



**TRABAJO DE FIN DE MASTER  
MASTER UNIVERSITARIO EN ALTA DIRECCION  
GESTION DE PROYECTOS  
CURSO ACADEMICO 2016/ 2017  
CONVOCATORIA: FEBRERO 2016**

**UNIDAD ODONTOLOGICA SEMMA- SANTO DOMINGO**

**GIL PEPEN, JESSICA LUCIA  
JIMENEZ, JOHANNY JOSEFINA  
SANCHEZ CERNA, MARIELA ANDREA  
MIXAN MAS, ROXANA**

**TUTOR: ISIDRO SANCHEZ**

**19 DE DICIEMBRE 2016**

## INDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>4</b>
<b>CAPITULO I: CONTEXTO DEL PROYECTO</b>	<b>5</b>
1.1 Organización y perspectiva empresarial: Antecedentes del proyecto	5
1.2 Planteamiento del problema	6
1.3 Justificación del proyecto	7
1.4 Objetivos del proyecto: General y específicos	7
1.5 Filosofía de la empresa	8
<b>CAPITULO II. MACROENTORNO</b>	<b>10</b>
2.1 Análisis del Macroentorno	10
<b>CAPITULO III. MICROENTORNO</b>	<b>15</b>
3.1 Análisis del Microentorno	15
<b>CAPITULO IV. FACTORES DEL MERCADO</b>	<b>19</b>
4.1 Análisis DAFO	19
4.2 Sinergias del mercado	20
4.3 Gestión Estratégica	21
<b>CAPITULO V. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>22</b>
5.1 Marco Metodológico	22
5.2 Investigación del mercado	22
5.3 Análisis del mercado objetivo	23
5.3.1 Factores Fisiológicos	23
5.3.2 Factores de Salud Oral	23
5.3.3 Factores Patológicos	23
5.3.4 Factores Patológicos Orales.	24
5.3.5 Factores Técnicos	24
5.4 Investigación del mercado objetivo	25

<b>CAPITULO VI. PLAN DE MARKETING Y COMERCIAL</b>	<b>27</b>
6.1 Estrategias	27
6.1.1 Estrategias de segmentación	27
6.1.2 Estrategias de posicionamiento	27
6.1.3 Estrategias de diversificación de mercados y productos	27
6.1.4 Estrategias de diferenciación	28
6.2 Objetivos de Marketing	28
6.3 Marketing MIX	29
6.3.1 Análisis del servicio	29
6.3.2 Costes	31
6.3.3 Producto	38
6.3.4 Promoción del Servicio	38
6.3.5 Distribución	38
6.4 Imagen corporativa	39
6.5 Plan de ventas	39
<b>CAPITULO VII. PLAN DE OPERACIONES Y PRODUCCIÓN</b>	<b>45</b>
7.1 Localización de instalaciones	45
7.1.1 Distribución de instalaciones	45
7.2 Plan Operativo	48
7.3 Cadena de suministros	53
7.4 Plan de Contingencia	53
7.5 Cuadro de Mando Integral (CMI)	54
<b>CAPITULO VIII. PLAN ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN</b>	<b>55</b>
8.1 Plan de Recursos Humanos	55
8.2 Estructura Organizacional	55
8.3 Plantilla de empleados	57
8.4 Estructura proyectada a largo plazo	58
8.5 Descripción de los cargos	58
8.6 Selección del personal	68
8.7 Reglas de la organización	69

8.8 Evaluación del desempeño del personal	69
8.9 Condiciones laborales	70
<b>CAPITULO IX. MARCO LEGAL</b>	<b>72</b>
9.1 Características de los Ministerios de Estado	72
9.2 Creación de la institución	72
9.3 Apertura de la cuenta bancaria	73
9.4 Registro Nacional del Contribuyente	73
<b>CAPITULO X. ESTUDIO FINANCIERO Y ECONÓMICO</b>	<b>74</b>
10.1 Supuestos financieros	74
10.1.1 Cuantía total inversiones	76
10.1.2 Calendario amortización inversiones	77
10.1.3 Cronología pagos inversión	78
10.1.4 Gastos establecimiento	79
10.1.5 Tesorería	80
10.2 Inversión inicial	81
10.2.1 Estructura financiera	82
10.2.2 Coste capital medio ponderado	82
10.3 Balance general proyectado	83
10.3.1 Ingresos primer año	84
10.3.2 Evolución prevista de venta	84
10.3.3 Justificación costes fijos operativos	85
10.3.4 Justificación costes variable operativos	87
10.3.5 Balance apertura del negocio	87
10.3.6 Balance provisional para horizonte temporal	89
10.4 Estado de Pérdidas y Ganancias proyectado	89
10.5 Rentabilidad de la inversión	90
10.5.1 Indicadores de Rentabilidad	91
10.5.2 Indicadores de Liquidez	96
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>99</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMEN EJECUTIVO

Nuestro proyecto tiene como fin crear una propuesta que aporte valor al Hospital Docente Universitario SEMMA Santo Domingo, mediante la integración de la Unidad de Servicios Odontológicos (básicos y especializados), servicios de rotación en el HDSSD por parte de los residentes de Cirugía Maxilo-facial, y la proyección de un modelo de negocio auto sustentable que aporte a la estabilidad propia del hospital.

Teniendo como fin la mejora de la calidad e integración de estos a la cartera de servicios del hospital, haciéndolo más competitivo y llamativo a las propuesta que actualmente están en el mercado.

El HDSSD, es exclusivo de la clase magisterial, ubicado en la calle José Joaquín Pérez esq. Josefa Perdomo, en Gazcue. Dado que es una población cautiva, adscrita a la ARS, tanto titulares como dependientes directos, quienes aportan una cuota fija mensual para la sostenibilidad del hospital, el cual no genera ingresos suficientes para valerse por sí mismo.

El hospital fue creado en los años 80, ante una presión ejercida por el gremio magisterial a la Asociación de Profesores (ADP), es dependiente directo de ARS SEMMA, la cual años anteriores sufrió económicamente, causando así un desbalance en la calidad de los servicios.

Antes todo esto, los servicios de salud se vieron afectados, y surge la necesidad de integración de servicio, por quejas realizadas por afiliados a la ARS y como una forma de hacer más llamativo el hospital, hemos creado esta propuesta.

Mediante el diagnóstico situacional que realizamos a la población magisterial, pudimos determinar la problemática y debilidades del sistema de salud:

- Falta de promoción y prevención de la salud.
- Falta de calidad de los servicios ofrecidos.
- Ausencia de Integración de Servicios de Salud.
- Mal manejo de profesionales que atienden a nuestros afiliados dentro de la red de prestadores adscrita a la ARS.

Luego de realizado el diagnóstico y varias encuestas de forma directa en el hospital a nuestros afiliados podemos resumir que nuestra propuesta se basa en la mejora de los servicios odontológicos a nuestros afiliados y que ha creado expectativas por parte de nuestros afiliados.

Sirviéndose de la vasta experiencia por el personal odontológico quienes pondrán a disposición del paciente todos sus conocimientos, su buena disposición y realizando trabajos a la mano de la vanguardia tecnológica.

Nuestras atenciones asistenciales son 100% comprometidas con el paciente, para que su experiencia sea de agrado.

## CAPITULO I: CONTEXTO DEL PROYECTO

### 1.1 ORGANIZACIÓN Y PERSPECTIVA EMPRESARIAL: ANTECEDENTES DEL PROYECTO.

Ante el deterioro de la calidad de los servicios de salud y ante una protesta ejercida por la Asociación Dominicana de Profesores (ADP), se logra firmar un acuerdo con el Gobierno Central mediante el decreto 2745 del 12 de febrero de 1985, donde se creó el Seguro Médico para Maestros (SEMMA), garantizando por este medio los servicios de salud a los maestros afiliados, así como a sus dependientes directos.

El Seguro Médico para Maestros fue creado como una institución adscrita a la Secretaria de Estado de Educación, hoy Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD). Para el 1985, el SEMMA logro crear una red de prestadores en todas las provincias del país.

Luego mediante diferentes talleres, conjunto a varias organizaciones de salud, se determinó que SEMMA, debía de crear sus propios centros de salud.

Dando inicio así, al Centro Médico SEMMA Santiago (CMSSD) a mediados del año 1995, y luego bajo una decisión del Consejo de Directores del SEMMA, se estableció que se debía de tener un hospital en la ciudad de Santo Domingo, capital de la República, donde está concentrada la mayor parte de la población magisterial.

El Hospital de los Maestros está situado en la calle José Joaquín Pérez, esquina Josefa Perdomo, en el prestigioso sector de la ciudad de Santo Domingo, denominado Gazcue.

SEMMA después de la promulgación de la *Ley 87-01* en el año 2001, establece los servicios odontológicos para nuestros afiliados.

Debido a la gran expectativa que creó el centro, SEMMA debió de comprar una propiedad próxima y allí construir una estructura moderna de seis (6) niveles para alojar las emergencias, internamientos, cirugía y todos los demás servicios, iniciando en el año 1999.

