierto, la Entidad Contratante podrá reabrirlo dando un plazo para la presentación de Propuestas de hasta un **cincuenta por ciento (50%)** del plazo del proceso fallido.

9. Adjudicación

La DAF, luego del proceso de verificación y validación del informe de evaluación y recomendación de adjudicación emitido por los (as) peritos y, tras verificar que la evaluación se haya realizado con base en los criterios y condiciones establecidos en el pliego de condiciones, aprueban el informe y emiten el acto contentivo de la Adjudicación. Tanto el informe de los peritos como el acta de la DAF deberá publicarse inmediatamente en el SECP.

La UOCC deberá notificar el acto de adjudicación y sus anexos, si tuviese, incluido el informe de evaluación de los peritos a todos (as) los (as) oferentes participantes, conforme al procedimiento y plazo establecido en el Cronograma de Actividades del pliego de condiciones específicas.

En el evento de que el adjudicatario se negase de forma injustificada a presentar la garantía de fiel cumplimiento y a suscribir el contrato, la DAF ejecutará la garantía de seriedad de la oferta siguiendo el procedimiento previsto en el artículo 210 del Reglamento núm. 416-23.

10. Adjudicaciones posteriores

En caso de incumplimiento del (la) oferente adjudicatario (a), de no presentar la garantía de fiel cumplimiento o de rechazar suscribir el contrato, se procederá a solicitar, mediante **“Carta de Solicitud de Disponibilidad”**, al oferente en segundo lugar, de conformidad con el reporte de lugares ocupados que certifique si está en capacidad de entregar los bienes. Dicho Oferente/Proponente contará con un plazo de **dos (2) días hábiles** para responder la referida solicitud. En caso de respuesta afirmativa, el (la) Oferente/Proponente deberá presentar la Garantía de Fiel cumplimiento para suscribir el contrato.



Handwritten signature in blue ink.

En caso de que el oferente en segundo lugar no acepte ejecutar el contrato, así como sucesivamente ninguno de los demás oferentes del reporte de lugares, la DAF declarará el procedimiento desierto mediante acto administrativo debidamente motivado e iniciará la convocatoria a un nuevo procedimiento de selección.

SECCIÓN III: DISPOSICIONES GENERALES PARA EL CONTRATO

1. Plazo para la suscripción del contrato u orden de servicios

El contrato u orden de servicios entre el MICM y el (la) adjudicatario (a) deberá ser suscrito en la fecha que establece el cronograma de actividades del presente pliego de condiciones, el cual no deberá ser mayor a cinco (05) días hábiles, contados desde la fecha de notificación de la adjudicación, de conformidad con el artículo 164 del Reglamento 416-23.

2. Validez y perfeccionamiento del contrato u orden de servicios

El contrato u orden de servicios será válido cuando para su suscripción se haya cumplido con ordenamiento jurídico y cuando el acto definitivo de adjudicación y la constitución de la Garantía de Fiel Cumplimiento de contrato hayan sido satisfechas (si aplica).

El contrato u orden de servicios se considerará perfeccionado una vez se publique por el SECP-Portal Transaccional y en el portal institucional del MICM, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles luego de su suscripción y, además, en el caso de las instituciones sujetas a la Ley núm. 10-07 del Sistema Nacional de Control Interno, se haya registrado en la Contraloría General de la República (si aplica).

3. Vigencia del contrato u orden servicios

La vigencia del Contrato u orden servicios será por un (1) año contado a partir de la fecha de la suscripción del mismo y/o hasta su fiel cumplimiento y liquidación.

4. Supervisor o responsable del contrato

El MICM ha designado como supervisor o responsable de la orden de servicios a la **Sra. Roxanna Pujols, Representante** de la Dirección de atención Integral al Cliente.

Alto

5. Encuesta de Satisfacción de los Servicios de Compras

Previo a la ejecución de los servicios, el proveedor adjudicado recibirá una invitación de manera electrónica para completar la encuesta de satisfacción de los servicios de compras, a los fines de evaluar su satisfacción con el proceso de contratación realizado.

Esto forma parte de los esfuerzos de este Ministerio por mejorar continuamente los procedimientos de compras y contrataciones que se realizan a la luz de la normativa legal vigente.

6. Ejecución de los Servicios

Una vez formalizada la orden de servicios entre la Entidad Contratante y el Proveedor, éste último iniciará la ejecución de los servicios, sustentado en el Plan de Trabajo y Cronograma de Entregables que forma parte constitutiva, obligatoria y vinculante del presente Pliego de Condiciones Específicas.

7. Suspensión del contrato u orden de servicios

El MICM podrá ordenar la suspensión temporal del contrato u orden de servicios mediante acto administrativo motivado suscrito por la máxima autoridad y notificado al (la) contratista, por las causas que establece el artículo 31 numeral 5) de la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones y el artículo 182 del Reglamento 416-23.

La Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), también podrá ordenar la suspensión del contrato u orden de servicios como resultado de una medida cautelar impuesta en el marco del conocimiento de un recurso, investigación o inhabilitación.

8. Modificación de los contratos u orden de servicios

Toda modificación del contrato u orden de servicios sea unilateral o prevista en el pliego de condiciones, se formalizará a través de una enmienda con el contenido previsto en el artículo 164 del Reglamento núm. 416-23 y previo a realizarse cualquier prestación sustentada en la modificación deberá ser publicada en el SECP.

9. Derechos del proveedor

En adición a los derechos previstos en la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones, el pliego de condiciones y el contrato u orden de compra o servicio, los proveedores tendrán los siguientes derechos:



Handwritten signature in blue ink.

- 1) A recibir el pago correspondiente en los plazos acordados en el contrato u orden de compra o servicio y en el pliego de condiciones.
- 2) Ser resarcido íntegramente por el perjuicio económico causado y demostrado como consecuencia de la modificación que por razones de interés público impusiera la institución contratante a la obra o al servicio.
- 3) El derecho a la resolución o suspensión del contrato u orden de compra por las causas previstas en la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones, el Reglamento 416-23, el pliego de condiciones y el contrato u orden de compra.

10. Obligaciones del Proveedor

- a) Emplear únicamente técnicos competentes y experimentados en sus especialidades respectivas, así como personal y jefes del equipo capaces para garantizar la debida ejecución del servicio en virtud del Contrato con estricto cumplimiento de los plazos de ejecución.
- b) Cumplir con la prestación de los servicios solicitados, salvo caso fortuito o fuerza mayor, o por actos o incumplimiento de la autoridad administrativa, que hagan imposible la ejecución del Contrato.
- c) Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del Contrato se impartan por parte de la Entidad Contratante.
- d) Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando dilataciones.
- e) No acceder a peticiones o amenazar de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
- f) Colaborar con el MICM en lo que sea necesario para que el objeto de la contratación se cumpla.
- g) Mantener la reserva profesional sobre la información que le sea suministrada para el objeto del desarrollo del Contrato.
- h) Prestación de los servicios conforme a lo requerido en el presente pliego de condiciones.

11. Equilibrio económico y financiero del contrato

El MICM adoptará todas las medidas necesarias para mantener las condiciones técnicas, económicas y financieras del contrato durante su ejecución. En el evento de que estas condiciones no se mantengan, puede dar paso a una ruptura del equilibrio económico y financiero del contrato, que afecte al contratista o a la institución, siempre que se origine por razones no imputables a la parte que reclama la afectación y que no tenía la obligación de soportar.

La afectación puede dar paso al derecho tanto al contratista como al MICM a procurar el restablecimiento del equilibrio económico y financiero del contrato con sus correspondientes ajustes. No obstante, el hecho de que una de las causas que provocan la ruptura del equilibrio económico se materialice, no significa que, automáticamente, se ha podido comprobar el daño económico para quien lo invoque.

En ese sentido, para el restablecimiento del equilibrio económico y financiero del contrato, quien lo invoque deberá demostrarlo y solicitarlo, conforme a los criterios y el procedimiento previsto en el artículo 32 numeral 1) de la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones y los artículos 176, 177 y 178 del Reglamento núm. 416-23.

12. Condiciones de pago y retenciones

Los pagos se efectuarán en un plazo no mayor de cuarenta cinco (45) días luego de haber depositado la factura y los entregables correspondientes aprobados. Todos estos documentos deben ser entregados en original a la Dirección Administrativa, ubicada en el segundo piso de la Torre MICM, Av. 27 de Febrero No. 306, Bella Vista. Santo Domingo, República Dominicana.

Pago	Contra entrega de:	% pago
Pago Único	Una vez entregados los certificados de participación	100%

EL MICM podrá retener o deducir sumas que correspondan a impuestos u otros conceptos, según la legislación dominicana.

El Proveedor no estará exento de ningún pago de impuestos y por tanto será el único responsable por el pago de los gravámenes sobre las sumas percibidas bajo el mismo.