En el año 2006, el hospital inaugura la Residencia de Medicina Familiar, transformando con esto el Centro Médico SEMMA Santo Domingo en el Hospital Docente SEMMA Santo Domingo, dicha decisión se motivó dado a la necesidad que tenía el país y la propia institución de formar médicos especialistas en medicina familiar, para estar preparados ante el inicio de la seguridad social, instaurado en el país en el año 2001, a través de la ley 87-01, la cual establece la atención primaria de salud.

Ante la necesidad ejercida y solicitada por parte de nuestros afiliados de que los servicios de salud estén integrados en un solo centro, surge la propuesta de la creación de una Unidad de Servicios Odontológicos en el Hospital Docente SEMMA Santo Domingo.

## 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante años, la población de profesores adscritos a la Asociación Dominicana de Profesores (ADP) reclamaba prestaciones de servicios de salud acorde con sus ingresos, puesto que no poseían una aseguradora de salud que nivelara los costes de los mismos. Esto fue logrado mediante el decreto del Gobierno Central, en 1985 donde se crea el Seguro Médico para Maestros (SEMMA).

La mayoría de los centros de servicios odontológicos que prestan servicios en el país son de carácter privado y/o descentralizados, con cobertura de servicios de salud limitadas ante la regulación del gobierno, por lo que dificulta a los maestros tener un centro de asistencia odontológica, que preste un servicio de calidad y donde los servicios estén integrados.

La atención brindada en los centros odontológicos privados hace que los costes de los servicios de salud sean elevados para las personas que no poseen un seguro, pues el plan básico solo tiene cobertura, en cuanto a diagnósticos, emergencia del dolor, prevención, y plan de procedimientos limitados de algunas especialidades, lo que hace un negocio de ganancias para dichos centros, ya que sin los mismos, los pacientes tienen que cubrir 100% los costos de servicios, sin hacer reclamaciones a sus aseguradores.

Por otra parte, los centros de atención pública, no están afiliadas a las aseguradoras, y solo atienden de forma exclusiva al subsidiado de la Administradora de Salud del gobierno, de tal forma que la calidad del servicio que busquen los contribuyentes de nuestra ARS, sufren de una constante decepción, y por consiguiente se crea la necesidad de buscar servicios privados y de pagar la totalidad de los mismos, haciendo que sus contribuciones no sean en beneficio a ellos.

Según encuestas realizadas en SEMMA, alrededor de casi un 4% de sus afiliados busca los servicios de centros de categoría privada, pues no creen en la calidad de los servicios prestados en la red de prestadores odontológicos de su aseguradora, un restante 85% si asiste a su red afiliada, pero lo hace por sus escasos ingresos y no poder costear un servicio privado.

La necesidad imperante de crear un centro de asistencia odontológica de calidad para la clase magisterial de la República Dominicana es cada vez más latente, pues no existe una institución que proporcione la alternativa de una amplia asistencia en los servicios de salud, que cuente con una red de médicos altamente calificados y con programas de asistencia personalizada que satisfagan sus necesidades y las de sus dependientes, con una infraestructura que cumpla con estándares de calidad y confort.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

Entre las ventajas que puede ofrecer la creación de un nuevo servicio es que estarían, todos agrupados en un solo lugar, y proyectar servicios de prevención y especialización.

De las necesidades que surgen dentro de la oferta de servicios de odontología, es un centro que brinde a su cartera de afiliados las diferentes especialidades de las cuales esta carente la red de prestadores de servicios adscritas al SEMMA.

A esto se le suma la capacidad de sus especialistas de la salud bucal y calidad del servicio.

La creciente demanda se debe a que la clase magisterial cuenta con poco tiempo para trasladarse de un lugar a otro en busca de servicios de salud, puesto que no todos los centros odontológicos afiliados al SEMMA cuentan con los especialistas de las diferentes áreas demandadas por los mismos.

Es por tanto, concebir una unidad especializada que venga a suplir estas necesidades, trayendo como avance la mejora de la satisfacción de los afiliados, mejor calidad del servicio prestado, personal altamente capacitado, y vanguardista ante los estándares de salud y calidad establecidos por el Ministerio de Salud Pública.

La transformación del sistema de servicios de salud viene dada por las crecientes quejas que nos informan los afiliados, donde las prestadoras odontológicas no están brindando el programa de promoción y prevención a nuestros afiliados, por la mala calidad del servicio prestado, y porque se han visto casos donde existe un cobro de co-pago muy por encima de las tarifas establecidas y contratadas.

Es consecuente, la creación de una infraestructura destinada a los servicios de odontología para la clase magisterial del país, como un aporte al sistema de salud dominicano para disminuir el índice de afiliados que busquen servicios de salud bucal a nivel privado, y sean beneficiados de sus propios aportes al SEMMA, como una garantía de devolución de servicios a quienes ofrecen su trabajo a la sociedad.



## 1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO: GENERAL Y ESPECÍFICOS

### Objetivos Generales.

- Creación de módulos odontológicos en donde se ofrezcan los servicios de forma integral, gestionado desde el hospital para dar respuestas a las necesidades y demanda de su población afiliada, donde se garantice una vigilancia estricta del cumplimiento de normas y procedimientos, la captación de RRHH y la promoción permanente del autocuidado de la salud oral.
- Crear un acuerdo con la Sociedad de Cirugía Buco-Maxilofacial, donde su equipo ofrezca sus servicios por medio de la residencia.

### Objetivos Específicos

- Creación de 6 Módulos Odontológicos en el Hospital SEMMA SDQ.
- Convenio con la Sociedad de Cirugía Buco-Maxilo Facial para agregar sus servicios en nuestros hospitales.
- Elaboración de una matriz de actividades de Educación Preventiva.
- Establecer una relación de confianza entre el Odontólogo y el Paciente (afiliado).
- Crear un ambiente de confort para el personal a cargo.
- Solucionar profesionalmente los problemas que aquejan en la salud oral de nuestros pacientes.

## 1.5 FILOSOFÍA DE LA EMPRESA

### Misión

Somos una unidad de servicios odontológicos que busca brindar una atención general y especializada, con una clara orientación de servicios y satisfacción a los afiliados, aplicando la ética profesional, de forma oportuna y eficiente, logrando así su satisfacción.

### Visión

Posicionarnos como una clínica sólida y de gran prestigio, que aporte beneficios a nuestros afiliados con un servicio de salud odontológica de calidad, mejora continua, e innovación tecnológica como características principales de nuestros servicios.

## Valores

- **Lealtad:** una virtud consistente en el cumplimiento de lo que exigen las normas de fidelidad, honor y gratitud.
- **Integridad:** se traduce como honradez, honestidad, respeto por los demás, corrección, responsabilidad, control emocional, respeto por sí mismo, puntualidad, lealtad, pulcritud, disciplina, congruencia y firmeza en sus acciones.
- **Compromiso y entrega:** es el deber y la dedicación dada por parte de nuestro Staff a favor de la salud de nuestros afiliados.
- **Calidad:** tener la capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas del paciente.
- **Responsabilidad:** es un valor que está en la conciencia de la persona y que tiene la virtud no sólo de tomar una serie de decisiones de manera consciente, sino también de asumir las consecuencias que tengan las citadas decisiones y de responder de las mismas ante quien corresponda en cada momento
- **Trabajo en equipo:** Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya un compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas, que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía y obtienen resultados beneficiosos
- **Innovación:** poder ofrecer nuevas propuestas de servicio y su implementación económica a favor del afiliado.
- **Orientación a resultados:** es tener la satisfacción de que el trabajo realizado halla llenado las expectativas del paciente.

## Filosofía

El trabajo, constancia, orden y disciplina son los factores principales del éxito de nuestra unidad de servicios odontológicos. Somos una empresa que nos esforzamos día a día para estar a la vanguardia de los últimos avances tecnológicos y terapéuticos a fin de brindarle una atención de calidad y así cubrir todas sus necesidades de mejora de salud odontológica.

Estamos dispuestos a emplear todo nuestro potencial, conocimiento y calidad humana para cumplir nuestros objetivos.

Contamos con un equipo médico especializado con más de 5 años de experiencia, para nosotros su confianza es esencial.

## CAPITULO II: MACROENTORNO

### 2.1 ANALISIS DEL MACROENTORNO

#### **División política.**

La República Dominicana está dividida en 3 macro regiones, que a su vez esta se dividen en subregiones, con el propósito de tener un mejor control político-económico, y a la vez posibilitar la programación y su desarrollo regional. Con estas divisiones regionales se ha llevado a cabo que cada macro región posea un nivel socio-cultural que hace que cada una se distinga una de la otra.

El territorio dominicano posee 31 delimitaciones político-administrativas, de las 31 provincias, 17 son costeras incluyendo el Distrito Nacional que es la capital que se encuentra en la provincia de Santo Domingo, 5 hacen frontera con el país vecino Haití, desde San Fernando de Monte Cristi, hasta Pedernales. El resto de las provincias son consideradas mediterráneas.

El país posee una democracia representativa, donde el Estado se divide en tres poderes: Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial.

#### **Demografía.**

En el último censo nacional de la población y vivienda realizado en el 2010, la República Dominicana contaba con una población de 9,378,818 y de estos 4,670,898 son mujeres y 4,707, 921 son hombres.

La población dominicana está constituida por un 11% de raza blanca, un 16% de raza negra y un 73% de raza mulata o mestiza.

La tasa de crecimiento es de 1.305% en el país, su idioma es el español y su religión es la católica aunque existe el libre culto.

#### **Sociedad Dominicana.**

La primera población de la República Dominicana fueron los indios, que vivieron en una sociedad organizada con una cultura nómada. Luego llegaron los españoles y con su llegada implementaron su cultura y su estructura social. Al pasar de los años llegaron a nuestro país diferentes culturas, y luego poco a poco fuimos desarrollando nuestra propia cultura en nuestra sociedad.

Los grupos sociales se dividen en dos el urbano y el rural, siendo la población rural la más predominante. Las categorías raciales condicionan en buena medida muchas veces el status económico y social de la población siendo muchas veces la raza blanca la más beneficiada.

Cada ciudad, cada pueblo contienen comunidades específicas que desarrollan su propia cultura, costumbre y forma de vida, y cada una busca lograr un desarrollo económico-social estable en la sociedad.

### **Educación.**

En el año 1844, la función educativa estuvo a cargo del Ministerio de Justicia e Instrucción Pública, suprimido mediante la Ley No. 79, del 28 de enero de 1931. Luego con la Ley No. 89 del 21 de febrero del mismo año, se asignaron las atribuciones relacionadas con la Instrucción Pública y las Bellas Artes a la Superintendencia General de Enseñanza. El 30 de noviembre de 1934 con la Ley 786, fue creada la Secretaría de Estado de Educación y Bellas Artes. De esta manera el término "Instrucción" dio paso a un término más abarcador, como es el de "Educación".

En 1965, mediante el Decreto No. 16 de fecha 4 de septiembre, le fueron transferidas a la Secretaría de Estado de Educación, las funciones relacionadas con Cultos, anteriormente adscritas a la Secretaría de Estado de Relaciones Exteriores, con lo cual asumió el nombre de Secretaría de Estado de Educación Bellas Artes y Cultos. Desde el año 1951 hasta mediados del 1997, esta Secretaría, estuvo regida en su funcionamiento por la Ley Orgánica No. 29-09, de fecha 5 de junio de 1951, la cual estableció la base normativa que rigió la vida institucional del Sistema Educativo Dominicano hasta 1997.

Con la promulgación de la Ley No. 66-97 de fecha 9 de abril de 1997, la Secretaría cambia nuevamente de nombre, adquiriendo el de Secretaría de Estado de Educación y Cultura, que luego le fue cambiado por Secretaría de Estado de Educación con la aprobación y promulgación de la Ley 41-00 de fecha 28 de junio del año 2000, que crea la Secretaría de Estado de Cultura y que transfiere la función Cultural a esa cartera. El Reglamento Orgánico de fecha 11 de agosto del 2000, es el que da operatividad la Ley de Educación 66-97.

La Secretaría de Estado de Educación regula el Sistema Educativo Dominicano en conformidad con la Ley General de 66-97. De la misma manera, las instituciones descentralizadas son vitales para el buen funcionamiento de la educación en virtud de que estas asumen posiciones y resuelven problemas sin la necesidad de saturar a la sede central, posibilitando que los solicitantes tengan resultados en el menor tiempo posible.

- Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil –INABIE-
- Instituto Nacional de Bienestar Magisterial- INABIMA
- Instituto Nacional de Educación Física –INEFI-
- Oficina de Cooperación Internacional –OCI-
- Seguro Médico para Maestros – SEMMA-
- Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio –INAFOCAM-
- Dirección General de Bienestar Estudiantil -DGBED-
- Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña -ISFODOSU-

Y el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT) el cual administra el sistema universitario. Estos dos se encargan de administrar y ejecutar las disposiciones dadas desde el Poder Ejecutivo.

En los últimos años, el modelo de educación ha tenido una gran transformación, dotando a las escuelas públicas de tecnología, estrechando la brecha digital; capacitando a los docentes, para ofrecer una educación de calidad y una mejora en sus ingresos; tandas de educación extendida, con las cuales los estudiantes tienen mayor posibilidad de aumentar sus habilidades en diferentes áreas técnicas y el gran logro implementado es la alfabetización de la población más desposeída y de menos recursos económicos.

### **Asociación Dominicana de Profesores ADP**

Es una institución gremial que se rige como una entidad de representación y defensa del magisterio dominicano. Impulsa la Educación de Calidad Social para todos. Que tiene como objetivo principal consolidar el carácter democrático, clasista y de masas que agrupa a los trabajadores de la enseñanza.

Se rige por la Constitución y las leyes vigentes en la República Dominicana, así como también por las leyes y convenios internacionales de los cuales el Estado dominicano es signatario. Tiene jurisdicción nacional y domicilio en Santo Domingo, Distrito Nacional.

Quien menciona como uno de sus logros la creación del Seguro de los Maestros (SEMMA).

### **Salud.**

Actualmente, las infraestructuras hospitalarias públicas del país han ido transformándose gradualmente, y ante una descentralización del servicio se crea el Sistema Nacional de Salud (SNS), en fecha 16 de julio del año 2015, mediante la Ley 123-15 quien es una entidad pública, provista de personalidad jurídica, con autonomía administrativa, financiera y técnica y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), quienes eran los encargados de garantizar el acceso equitativo a servicios integrales de salud con calidad, promoviendo la producción social de salud, a través del ejercicio de la rectoría y funciones esenciales de la salud pública, para satisfacer las necesidades de la población, con énfasis en los grupos prioritario.

El Servicio Nacional de Salud (SNS) tiene como propósito asegurar la efectividad, técnica, administrativa y financiera de los Servicios Regionales de Salud con mejorías en las instalaciones y equipos tecnológicos a la altura de un sistema de salud de calidad.

### **Economía.**

En el año 2012, la economía dominicana afrontó cambios en sus impuestos, con la aplicación de la reforma fiscal que contempla el aumento de los ingresos del Estado de un 2% cada año del presente gobierno, para amortiguar el déficit en el que el país se encuentra.

En la actualidad la economía de la República Dominicana descansa sobre el turismo, la agricultura, el comercio y los servicios. Su principal fuente hoy es el turismo debido a la gran cantidad de espacios turísticos que el país contiene y la gran cantidad de turistas que llegan anualmente de diferentes partes del mundo.

La agricultura es otra de las principales fuentes de economía de la República Dominicana, ya que este importa y exporta principales productos agrícolas como son: el arroz, el café, la caña de azúcar, algodón, habichuelas y una gran variedad de frutas y vegetales, lo que provoca que sea uno de los principales proveedores de empleos y en termino de exportación ocupa el segundo lugar después de la minería.

Este es un país en vías de desarrollo, debido a su posición geográfica estratégica, ubicada en el centro del Caribe, funciona como puerta de entrada para acceder a otros mercados de América Latina y Centro América. La inversión extranjera hoy en día juega un papel muy importante en nuestra economía ofreciendo diversas oportunidades para los

inversionistas, asegurando alianzas entre ellos y el país, y dando lugar a nuevos empleos y nuevas infraestructura.

Las remesas que envían dominicanos que se encuentran y residen en el extranjero es también una fuente de ingresos para la economía de la República Dominicana, que ocupa la novena economía más grande de América Latina.

Las zonas franca es otro sector que aporta a la economía dominicana, con exportaciones de US\$3,791 millones al término del año 2012 teniendo un aumento muy considerable para este año frente al anterior creciendo un 1.9 % en las importaciones, logrando así ser un sector influyente en la economía del país.

Existen varios acuerdos comerciales firmados con otros países para regular la economía y el desarrollo del país socio-económico:

- TLC: Tratado de Libre Comercio.
- DR-CAFTA: El Acuerdo de Libre Comercio de América Central, Estados Unidos y República Dominicana.
- CARICOM: El Acuerdo de Libre Comercio Comunidad del Caribe y República Dominicana.
- CARIFORUM: El Acuerdo de Libre Comercio Comunidad del Caribe y República Dominicana.

### **Cultura.**

La cultura de la República Dominicana tiene sus raíces desde la antigüedad con la mezcla de costumbres españolas, tainas y africana. Sin embargo la división territorial del país hace que cada macro región posea características y rasgos culturales diferentes, su clase social, su educación, separan los diversos grupos sociales.

La gran variedad de cultura que existe en el territorio dominicano se divide en: su gastronomía, folklore, bailes, celebraciones culturales y religiosas, el deporte, entre otros aspectos, que conforma la identidad del pueblo dominicano.

Su gastronomía es muy rica, su cultura culinaria es producto de la fusión de alimentos, dando lugar a platos deliciosos. Cada región tiene su plato principal, aportando así que sea más variada la gastronomía dominicana.

En el aspecto artesanal, el país presenta una alta manifestación artística que conjuga una variedad de técnicas, contenidos y tradiciones en sus objetos y escultura, su uso es tanto doméstico como religioso y posee una gran variedad de personajes, así como también en la pintura. En cuanto a la joyería las piedras principales son el ámbar y el larimar y las mayorías de collares son elaborados con las manos.