Ab 8/2/25

13. Subcontratación

En ningún caso el Proveedor podrá ceder los derechos y obligaciones del Contrato a favor de un tercero, ni tampoco estará facultado para subcontratarlos sin la autorización previa y por escrito de la Entidad Contratante.

14. Recepción de los servicios

Concluida la prestación del servicio, el personal designado por la institución como responsable del contrato procederá a completar un acta de recepción provisional donde determine, a partir de los términos de referencia, si el servicio cumplió o no con lo pactado.

Si la prestación del servicio fue acorde con los términos de referencia, la institución deberá formalizarla mediante la recepción conforme en un plazo de **cinco (05) días hábiles**, a partir del día siguiente de notificado la prestación del servicio y recepción conformes de los entregables. El proveedor tiene derecho de intimar a la institución contratante la emisión de la recepción conforme, sino lo realiza en el referido plazo.

De existir cualquier anomalía con la prestación, y se tenga tiempo suficiente para que el proveedor corrija las faltas antes de que se cumpla el período en que se necesita, la institución deberá notificar en un plazo de **cinco (5) días hábiles**, al proveedor para que subsane los defectos y proceda, en un plazo no superior a **cinco (5) días hábiles**, a la corrección de los errores detectados.

En los casos donde el proveedor no haya cumplido con el servicio y la corrección no fue posible antes del período en que la institución lo requería, la institución deberá notificar en un plazo de **cinco (5) días hábiles**, el acta de no conformidad con la prestación del servicio y, conforme con el debido proceso, puede iniciar las medidas administrativas correspondientes por la falta del proveedor.

15. Finalización del contrato

El contrato finalizará por una de las siguientes condiciones que acontezca en el tiempo:

- a) Cumplimiento del objeto;
- b) Por mutuo acuerdo entre las partes o;
- c) Incumplimiento del Proveedor;
- d) Incursión sobrevenida del Proveedor en alguna de las causas de prohibición de contratar con la Administración Pública que establezcan las normas vigentes, en especial el Artículo 14 de la Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios y Obras;



Handwritten signature or initials in blue ink.

e) Por las causas de resolución previstas en el artículo 190 del Reglamento núm. 416-23.

16. Incumplimiento de contrato y sus consecuencias

Se considerará incumplimiento del contrato las siguientes situaciones, sin perjuicio de aquellas contempladas en la normativa:

- a) La mora del proveedor en la ejecución de servicio por causas imputables a éste.
- b) El incumplimiento de la calidad en relación con las especificaciones técnicas, prevista en el presente pliego de condiciones;
- c) El suministro, prestación o ejecución de menos unidades solicitadas y/o adjudicadas.

El incumplimiento del Contrato por parte del Proveedor determinará su finalización y supondrá para el mismo la ejecución de la Garantía Bancaria de Fiel Cumplimiento del Contrato, 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 bienes ejecutados o causare un daño o perjuicio a la institución, o a terceros, la Entidad Contratante podrá solicitar a la Dirección General de Contrataciones Públicas, en su calidad de Órgano Rector del Sistema, su inhabilitación temporal o definitiva, dependiendo de la gravedad de la falta.

17. Penalidades por retraso

En caso de incumplimiento de los plazos de entrega, el MICM podrá aplicar las sanciones previstas en la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones, a saber:

- 1) Advertencia escrita.
- 2) Ejecución de las garantías.
- 3) Penalidades establecidas en el pliego de condiciones o en el contrato.
- 4) Recisión unilateral sin responsabilidad para la entidad contratante (el MICM).

18. Causas de inhabilitación del Registro de Proveedores del Estado.

La institución contratante podrá solicitar a la Dirección General de Contrataciones Públicas el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, contra el(la) oferente o contratista que ha cometido alguna de las infracciones regladas en el artículo 66 de la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones.

Alto

El procedimiento administrativo sancionador por las infracciones administrativas referidas en los numerales 7) al 10) del indicado artículo, podrá ser iniciado de oficio por la Dirección General de Contrataciones, si en el cumplimiento de su función de verificar que se cumplan con las normas del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones, identifica indicios de que han sido cometidas.