### **Medio Ambiente.**

Gran parte del territorio dominicano es de un sistema montañoso y de valles, dando una gran variedad de climas y vegetación en la región del Caribe.

La República Dominicana ha sido catalogada como uno de los países de mayor riqueza y diversidad florística de las Antillas, es muy rica y presenta una gran variedad de

especies y géneros. Existen más de 5,000 especies distintas, en la que aproximadamente 2,000 son endémicas, 2,400 son nativas de la isla y una 600 son introducidas.

Las endémicas ocupan el 40% de la flora del territorio dominicano, en este grupo podemos encontrar la palma real, el pino, la palma de catey y el guano.

La vegetación en el territorio dominicano es muy variada, debido a su propia diversidad ecológica y geográfica, los principales tipos de vegetación que encontramos en la República Dominicana son:

- **Bosque húmedo:** la presencia de especies arbóreas de hoja ancha como la capa, la palma real, el ébano y el cedro. En las zonas montañosas hallamos especies de coníferas como el pino. En las zonas bajas encontramos bosques de manglares. Es la principal reserva natural del país.

- **Bosque seco subtropical:** su vegetación se despliega en las zonas con precipitaciones moderadas o bajas y una elevada evapotranspiración. Está conformado por una vegetación xerófila de hojas chicas como el guayacán, cambrón y el candelón.

- **Bosque seco:** son áreas semiáridas y de zonas bajas se destacan especies como el cactus. Su vegetación es muy frecuente en la cuenca baja del Yaqué del Norte y la Llanura de Azua. Las condiciones naturales del suelo no permiten el desarrollo de vegetación alborada. Están conformadas por especies herbáceas. Entre ellas encontramos la familia de las gramíneas como el pajón.

La fauna de la República Dominicana presenta el mayor número de endemismo del archipiélago de la Antillas.

Las especies como las aves, mamíferos, los reptiles y los anfibios son compartidos por los dos países que conforma la isla de La Española incluyendo las islas adyacentes y los cayos. También otro grupo como los moluscos y los diplópodos se encuentra en zonas específicas del país.

Dentro del grupo de los vertebrados podemos encontrar 572 especies diferentes: 270 son aves con un 17.5% endémicas, 142 son reptiles de los cuales el 83% son endémicos, 70 son peces fluviales y el 33% son endémicos y el 41 son mamíferos con el 12% de estos son endémicos.

## CAPITULO III: MICROENTORNO

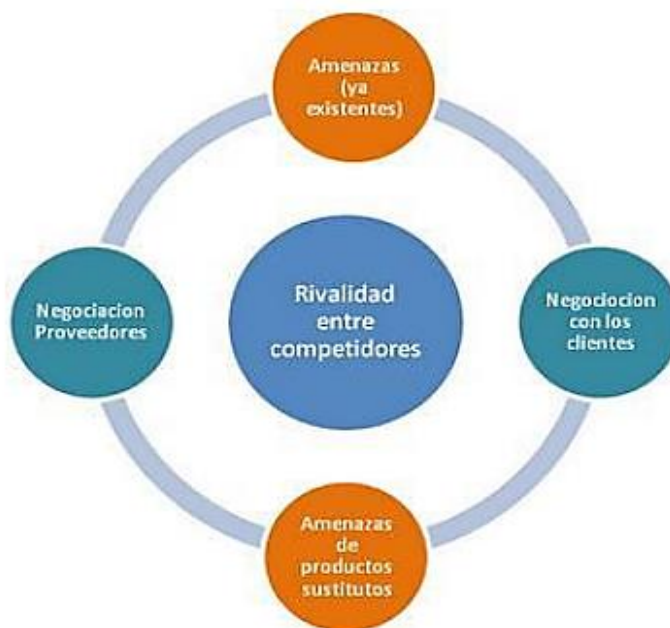
### 3.1 ANALISIS DEL MICROENTORNO

En este apartado nos centraremos en analizar el entorno inmediato de la creación de la unidad de servicios odontológicos, para ello emplearemos el modelo de las cinco fuerzas, desarrollado por Michael Porter, éste análisis nos permitirá identificar los factores clave que influyen en el posicionamiento competitivo de la empresa y su estrategia a seguir

#### El Mercado

Actualmente las exigencias por parte de la población magisterial en cuanto a su salud oral, nos garantiza que nuestro proyecto tendrán un arranque significativo a corto plazo.

Lo que nos promete que una parte de la inversión realizada, será retornada en un tiempo corto estimado.



Fuente: Dalmau, J.I.2007

#### Proveedores

Los proveedores ejercen su poder de negociación sobre las empresas amenazando con elevar el precio o reducir la calidad de los productos o servicios.

En el sector de la odontología, existen grupos diferenciados de proveedores:

- **Laboratorios dentales:** son aquellos profesionales encargados de elaborar, fabricar y adaptar distintas prótesis dentales existentes, etc. Cada caso clínico que requiere una prótesis o dispositivo determinado, deben cumplir los requisitos necesarios, tanto funcionales como estéticos.



- Factor clave para tener éxito en el mercado, ya que un buen profesional de rehabilitación protésica dental garantiza el éxito del tratamiento, la estética es un factor clave en este sector. La profesionalidad, fiabilidad en los plazos de entrega, profesionalidad y calidad de los tratamientos ofertados son características fundamentales a la hora de elegirlos.
- **Proveedores de Materiales y/o Depósitos Dentales:** el cual es un factor indispensable ya que un buen material mejora el funcionamiento y acabado de los tratamientos, como pueden ser fresas, turbina, yeso, etc.
- **Proveedor de Mobiliario y Material Gastable,** donde realizamos la negociación y compra del mobiliario de oficina de la unidad de servicios odontológicos.

Todos estos aprovisionamientos y procesos de compras en nuestro país se realizan de forma pública, mediante un proceso de concurso tramitado por Compras Dominicana, vía el Ministerio de Educación.

El poder de negociación de los proveedores estará determinado por cada sector. Su cumplimiento de entrega y la calidad de sus materiales, será fundamental en la elección de nuestros proveedores.

### **Poder de negociación de los consumidores**

El cliente (consumidor) es el agente más importante para una empresa, de hecho si no hubiese clientes el negocio no podría funcionar, es el pilar para el éxito de cualquier negocio.

Plan de empresa de una Clínica Dental de nueva creación. Al ser una empresa en el que los clientes participan de forma activa en la operación del servicio, producen un impacto significativo en la productividad en nuestro negocio, pudiendo presionar para que se rebajen los precios o pedir un mayor servicio.

La potencialidad de los clientes para nuestro sector depende en gran medida de las siguientes variables.

- **Concentración de los Clientes:** En el sector que nos manejamos hablamos de una cartera de afiliados que nos proporciona la misma ARS SEMMA, siendo así una población cautiva.
- **Productos Sustitutivos:** Como se ha analizado anteriormente, la existencia de productos sustitutivos, en la que los pacientes pueden encontrar los mismos tratamientos en otras clínicas dentales es uno de nuestros problemas, en el que habrá que diferenciarse de la competencia ofreciendo servicios de calidad y diferenciados del resto de clínicas. Ya que la existencia de productos sustitutivos es algo ambiguo que viene determinado por el cliente.
- **Nivel de Información al Cliente:** es un deber que el paciente obtenga toda la información concerniente a sus patologías y sus posibles tratamientos, o incluso acudiendo a diferentes centros, dentro de la red de prestadores de ARS SEMMA, y comparar tratamientos.

### **Intermediarios**

Nuestros intermediarios serían:

- ✓ Delegados de la Asociación de Profesores (ADP).
- ✓ Profesionales tratantes del HDSSD (referimientos).

- ✓ Auditores Médicos, ubicados en los diferentes centros de salud de Santo Domingo.
- ✓ Personal profesional de ARS SEMMA.
- ✓ MINERD.

### **Competencia**

El sector de la odontología cuenta con una alta demanda de clínicas privadas, también desde hace un tiempo atrás se está realizando la inclusión de servicios en los hospitales públicos con un número de empleados mayor, con mayores recursos y una oferta de servicios a menor precio.

El desafío de nuestra unidad es el de mantener la competitividad, obteniendo beneficios y mantener o ganar participación en el mercado. En el entorno en el que se encuentra nuestra unidad odontológica existe un elevado número de competidores, siendo un riesgo para nosotros, ya que éstos competidores debido a la crisis económica y con el afán de buscar nuevos clientes pueden realizar acciones agresivas, como podrían ser tratamientos a muy bajos de precio

Los competidores directos están definidos e identificados, pues nuestra red de afiliados adscritos a ARS SEMMA y HDSSD, solo pueden ser atendidos en los centros de salud dentro de nuestra red de prestadores, que en este caso el único centro de salud oral de mayor competencia en Santo Domingo es CEDENSA.

CEDENSA, es un centro de salud oral el cual está bien posicionado tanto físico como estratégicamente y gracias al tiempo en el ejercicio y a la cartera de afiliados que le ofrece ARS SEMMA.

Uno de nuestros objetivos se basa en recuperar esa cartera de afiliados, mediante la creación de nuestra unidad de servicios odontológicos, ya que como punto débil de nuestro competidor, diferentes afiliados nos han externado la queja referente al servicio ofrecido.

Actualmente el sector odontológico se encuentra en una fase de crecimiento y desarrollo, pero debido a la situación económica del país, dicho crecimiento no ha sido tan veloz como se pensaría. Existen dos factores que salva a este sector una de ellos es la necesidad primaria de la salud bucodental por parte de los afiliados, y el otro es tener una población cautiva.

Al estar el HDSSD en la ciudad de Santo Domingo y ser una metrópolis por su número de habitantes y afiliados, existe un número muy elevado de clínicas dentales, por ello nos vamos a centrar en nuestro entorno más directo y cercano, que sería CEDENSA, pues está ubicado en la misma calle de nuestro hospital.

Debido a que la rivalidad competitiva es muy elevada ya que todas las clínicas ofrecen los mismos servicios, en una misma escala, la único que nos puede diferenciar del resto de competidores es nuestra tarifa de servicios, la atención al cliente y la integración de los servicios en el hospital, ya que es un factor intangible pero muy considerado en la profesión.

Por lo tanto, el nivel de intensidad de la rivalidad competitiva será alto ya que en gran parte en el sector dental se ofrece la misma gama de servicios, por lo que hay que diferenciarse de los competidores de manera que el paciente vea la unidad, no como un sufrimiento sino un tratamiento indoloro, personalizado y de calidad.

### **La Amenaza de Entrada de Nuevos Competidores**

Las barreras de entrada son fundamentales para la amenaza de entrada de competidores potenciales, uno de los principales problemas que atraviesa el sector, y que forma parte de una amenaza de entrada es debido a un crecimiento incontrolado de odontólogos recién titulados provocados por un aumento de Universidades privadas que ofertan los estudios de Odontología, la irrupción de macro clínicas con dentistas trabajando para terceros.

La experiencia también es un factor clave que interviene en las barreras de entrada ya que es una ventaja que ofrece a los dentistas existentes frente a los recién titulados, su experiencia y conocimiento del sector, habilidades adquiridas y eficiencia. Un recién titulado en Odontología que desee montar una clínica dental no podrá competir con un Staff que lleva más de 5 años al servicio odontológico, con sus clientes potenciales y experiencia.

Como conclusión a las amenazas de entrada de nuevos competidores, hemos podido analizar como existe un gran número de recién titulados que pueden ofrecer sus servicios a un menor coste, sin embargo la existencia de competidores consolidados con una amplia experiencia reduce esta fuerte amenaza.

### **Amenaza de productos sustitutivos**

Los productos sustitutivos son aquellos productos que pueden ser consumidos o usados en lugar de otros. Limitan el potencial de una empresa y entran en competencia directa con el servicio al que se le presenta como sustitutivo, ya que cumplen la misma función dentro del mercado y satisfacen la misma necesidad bucal que está buscando el paciente.

Como hemos visto antes la cantidad de clínicas dentales que aparecen en el sector provoca que los servicios ofrecidos por otras clínicas del sector pueden llegar a ser sustitutivos perfectos de los que nosotros ofrecemos tanto por precio como por calidad.

Para evitar esta amenaza y diferenciarnos del resto de competidores es ofrecer un servicio de calidad personalizado, en el que el paciente se sienta protagonista y como en casa, factor que no todas las clínicas dentales ofrecen, de nueva creación en todos los servicios y tratamientos de exclusividad con los pacientes, así buscando una diferenciación con los competidores, repercutiendo en una mayor absorción de clientes en busca de nuestros servicios y a su vez, como es lógico, dotarán a la clínica de una mayor cuota de mercado. Recordando que para el paciente la atención y la calidad es primordial.

### **Ventaja**

Como ventaja competitiva, podemos mencionar que ante la creación de este modelo de negocios, la percepción económica del hospital establecería beneficios ejerciendo de forma auto-sustentable., y aportando al dinamismo del hospital.

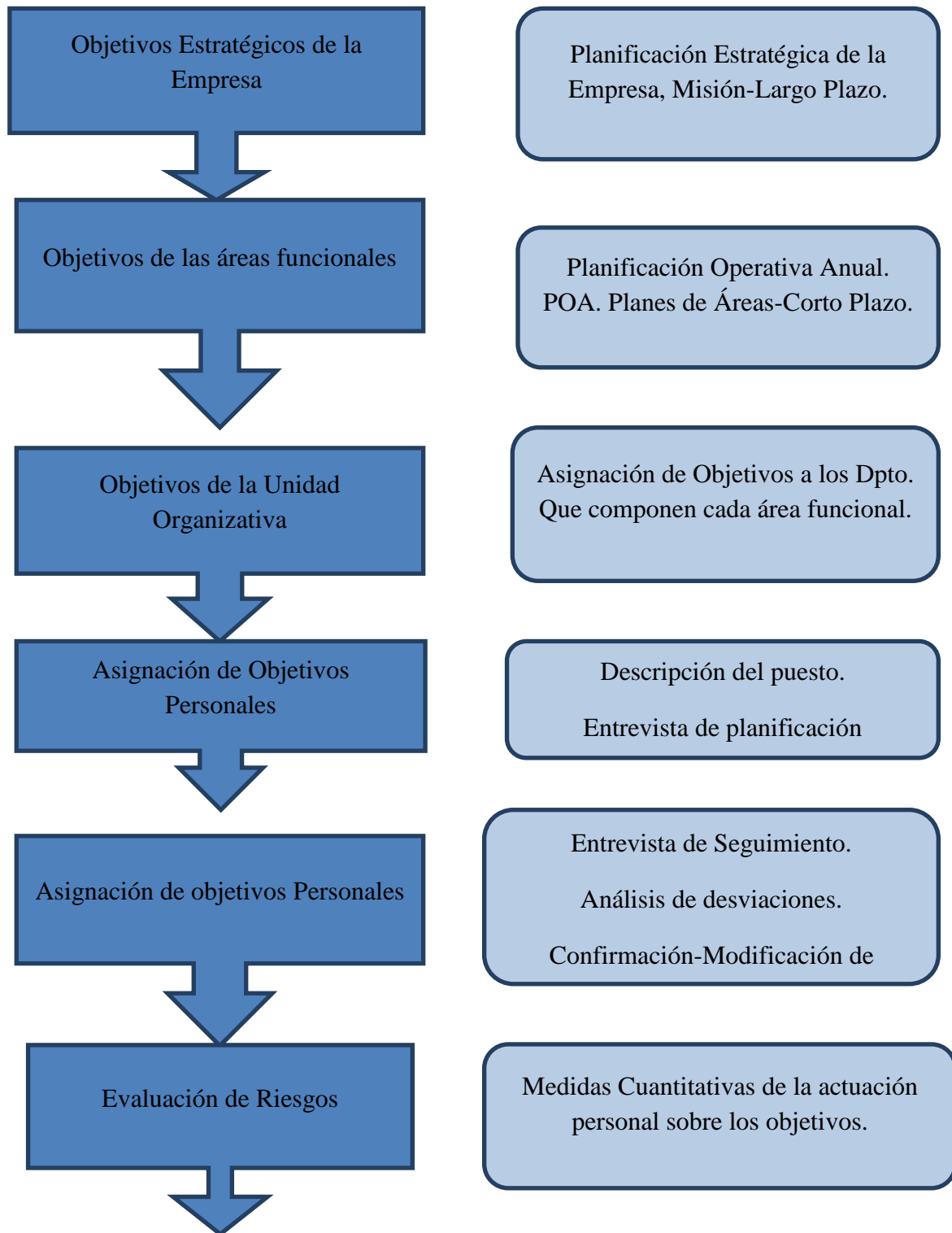
**CAPITULO IV: ANALISIS DEL MERCADO****4.1 ANALISIS DAFO****Análisis y Diagnóstico de la Unidad Odontológica.**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Carencia de análisis situacional de la población magisterial y su salud oral.</li> <li>➤ Faltas de Programas para la Prevención y Promoción de la Salud Oral.</li> <li>➤ Falta de manejo de Marketing que nos ayude a promover la educación de auto cuidado.</li> <li>➤ Falta de organización en el hospital, lo que limita la oferta de este ante la competencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presupuesto “Limitado” para cubrir la demanda de los nuevos servicios odontológicos que serán ofertados.</li> <li>➤ Tener cerca de nuestras instalaciones, la mayor competencia</li> <li>➤ Gran descontento de los usuarios del hospital, ante la baja calidad ofertadas e ineficiencia de los servicios, lo que ha ocasionado la salida de gran parte de la población magisterial a otras ARS, ocasionando un impacto negativo al HDSSD.</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Creación de un modelo de negocio autosustentable y que aporte para la sostenibilidad del Hospital.</li> <li>➤ Proyecto innovador en el Hospital Docente SEMMA Santo Domingo, para el servicio de la población magisterial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planta Física para la instalación de los módulos odontológicos.</li> <li>➤ Oferta de integración de nuevos servicios en beneficio del afiliado magisterial.</li> <li>➤ Ofertar Nuevos Servicios Odontológicos en el Hospital SEMMA.</li> <li>➤ Manejo de Marketing en ayuda a la visión y misión del Hospital SEMMA Santo Domingo.</li> <li>➤ Trabajo en conjunto con las entidades financieras relacionadas al Hospital. (MINERD, SEMMA).</li> </ul>