SECCIÓN IV: GENERALIDADES

1. Siglas y acrónimos

CAP	Certificado de Apropriación Presupuestaria
CCPC	Certificado de disponibilidad de cuota para comprometer
DAF	Dirección Administrativa Financiera
DGCP	Dirección General de Contrataciones Públicas
PACC	Plan Anual de Compras y Contrataciones
MAE	Máxima Autoridad Ejecutiva
SECP	Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas
SNCP	Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas
SIGEF	Sistema de Información de la Gestión Financiera
UOCC	Unidad Operativa de Compras y Contrataciones

2. Definiciones

Para la implementación e interpretación del presente pliego, las palabras y expresiones que se citan tienen el siguiente significado:

- 1) **Ciclo de vida:** Se refiere a todas las fases consecutivas o interrelacionadas que sucedan durante la existencia de un producto, obra o servicio, desde la investigación y desarrollo, diseño, materiales utilizados, fabricación, comercialización, incluido el transporte, utilización y mantenimiento del producto o servicio, hasta que se produzca la eliminación, el desmantelamiento o el final de la vida útil.
- 2) **Comité de seguimiento de las Contrataciones Públicas:** Mecanismo para observar, vigilar y monitorear los procesos de compras y contrataciones de aquellas instituciones y comunidades donde fueren integrados.

- 3) **Conflictos de Interés:** Es aquella situación en la que el juicio del individuo (concerniente a su interés primario) y la integridad de una acción, tienden a estar indebidamente influidos por un interés secundario, de tipo generalmente económico o personal.
- 4) **Debida Diligencia:** Conjunto de procedimientos, políticas y gestiones mediante el cual los sujetos obligados establecen un adecuado conocimiento sobre el comité de compras y contrataciones, personal de las unidades operativas de compras y contrataciones.
- 5) **Empresa vinculada:** Empresa subsidiaria, afiliada y/o controlante. Se considera que una empresa es subsidiaria a otra cuando esta última controla a aquella, y es afiliada con respecto a otra u otras, cuando todas se encuentran bajo un control común.
- 6) **Gestión de Riesgos:** Es un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos de la organización.
- 7) **Informe pericial:** Documento elaborado por una persona o grupo de personas en su calidad de peritos que contiene los resultados de sus indagaciones, evaluaciones, sus conclusiones y recomendaciones que servirá de sustento para deliberación y posterior decisión del órgano responsable de un proceso de contratación.
- 8) **Oferente/proponente habilitado:** Aquel que participa en el proceso de selección y resulta habilitado en la fase de Evaluación Técnica del Proceso.
- 9) **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos. Puede ser positivo, negativo o ambos, y puede abordar, crear o resultar en oportunidades y amenazas.
- 10) **Supervisor o responsable:** Persona natural o jurídica, competente responsable de dirigir o supervisar la ejecución del contrato de acuerdo con lo establecido en éste y en el pliego de condiciones.

3. Objetivo y alcance del pliego

El presente pliego establece un conjunto de cláusulas jurídicas, económicas, técnicas y administrativas, por el que se fijan los requisitos, exigencias, facultades, derechos y obligaciones de las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que deseen participar en el procedimiento de **“Contratación de los**

Handwritten signature

Servicios de Capacitación en Estrategias de Atención Centradas en el Cliente (Customer Centric)”, con el número de Referencia: **MICM-DAF-CM-2025-0097**, así como el debido proceso que será llevado a cabo para la recepción, evaluación y determinación de la oferta más conveniente para fines de adjudicación y suscripción del contrato.

El pliego de condiciones se encuentra organizado en función de las instrucciones que debe suministrarse a los (as) oferentes para que puedan elaborar sus ofertas, conozcan cómo serán evaluados y las características y condiciones del contrato a suscribir.

4. Órgano y personas responsables del procedimiento de selección

Para la “**Contratación de los Servicios de Capacitación en Estrategias de Atención Centradas en el Cliente (Customer Centric)**”, con el número de Referencia: **MICM-DAF-CM-2025-0097**, el órgano responsable de la organización, conducción y ejecución es la DAF, que debe ser conformado dentro de la institución, de acuerdo con lo previsto en el artículo 9 del Reglamento de Aplicación 416-23.

La DAF designará a los peritos que evaluarán las ofertas, considerando los criterios de competencia, experiencia en el área y conocimiento del mercado, bajo los lineamientos del instructivo para la selección de peritos emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas. Los peritos designados no podrán tener conflicto de interés potencial ni real con los oferentes ni con el objeto de la contratación.

Los peritos designados deberán suscribir, previo a evaluar las ofertas, una declaración de que no tienen conocimiento de ningún hecho que genere un conflicto de interés real, potencial o aparente conforme al Código de Pautas de Ética e Integridad del SNCCP.

Si se comprueba la existencia de un conflicto de interés el MICM podrá determinar si el conflicto no puede evitarse, neutralizarse, mitigarse o resolverse de otro modo, en cuyo caso el perito designado mediante acto motivado deberá ser sustituido y notificado a los proponentes mediante circular de la DAF a través del SECP. Todas las comunicaciones y solicitudes que realicen los (las) oferentes serán dirigidas a la DAF como órgano deliberativo y decisorio de la compra o contratación de que se trate.

5. Marco normativo aplicable

En este procedimiento de selección, el contrato y su posterior ejecución, para la aplicación de la normativa vigente en contrataciones públicas, su interpretación o resolución de controversias e investigaciones, se aplicará el siguiente orden de prelación:

Do 8/24

1. Constitución de la República Dominicana, proclamada el 27 de octubre de 2024.
2. Tratado de Libre Comercio entre Estados Unidos, Centroamérica y República Dominicana (DR-CAFTA).
3. La Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, de fecha 18 de agosto del 2006 y su modificatoria contenida en la Ley No. 449-06 de fecha seis (06) de diciembre del 2006.
4. Ley núm. 107-13 sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo de fecha 08 de agosto de 2013.
5. Reglamento de Aplicación de la Ley núm. 340-06, aprobado mediante Decreto núm. 416-23 del 14 de septiembre de 2023;
6. Pliego de condiciones específicas, especificaciones técnicas, anexos, enmiendas y circulares;
7. Las ofertas y las muestras que se hubieren acompañado;
8. La adjudicación;
9. El contrato y;
10. La orden de compra.
11. De igual modo, les serán aplicables todas las normas, resoluciones, circulares, instructivos, guías u orientaciones emitidas por la Dirección General de Contrataciones Públicas, según corresponda.

6. Interpretaciones

Para la interpretación del presente pliego y sus anexos, se siguen las siguientes reglas:

- 1) Cuando los términos están definidos en la normativa vigente o en el contrato, se interpretará en su sentido literal.
- 2) Las palabras o designaciones en singular deben entenderse igualmente al plural y viceversa, cuando la interpretación de los textos escritos lo requiera.
- 3) El término “por escrito” significa una comunicación escrita con prueba de recepción, acuse de recibido o realizada a través de la plataforma SECP.
- 4) Toda indicación a capítulo, numeral, inciso, circular, enmienda, formulario o anexo se entiende referida a la expresión correspondiente de este Pliego de Condiciones, salvo indicación expresa en contrario. Los títulos de capítulos, formularios y anexos son utilizados exclusivamente a efectos indicativos y no afectarán su interpretación.



Abon

- 5) Las referencias a días se entenderán como días hábiles, excluyéndose del cómputo los sábados, domingos y feriados, de acuerdo con lo establecido en el párrafo I del artículo 20 de la Ley núm. 107-13 sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración y de procedimientos administrativos, salvo que expresamente se utilice la expresión de “días calendario”, en cuyo caso serán días calendario.

7. Idioma

El idioma oficial del presente procedimiento es el castellano o español, por tanto, toda la correspondencia y documentos generados durante el procedimiento que intercambien el (la) interesado u oferente y la DAF deberán ser presentados en este idioma.

En ese sentido, se aclara para el (la) oferente que los documentos que acompañan sus ofertas deben presentarse en idioma castellano o, en su defecto, acompañados de traducción efectuada por la autoridad competente, ya sea del país de procedencia o de la República Dominicana.

Cuando un (a) oferente no haya presentado la información traducida al idioma castellano, deberá aportarla durante la fase de subsanación.

8. Disponibilidad y acceso al pliego de condiciones

El pliego de condiciones, así como los documentos que lo conforman (anexos, formularios, circulares, adendas/enmiendas, cronogramas de entrega, etc.) y el expediente electrónico, estarán disponibles para todas las personas interesadas, tanto en el SECP www.portaltransaccional.gob.do, como en la página web de la institución www.micm.gob.do a partir de la fecha de su convocatoria.

Constituye una obligación del (la) oferente consultar de manera permanente las precitadas direcciones electrónicas, sin perjuicio de acercarse a las instalaciones de la institución. No será admisible como excusa, el desconocimiento o desinformación por no consultar en tiempo oportuno.

9. Conocimiento y aceptación del pliego de condiciones

Será responsabilidad del (la) oferente conocer todas y cada una de las implicaciones para el ofrecimiento del objeto del presente proceso de contratación, y realizar todas las evaluaciones que sean necesarias para preparar su propuesta sobre la base de un examen cuidadoso de las características del objeto de la contratación.