**4.2 SINERGIAS DEL MERCADO.**

Socios Claves	Recursos	Propuesta de Valor	Relación con Clientes	Segmentos de clientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MINERD.</li> <li>• Red de Afiliados ARS SEMMA</li> <li>• Delegados de ADP.</li> <li>• Proveedores de Equipos Odontológicos.</li> <li>• Proveedores de Mobiliarios de Oficina</li> <li>• Constructora de Infraestructura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura Hospitalaria.</li> <li>• Recursos Financieros e Inversionistas.</li> <li>• Recursos Humanos.</li> <li>• Sistema Tecnológico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración de servicios que aporte valor al HDSSD.</li> <li>• Proyección de sostenibilidad de la propuesta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afiliados ARS SEMMA.</li> <li>• Delegados de ADP</li> <li>• Auditores Médicos de ARS SEMMA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ARS SEMMA</li> <li>• Hospital Docente SEMMA Santo Domingo.</li> </ul>
	<b>Actividades Claves</b>		<b>Canales de Comunicación</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Acción y Estrategia.</li> <li>• Reconocimiento de las necesidades.</li> <li>• Promoción y Prevención de la Salud Oral.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propios</li> <li>• Terceros.</li> </ul>	

### 4.3 GESTION ESTRATEGICA



## CAPITULO V: MARCO METODOLOGICO

### 5.1 MARCO METODOLOGICO.

*“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.”<sup>1</sup>*

El presente estudio se enmarca dentro del enfoque descriptivo, basándonos en la observación de un contexto propio, dándose manifestación de diferentes variables, pues la rehabilitación oral en los maestros, es un factor importante para el desarrollo lingüístico, y solo se logra mediante la prevención y una correcta utilización de las técnicas de tratamiento. La investigación se realiza con información obtenida en pacientes mediante método de encuestas en diferentes zonas de atención del Hospital Docente SEMMA Santo Domingo.

En este estudio predomina el uso de métodos cuantitativos, términos de validez y estadística, dicho estudio no abarca más de un año y con un lapso de tiempo previamente determinado.

### 5.2 INVESTIGACION DEL MERCADO

#### • Fuentes Materiales

Parte de la información presentada en esta investigación se obtuvo mediante referencias bibliográficas de los siguientes lugares:

- ✓ Biblioteca de la Universidad de Santo Domingo
- ✓ Biblioteca de Salud del Hospital Docente SEMMA Santo Domingo
- ✓ Red Internacional de Información (Internet)
- ✓ Departamento de Auditoria Médica de ARS SEMMA.
- ✓ Departamento de Afiliación de ARS SEMMA.
- ✓ Departamento de Facturación de ARS SEMMA.

#### • Fuentes Humanas

Los pacientes del Hospital Docente SEMMA Santo Domingo, que acuden a la consulta por diferentes casos de salud, se les cuestiona sobre que piensan de la creación de la Unidad de Servicios Odontológicos en el Hospital Docente SEMMA Santo Domingo, dichos pacientes nos refieren la necesidad de la integralidad de los servicios de salud.

Pues necesitan de tratamientos especializados que deben ser correctamente aplicables bajo una estricta elaboración del Protocolo de Atención, por medio de observación, cuestionarios y análisis clínico.

La población escogida, es un grupo cautivo, adscrito a ARS SEMMA y se realizó de acuerdo a la conveniencia del trabajo.

(1) Dankhe (1986) citado por Hernández Sampieri define el método de investigación descriptiva.

### 5.3 ANALISIS DEL MERCADO OBJETIVO

#### 5.3.1 Factores Fisiológicos

- Definición Conceptual

La fisiología se define como la ciencia que estudia las múltiples funciones a través de las cuales se realiza y materializa la vida en el ser viviente, se ocupa de las diversas actividades que ejercen los diversos organismos y tejidos que constituyen el organismo viviente.

- Definición Instrumental

Para medir los factores fisiológicos de los adultos mayores se aplicará un cuestionario a cada uno de los pacientes escogidos.

- Definición Operacional

**Adecuada:** Cuando hay buen metabolismo y funcionamiento fisiológico acorde a su edad.

**Inadecuada:** Cuando presenta problemas fisiológicos que interfieren con el desempeño acorde a la edad del paciente.

#### 5.3.2 Factores de Salud Oral

- Definición conceptual

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud buco dental como la ausencia de enfermedades y trastornos que afectan boca, cavidad Oral y dientes.

- Definición Operacional

Se refiere al estado de normalidad y funcionalidad eficiente de los dientes, estructura de soportes y huesos articulares, mucosa, músculos toda la parte de la boca y cavidad oral, relacionada con la masticación, comunicación oral y músculo facial.

#### 5.3.3 Factores Patológicos

- Definición Conceptual

Es aquella parte de la ciencia médica que trata de las enfermedades en general o de cada una de las enfermedades en particular. Una patología provoca en el organismo aquellas alteraciones o lesiones orgánicas que son la base de los signos, síntomas y manifestaciones patológicas.

- Definición Instrumental

Para medir los factores patológicos de las pacientes adultos mayores se aplicará un cuestionario a cada uno de los pacientes escogidos aleatoriamente en el Hospital Docente SEMMA Santo Domingo.



### 5.3.4 Factores Patológicos Orales.

Existe el peligro de perder la **salud de dientes, boca y cavidad bucal** principalmente por enfermedades como:

- **Caries dental:** que padece la mayoría de la población mundial, tan sólo entre escolares de todo el mundo la incidencia es de 60 a 90%.
- **Periodontitis:** enfermedades que afectan a las encías y ligamento periodontal que dan soporte a las piezas dentales.
- **Placa dentobacteriana:** conocida también como sarro dental, que resulta de la acumulación de colonias de bacterias adheridas a los dientes.
- **Cáncer bucodental:** cuya incidencia es de 1 y 10 casos por 100,000 habitantes en la mayoría de los países, según cifras de la OMS.

Otro factor que puede afectar el mantenimiento de la **salud bucodental** son los defectos congénitos, como el labio leporino y el paladar hendido. Existe en uno de cada 500-700 nacimientos y varía entre los distintos grupos étnicos y zonas geográficas.

Estos trastornos bucodentales guardan estrecha relación con aspectos causales como:

- Dieta inadecuada, sobre todo con alto contenido de azúcares y grasas.
- Consumo de alcohol y bebidas ácidas.
- Tabaquismo.
- Enfermedades crónicas degenerativas, entre ellas: diabetes, enfermedades cardiovasculares, cáncer, enfermedades respiratorias crónicas como EPOC.
- Virus de inmunodeficiencia humana (VIH) que hace más susceptible a infecciones y/o complicaciones de padecimientos en la boca, garganta y dientes.
- Deficiente **higiene bucodental**.
- Falta de adecuada educación sobre hábitos de **higiene bucodental** y nutricional.
- Los traumatismos en la región de la mandíbula también pueden afectar a la **salud bucodental**.

### 5.3.5 Factores Técnicos

- Definición Conceptual

Se define técnica como un conjunto de aplicaciones prácticas de las ciencias o procedimientos, que sirven para resolver y satisfacer las necesidades humanas.

El procedimiento es un método o sistema estructurado para ejecutar algunas cosas.

- Definición Instrumental

Para medir los factores técnicos que se deben de llevar a cabo a la hora de realiza la encuesta y también se utilizará referencias bibliográficas.

**5.4 INVESTIGACION DEL MERCADO OBJETIVO**

Después de la recopilación de datos necesarios, se comparan las respuestas dadas por los pacientes que asisten al HDSSD mediante cuadros y gráficos, se utilizará el programa de computación Excel para la formulación de cuadros estadísticos y posteriormente una pequeña discusión, para llegar a determinadas conclusiones.

Basándonos en la cantidad de afiliados que tenemos adscritos a la fecha en la ARS SEMMA.