Ab

El solo hecho de un(a) oferente participar presentando oferta, implica pleno conocimiento, aceptación y sometimiento por sí mismo(a), por sus miembros, ejecutivos, y su representante legal, a los procedimientos, condiciones, estipulaciones y normativas, establecidos en el presente pliego de condiciones, el cual tiene carácter jurídicamente obligatorio y vinculante entre los(as) oferentes y la institución contratante.

Si el (la) oferente omite suministrar alguna parte de la información requerida 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 su descalificación o la nulidad del contrato si el caso lo amerita.

10. Derecho a participar

Toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, de manera individual o en consorcio, que tenga conocimiento de este procedimiento, tendrá derecho a participar, siempre y cuando reúna las condiciones siguientes:

- 1) Demuestre su plena capacidad conforme a los requisitos exigidos en el artículo 8 de la Ley Núm. 340-06 y sus modificaciones.
- 2) No se encuentre afectada por el régimen de prohibiciones o inhabilidades indicado en el artículo 14 de la Ley Núm. 340-06 y sus modificaciones y;
- 3) Cumple con las condiciones de participación establecidas en este pliego de condiciones, términos de referencia, adendas/enmiendas, circulares y en sus anexos (formularios, modelos de contratos, etc., según aplique.).

No se permite la múltiple participación, esto es, una persona física no podrá participar como persona física si la empresa en la que es socio también participa y viceversa. En ese sentido, los participantes que posean esta condición deben elegir inscribirse únicamente en una de sus calidades: Persona física o jurídica en el procedimiento convocado. De igual manera, no podrán participar simultáneamente empresas que: 1) posean la misma identidad de socios o accionistas, o 2) coincidan en alguno de los socios. En ese sentido, deberán participar por una sola de las empresas.

En cuanto a los consorcios, de conformidad con el párrafo II del artículo 5 de la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones, las personas físicas o jurídicas que formasen parte de un consorcio o unión temporal de oferentes, no podrán presentar otras ofertas en forma individual o como integrante de otro consorcio, en el presente procedimiento de contratación.



Handwritten signature

11. Prácticas prohibidas

En el curso del procedimiento de selección la institución contratante puede advertir que alguno de los oferentes incumple alguna de las condiciones previstas en el numeral 10 sobre "Derecho a participar", así como las prácticas corruptas o fraudulentas, comprendidas en el Código Penal o dentro de la Convención Interamericana contra la Corrupción, o cualquier acuerdo entre proponentes o con terceros, que establecieren prácticas restrictivas de la libre competencia como los acuerdos colusorios o carteles. También intentos de un Oferente/Proponente para influir en la evaluación de las ofertas o decisión de la adjudicación.

Lo anterior, **serán causales determinantes del rechazo de la propuesta** en cualquier estado del procedimiento de selección o de la rescisión del contrato, si éste ya se hubiere celebrado sin perjuicio de las demás acciones administrativas, civiles o penales que establezcan las normas; lo cual será documentado y motivado en el correspondiente informe de evaluación emitido por los peritos designados, según la fase en la que se encuentren. En ese tenor, la institución contratante deberá agotar el debido proceso y dejar constancia documental de la decisión de descalificación en el expediente de contratación.

12. De los Comportamientos Violatorios, Contrarios y Restrictivos a la Competencia.

Los oferentes deberán respetar las disposiciones contenidas en la Ley núm. 42-08 promulgada en fecha 16 de enero de 2008 relativa a la Defensa a la Competencia, la cual tiene por objeto, con carácter de orden público, promover y defender la competencia efectiva para incrementar la eficiencia económica, así como las establecidas en el artículo 11 de la Ley núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones. Las violaciones a la Ley núm. 42-08 y al artículo 11 de la Ley núm. 340-06, darán lugar a:

- a. La descalificación del oferente que lleve a cabo la conducta ya sea en condición de autor o cómplice de la misma.
- b. El rechazo de la propuesta presentada por el oferente responsable de la conducta en cuestión ya sea en calidad de autor o cómplice, rechazo que podrá establecerse en cualquier etapa del procedimiento de selección o la contratación en sentido general.
- c. La rescisión del contrato por parte de la entidad contratante, más una acción en daños y perjuicios en contra del oferente por ante la jurisdicción competente.
- d. La denuncia del ilícito a las autoridades de defensa a la competencia a los fines de lugar.

De manera no limitativa, se entenderán como comportamientos violatorios, contrarios y restrictivos a la competencia los siguientes:

1. Las prácticas concertadas y acuerdos anticompetitivos, conforme se establece en el artículo 5 de la Ley núm. 42-08.
2. Concertación o coordinación de las ofertas o la abstención en este proceso.
3. **La participación de empresas que posean accionistas en común, mismo domicilio en común y la misma unidad productiva, teléfonos, correos electrónicos, propuestas idénticas, errores o escrituras similares presentados por estas, entre otras.**
4. El abuso de posición dominante, conforme se establece en el artículo 6 de la Ley núm. 42-08.
5. La competencia desleal, conforme se establece en los artículos 10 y siguientes de la Ley núm. 42-08.
6. Los precios predatorios ofertados en cualquier procedimiento de selección o en una contratación bajo las excepciones de la Ley núm. 340-06 y su reglamento de aplicación, siendo los precios predatorios, aquellos establecidos de una manera excesivamente baja, más allá de los costos razonables del oferente y que sin lugar a duda tienen por finalidad expulsar a los competidores fuera del mercado, o crear barreras de entrada para los potenciales nuevos competidores.
7. Cualquier tipo de conducta anticompetitiva ejercida por los oferentes o por cualquier tercero, relacionada con el procedimiento de selección o una contratación bajo las excepciones de la Ley núm. 340-06.

En este sentido, la institución contratante se compromete dentro del marco del Programa de Cumplimiento Regulatorio en las Contrataciones Públicas, y, dando cumplimiento a las políticas emitidas por la DGCP, a realizar la Debida Diligencia, los fines de detectar los comportamientos violatorios a Ley núm. 340-06, así como la detección oportuna de los posibles conflictos de interés, y comportamientos contrarios y restrictivos a la libre competencia.

13. Consultas, solicitud de aclaraciones y enmiendas

Las consultas, aclaraciones y observaciones las formularán los(as) interesados(as), sus representantes legales, o agentes autorizados a través del SECP o en físico mediante comunicación escrita presentada en la institución contratante dirigida a la DAF, dentro del plazo previsto en el cronograma de actividades. Las consultas, aclaraciones y observaciones también podrán ser realizadas vía el correo electrónico comprasycontrataciones@micm.gob.do

Las respuestas (ya sean a través de una circular, enmienda/adenda) serán publicadas por la institución contratante en el SECP en el plazo previsto en el cronograma. Así como por correo electrónico u otros medios, a todos quienes hayan mostrado interés en participar.



Notas

Ninguna aclaración verbal por parte de la institución podrá afectar el alcance y condiciones del pliego y sus anexos. Para estos efectos, sólo se tendrán como válidas las circulares/ adendas/ enmiendas que sean publicadas el SECP dentro del plazo permitido por la Ley y conforme al cronograma de actividades.

Toda comunicación entre los oferentes interesados, participantes del proceso será a través del SECP y del correo electrónico de la entidad contratante establecido para tales fines comprasycontrataciones@micm.gob.do

14. Contratación pública responsable

En el (los) contrato (s) suscrito (s) derivado (s) del presente procedimiento de selección, el MICM exigirá que el contratista ejecute el contrato público de manera responsable cumpliendo con sus obligaciones fiscales y de seguridad social, con el régimen de seguridad y protección a sus trabajadores establecidas en las normas vigentes, con la participación y la inclusión laboral de las personas con discapacidad en sus nóminas de trabajo en los términos y porcentajes requeridos por la Ley núm. 5-13, sobre discapacidad en la República Dominicana y cualquier otra normativa vinculada a la promoción y protección de los Derechos Humanos. Así como también se exigirá el cumplimiento de las normas de prevención, protección y uso sostenible del medio ambiente.

En caso de incumplimiento o violación por parte del contratista de sus obligaciones de contratación responsable el MICM otorgará un plazo razonable para que el Contratista implemente las medidas correctivas correspondientes. **Vencido el plazo sin que se haya** regularizado la actuación el MICM podrá declarar la resolución del contrato y el (la) contratista podrá ser pasible de las demás sanciones previstas en el artículo 66 de la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones, sin perjuicio de las acciones penales o civiles que correspondan.