PROVINCIA	MUNICIPIO	TIPO AFILIADO	CANTIDAD
<b>SANTO DOMINGO</b>		<b>TOTAL PROVINCIA:</b>	<b>3041</b>
	SANTO DOMINGO OESTE	TITULAR	1.439
		DIRECTO	1.018
		ADICIONAL	293
		VOLUNTARIO	291
		<b>TOTAL MUNICIPIO:</b>	<b>3.041</b>

PROVINCIA	MUNICIPIO	TIPO AFILIADO	CANTIDAD
<b>SANTO DOMINGO</b>		<b>TOTAL PROVINCIA:</b>	<b>8375</b>
	SANTO DOMINGO ESTE	TITULAR	3.716
		DIRECTO	2.849
		VOLUNTARIO	936
		ADICIONAL	874
		<b>TOTAL MUNICIPIO:</b>	<b>8.375</b>
<b>SANTO DOMINGO</b>		<b>TOTAL PROVINCIA:</b>	<b>7919</b>
	SANTO DOMINGO NORTE	TITULAR	3.446
		DIRECTO	3.016
		ADICIONAL	852
		VOLUNTARIO	605
		<b>TOTAL MUNICIPIO:</b>	<b>7.919</b>
<b>SANTO DOMINGO</b>		<b>TOTAL PROVINCIA:</b>	<b>1076</b>
	BOCA CHICA	DIRECTO	484
		TITULAR	379
		ADICIONAL	142
		VOLUNTARIO	71
		<b>TOTAL MUNICIPIO:</b>	<b>1.076</b>
<b>SANTO DOMINGO</b>		<b>TOTAL PROVINCIA:</b>	<b>470</b>
	PEDRO BRAND	DIRECTO	224
		TITULAR	177
		ADICIONAL	53
		VOLUNTARIO	16
		<b>TOTAL MUNICIPIO:</b>	<b>470</b>

PROVINCIA	MUNICIPIO	TIPO AFILIADO	CANTIDAD
SANTO DOMINGO		<b>TOTAL PROVINCIA:</b>	<b>419</b>
	SAN ANTONIO DE GUERRA	DIRECTO	178
		TITULAR	153
		ADICIONAL	63
		VOLUNTARIO	25
		<b>TOTAL MUNICIPIO:</b>	<b>419</b>
PROVINCIA	MUNICIPIO	TIPO AFILIADO	CANTIDAD
SANTO DOMINGO		<b>TOTAL PROVINCIA:</b>	<b>1579</b>
	LOS ALCARRIZOS	DIRECTO	672
		TITULAR	658
		ADICIONAL	144
		VOLUNTARIO	105
		<b>TOTAL MUNICIPIO:</b>	<b>1.579</b>
PROVINCIA	MUNICIPIO	TIPO AFILIADO	CANTIDAD
SANTO DOMINGO		<b>TOTAL PROVINCIA:</b>	<b>149</b>
	LA VICTORIA (DM)	DIRECTO	72
		TITULAR	56
		ADICIONAL	13
		VOLUNTARIO	8
		<b>TOTAL MUNICIPIO:</b>	<b>149</b>
<b>NOTA: SOLO INCLUYE AFILIADOS ACTIVOS DEL PERIODO ESPECIFICADO</b>			

## **CAPÍTULO VI. PLAN DE MARKETING Y COMERCIAL**

### **6.1 ESTRATEGIAS**

#### **6.1.1 Estrategia de Segmentación**

La segmentación del mercado se realizará de la siguiente manera:

- Por grupos etarios:
  - ✓ Lactantes
  - ✓ Niños y niñas
  - ✓ Adolescentes
  - ✓ Jóvenes
  - ✓ Mujeres gestantes
  - ✓ Adultos
  - ✓ Adultos mayores
- Por programas de prevención y programas de tratamiento.
- Por programas de estética.

#### **6.1.2 Estrategia de Posicionamiento**

El posicionamiento de la empresa está basado en la integralidad de los servicios, en la calidad del trabajo que se prestaría, y en los beneficios colaterales que este les proporcionaría a los maestros adscritos al SEMMA.

Para nosotros es de vital importancia la calidad, ya que estamos comprometidos con la comunidad magisterial en el tratamiento de las enfermedades bucales desde edades tempranas contribuyendo a la prevención de estas enfermedades, y así lograr beneficios a largo plazo en la salud oral de la población.

#### **6.1.3 Estrategia de diversificación de mercados y productos**

La diversificación será concéntrica, ya el Hospital Docente SEMMA Santo Domingo ofrece servicios de salud, y lo que crearemos es una nueva oferta de servicios con la Unidad de Servicios Odontológicos.

- Ofrecemos paquetes de atención por familias.
- Tratamientos completos de las diversas enfermedades bucales.
- Programas preventivos en madres gestantes y lactantes.
- Programas de prevención en todas las edades.
- Equipos modernos de última generación.
- Tratamientos estéticos.

### **6.1.4 Estrategias de diferenciación**

Nuestra Unidad de Servicios Odontológicos, tiene como agregado la exclusividad de contar con la historia clínica del paciente, además de que sería automáticamente referido por el médico tratante a nuestro servicio.

Tenemos como meta la capacidad de generar lealtad entre los afiliados que nos visiten, mediante un servicio de calidad y eficiente.

Los programas de PyP, se ofrecen desde edades tempranas para crear consciencia de la importancia de tener una salud oral adecuada desde temprana edad.

También crearíamos programas independientes como diabetes e hipertensión, para adolescentes, embarazadas y lactantes, y demás.

Los procedimientos para los tratamientos están trabajados con los equipos actuales.

La salud bucal es importante en cada persona; pero esta también es nuestra carta de presentación, por eso que los tratamientos son enfocamos, no sólo en la estética sino en función lingüística del paciente, y su confianza.

- Los programas de prevención, se ofrecen desde edades tempranas para tener una salud bucal adecuada a la lo largo de la vida.
- Los procedimientos para los tratamientos están trabajados con los equipos actuales.
- La salud bucal es importante en cada persona; pero esta también es nuestra carta de presentación, por eso parte del tratamiento es enfocamos en la estética del paciente.

Y como agregado tenemos un nuevo servicio que es la rotación de la residencia de Cirugía Maxilo-Facial por el hospital.

### **6.2 OBJETIVOS DE MARKETING**

1. Incrementar el nivel de notoriedad y concurrencia de las personas a la Unidad Odontológica SEMMA.
2. Lograr la rentabilidad prevista de lo que se invirtió en la creación de la Unidad Odontológica.
3. Crear una sensación saludable y de confort en los pacientes que prueban los servicios de la Unidad Odontológica.
4. Integrar todos los servicios odontológicos en servicio de nuestros afiliados.

## 6.3 MARKETING MIX

### 6.3.1 Análisis del servicio

El producto o servicio constituye el núcleo de la gestión del marketing mix de la empresa siendo el elemento más importante, y en consecuencia, el eje entorno al cual se diseñarán el resto de estrategias. El resto de variables resultan aspectos diferenciados que permiten alcanzar determinado posicionamiento del propio producto en el mercado. El desarrollo de un producto o servicio implica definir los beneficios que se ofrecerán a través de atributos del producto tales como calidad, características, estilo y diseño, marca, envase, entre otros

Según Kotler (1992), el producto debe ser entendido como “todo aquello susceptible de ser ofrecido para satisfacer una necesidad o deseo”. Lambin define las implicaciones en la política de producto considerando las cuatro proposiciones siguientes (J.J. Lambin, 1995):

1. Las elecciones del comprador descansan no sobre el producto, sino sobre el servicio que el consumidor o comprador espera de su uso.
2. Productos diferentes pueden responder a una misma realidad.
3. Todo producto es un conjunto de atributos o de características
4. Un mismo producto puede responder a necesidades diferentes. La calidad del producto, servicio ofertado por nuestra clínica dental es una característica muy importante y valorada por el cliente ya que se trata de un sector en el que el grado de diferenciación de los productos o servicios es muy alto. El alto nivel de personalización hace que resulte imprescindible que sean realizados los tratamientos con el más alto nivel de calidad posible.

A continuación vamos a realizar una breve explicación de los tratamientos odontológicos que ofertamos en nuestra clínica dental:

**Odontología general:** La odontología general y restauradora consiste en el diagnóstico de todos los problemas relacionados con la salud dental y la función de la sonrisa, incluidos el tratamiento y la reparación de dientes, encías y tejidos fracturados, infectados o dañados de alguna otra forma. En la clínica dental Ángela Brull se realizarán diversos servicios que incluyen desde los cuidados preventivos, higiene dental, tratamientos de endodoncia, periodoncia, ortodoncia hasta el reemplazo de los dientes perdidos mediante prótesis fijas o removibles, o por medio de implantes. También se ofrece servicio integral de atención a niños y personas mayores y tratamientos de estética dental.

**Periodoncia:** Es el tratamiento de todos los problemas de las encías y el hueso que sostiene los dientes, evitando una posible pérdida dentaria.

**Endodoncia:** Tratamiento conocido coloquialmente como “matar el nervio”. Consiste en la extirpación del paquete vásculo-nervioso que se encuentra en el interior del diente y es el causante del dolor dentario. Por medio de unos instrumentos especiales se limpia el interior del diente dejándolo libre de infección. Cada diente tiene en su interior una red de vasos que se distribuyen dentro del diente formando

una red de conductos. La endodoncia pretende limpiar cada conducto y dejar el diente apto para su posterior restauración.

**Ortodoncia:** Este tratamiento se encarga del estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las anomalías de forma, posición, relación y función de las estructuras dentomaxilofaciales; siendo su ejercicio el arte de prevenir, diagnosticar y corregir sus posibles alteraciones y mantenerlas dentro de un estado óptimo de salud y armonía, mediante el uso y control de diferentes tipos de fuerzas, las fijas y las removibles.

**Prótesis dental:** la prótesis dental son dientes artificiales que se emplean cuando se ha producido una o varias o todas las piezas dentales. Estas prótesis pueden ser fijas, removibles o con implantes. Cuando se han perdido todas las piezas dentarias, las personas tienen dos opciones: utilizar dentaduras completas móviles o colocarse implantes para colocar los dientes de forma fija.