15. Firma digital

En consonancia con las disposiciones del artículo 19 de la Ley núm. 340-06, párrafo II del artículo 13 del Reglamento núm. 416-23, la Ley núm. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, la Resolución núm. 206-2022, la Circular núm. 012415 del Ministerio de Administración Pública (MAP), la Circular núm. DGCP44-PNP-2022-0006 sobre implementación de la firma digital, y la Resolución núm. IN-CGR-2023-007173 que establece las Directrices sobre los documentos firmados digitalmente a ser admitidos en el proceso de registro de contratos por ante la Contraloría General de la República (CGR), todos los documentos que componen el expediente administrativo de la contratación podrán ser firmados digitalmente, incluidas las ofertas y la suscripción de los contratos.

Handwritten signature

16. Reclamaciones, impugnaciones, controversias y competencia para decidir las

Los (as) interesados (as) y oferentes tendrán derecho a presentar recursos administrativos como son los recursos de impugnación ante la institución contratante o recursos jerárquicos y solicitudes de investigación ante la DGCP, según corresponda, y en los términos o condiciones previstos en los artículos 67 y 72 en la Ley núm. 340-06 y sus modificaciones.

A tales fines, los (as) interesados (as) podrán consultar los requisitos, condiciones y plazos para formalizar sus reclamos, así como las acciones disponibles, incluso para cuando la institución hace silencio administrativo y no responde en tiempo oportuno, accediendo a las *Guías para presentar Recursos, Denuncias y Solicitudes de Inhabilitación* disponibles en el portal institucional de la DGCP, en el apartado "Marco Legal" en el siguiente enlace <https://www.dgcp.gob.do/sobre-nosotros/marco-legal/guias-del-sistema-nacional-de-compras-y-contrataciones-publicas-sncpp/>.

Los recursos administrativos son optativos, por lo que en cualquier caso el interesado u oferente podrá presentar reclamación ante la jurisdicción judicial.

Para los conflictos y controversias que susciten en la fase de ejecución contractual, entre la institución y el (la) contratista, la competencia está reservada para el Tribunal Superior Administrativo, en virtud del artículo 3 de la Ley 1494 de 1947 y cuando se trate de municipios, con excepción del Distrito Nacional y la provincia de Santo Domingo, se interpondrá un recurso contencioso administrativo municipal por ante el juzgado de primera instancia en atribuciones civiles del municipio.

El plazo para los(as) interesados(as) impugnar el pliego de condiciones es de diez (10) días hábiles a partir de la convocatoria del procedimiento en el SECP; mientras que para los (as) oferentes presentar las acciones descritas será a partir de las notificaciones de los informes de evaluación de ofertas correspondientes, así como de la adjudicación.

17. Anexos documentos estandarizados

El (la) oferente presentará sus ofertas a través de los formularios y documentos estándar determinados en el presente pliego, los cuales se anexan como parte integral del mismo, a los fines de facilitar la evaluación de las ofertas por parte de los (as) peritos designados (as).



Handwritten signature in blue ink.

Se aclara que, en el evento de que un(a) oferente no presente su oferta en alguno de estos documentos estandarizados, esto no será motivo de rechazo de su oferta, ni será obstáculo para que los peritos la evalúen. A continuación, se mencionan los documentos de este procedimiento:

1. Invitación a Presentar Ofertas (SNCC.D.014).
2. Formulario de Oferta Económica (SNCC.F.033).
3. Formulario Presentación de Oferta (SNCC.F.034).
4. Formulario de Información sobre el Oferente (SNCC.F.042).
5. Formulario de debida diligencia y declaración de conflicto de interés (SNCP-PROV-F-040).
6. Formulario Currículo del Personal Profesional Propuesto (SNCC.F.045).
7. Formulario Experiencia Profesional del Personal Principal (SNCC.D.048).
8. **FOR-CIC-07 – Formulario de Compromiso de Cumplimiento de Oferentes (Socios de Negocios) del MICM.**
9. **POL-DPM-06 – Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG).**
10. **Comunicado Prevención Soborno Grupos de Interés - MICM, junio 2025.**
11. Declaración Jurada (original y con fecha de emisión no mayor a treinta días) donde se manifieste que no se encuentra afectado por ninguna de las prohibiciones establecidas en el Artículo 14 de la Ley 340-06, donde manifieste si tiene o no juicio con el Estado dominicano, sus entidades del Gobierno Central, de las Instituciones Descentralizadas y Autónomas no Financieras, y de las Instituciones Públicas de la Seguridad Social y de si está sometido a un proceso de reestructuración mercantil, con firma legalizada por un Notario Público.

FIN

No hay nada escrito después de esta línea.



Handwritten signature