**Implantología:** Es la opción que se busca cada vez con mayor frecuencia, método que utiliza “tornillos”, de titanio que se incrustan en el hueso y dejan un pilar por fuera de la encía en donde se atornilla el diente definitivo. Son raíces dentales que sustituyen la parte de la raíz de un diente natural perdido, favoreciendo la fusión con el hueso. Con una preparación y ejecución cuidadosa, el tratamiento debería completarse sin problemas y con un riesgo mínimo. Si se mantiene una buena higiene bucal que incluye los cuidados necesarios en casa y revisiones regulares, los implantes durarán muchos años, incluso toda la vida.

**Odontopediatría:** La odontopediatría es una especialidad de la Odontología definida por la edad, que brinda el cuidado oral preventivo y terapéutico a infantes, niños y adolescentes, incluyendo aquellos que requieran cuidados especiales. Por lo tanto el odontopediatra, que en nuestro caso será el odontólogo titular de la clínica dental, será el encargado de explorar y tratar al paciente, también encargándose de detectar posibles anomalías en la posición de los maxilares o dientes para remitir al ortodontista y de hacer un tratamiento restaurador en caso de necesitarlo. Nuestra clínica dental se preocupará para que los más pequeños aprendan la importancia de tener una buena higiene bucal y adquieran los hábitos alimenticios necesarios para conservar una dentadura sana.

**Odontogeriatría:** ésta especialidad se define como “la atención de la salud bucal para mayores, y para personas de cualquier edad, cuyo estado físico general esté significativamente influenciado por procesos degenerativos y enfermedades que se asocian habitualmente con la persona mayor”. A medida que pasan los años, las demandas son cada vez mayores y requieren de profesionales preparados no solamente en las características odontológicas de los ancianos, sino también en aspectos médicos, gerontológicos y psicológicos, para poder llegar a un grado de comprensión indispensable que posibilite un buen diagnóstico y un plan de tratamiento adecuado.

Uno de nuestros principales objetivos que debe de tener la clínica dental es la de devolver a las personas mayores la calidad de vida que han perdido con los años y hacer que vuelvan a sonreír, ya que son nuestros principales clientes, por las necesidades que requieren.

**Estética dental:** La creciente necesidad de tener una bonita sonrisa, que nos haga sentir parte de la sociedad actual, motivada por una sociedad preocupada por la imagen, hace que cada vez más personas quieran tener la sonrisa perfecta; muchas personas sufren problemas por no poder sonreír, por lo tanto analizando esta necesidad

por la estética, ofreceremos tratamientos de ortodoncia, empastes del color de los dientes, fundas e implante y blanqueamiento; tratamientos que ayudan en la mayoría de los casos a reparar dientes rotos, reemplazar empastes antiguos antiestéticos, poner dientes que falten y sobre todo, lo más importante para nuestra visión, brindar al paciente una sonrisa y bienestar.

Todos los tratamientos/ servicios realizados en la unidad odontológica estarán basados en unos principios que consideramos básicos a la hora de prestar un servicio como son: la fiabilidad, sensibilidad, confianza, empatía, comunicación y especialización.

### 6.3.2 Costes

Las tarifas que se ofrecen a continuación en la Unidad Odontológica son de acuerdo al plan básico establecido en el PDSS, para los afiliados de la red de ARS SEMMA, incluyendo ofertas de especializadas que no están contempladas en el:

<b>TARIFA DE PROCEDIMIENTOS ODONTOLÓGICOS ARS SEMMA</b>				
<b>CODIGO SIMON</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>COSTO TOTAL</b>	<b>COBERTURA SEMMA</b>	<b>DIFERENCIA AFILIADO</b>
<b>DIAGNOSTICO</b>				
<b>2468</b>	CONSULTA ODONTOLÓGICA GENERAL	300.00	240.00	60.00
<b>2469</b>	CONSULTA ODONTOLÓGICA ESPECIALIZADA	500.00	400.00	100.00
<b>689</b>	RADIOGRAFIA DE ARTICULACION TEMPOROMAXILAR (ATM)	500.00	400.00	100.00
<b>688</b>	RADIOGRAFIA PANORAMICA DE MAXILARES, SUPERIOR E INFERIOR (ORTOPANTOMOGRAMIA)	350.00	280.00	70.00
<b>10154</b>	RADIOGRAFIAS INTRAORALES CORONALES	150.00	120.00	30.00
<b>10155</b>	RADIOGRAFIAS INTRAORALES OCLUSALES	150.00	120.00	30.00
<b>10156</b>	RADIOGRAFIAS INTRAORALES PERIAPICALES DIENTES ANTERIORES INFERIORES	150.00	120.00	30.00
<b>10157</b>	RADIOGRAFIAS INTRAORALES PERIAPICALES DIENTES ANTERIORES SUPERIORES	150.00	120.00	30.00
<b>10158</b>	RADIOGRAFIAS INTRAORALES PERIAPICALES JUEGO COMPLETO	600.00	480.00	120.00
<b>10159</b>	RADIOGRAFIAS INTRAORALES PERIAPICALES MILIMETRADAS	150.00	120.00	30.00



10160	RADIOGRAFIAS INTRAORALES PERIAPICALES MOLARES	150.00	120.00	30.00
10161	RADIOGRAFIAS INTRAORALES PERIAPICALES PREMOLARES	150.00	120.00	30.00
10162	RADIOGRAFIAS INTRAORALES PERIAPICALES ZONA DE CANINOS	150.00	120.00	30.00

**EMERGENCIA**

2470	CONSULTA ODONTOLÓGICA EMERGENCIA Y/O URGENCIAS	300.00	240.00	60.00
------	--	--------	--------	-------

**PREVENCION**

411	CONTROL DE PLACA DENTAL NCOC	100.00	80.00	20.00
9859	INSTRUCCIÓN DE HIGIENE ORAL (IHO)+ PROFILAXIS	350.00	280.00	70.00
409	TOPICACION DE FLUOR EN GEL	250.00	200.00	40.00
410	TOPICACION DE FLUOR EN SOLUCION	250.00	200.00	40.00
3413	APLICACIÓN DE SELLANTES DE AUTOCURADO	300.00	240.00	60.00
3414	APLICACIÓN DE SELLANTES DE FOTOCURADO	300.00	240.00	60.00

**DIAGNOSTICO CIRUGIA DENTAL**

102	EXODONCIA DE DIENTE PERMANENTE UNIRRADICULAR +	500.00	400.00	100.00
103	EXODONCIA DE DIENTE PERMANENTE MULTIRRADICULAR +	600.00	480.00	120.00
104	EXODONCIA DE DIENTE TEMPORAL UNIRRADICULAR +	400.00	320.00	80.00
105	EXODONCIA DE DIENTE TEMPORAL MULTIRRADICULAR +	400.00	320.00	80.00
6427	EXODONCIA DE DIENTE INCLUIDO	1,000.00	800.00	200.00
6433	EXODONCIA DE INCLUIDO EN POSICION ECTOPICA CON ABORDAJE EXTRAORAL +	3,000.00	2,400.00	600.00
6434	EXODONCIA DE INCLUIDO EN POSICION ECTOPICA CON ABORDAJE INTRAORAL + (3eros MOLARES RETENIDOS)	2,500.00	2,000.00	500.00
6437	EXODONCIA QUIRURGICA MULTIRRADICULAR SOD	1,000.00	800.00	200.00
6439	EXODONCIA QUIRURGICA UNIRRADICULAR SOD	800.00	640.00	160.00
6442	EXODONCIAS MULTIPLES CON ALVEOLOPLASTIA, POR CUADRANTE SOD	1,500.00	1,200.00	300.00

<b>EXTRACCION DE CUERPO EXTRAÑO</b>				
<b>109</b>	REMOCION DE CUERPO EXTRAÑO EN TEJIDOS BLANDOS DE LA BOCA	800.00	640.00	160.00
<b>5860</b>	ESCISION DE LESION DE ENCIA SOD	400.00	320.00	80.00
<b>PERIODONCIA</b>				
<b>5434</b>	DRENAJE DE COLECCION PERIODONTAL (CERRADO CON ALISADO RADICULAR) SOD+	500.00	400.00	100.00
<b>3092</b>	ALISADO RADICULAR, CAMPO CERRADO SOD+	800.00	640.00	160.00
<b>107</b>	DETARTRAJE SUBGINGIVAL SOD +	700.00	560.00	140.00
<b>5216</b>	DETARTRAJE SUPRAGINGIVAL SOD	400.00	320.00	80.00
<b>7218</b>	GINGIVECTOMIA SOD (POR CUADRANTE)	1,000.00	800.00	200.00
<b>108</b>	CURETAJE A CAMPO ABIERTO +	1,000.00	800.00	200.00

<b>CODIGO SIMON</b>	<b>RESINA FOTOCURABLE</b>	<b>COSTO TOTAL</b>	<b>COBERTURA SEMMA</b>	<b>DIFERENCIA AFILIADO</b>
<b>3412</b>	APLICACIÓN DE RESINA PREVENTIVA (CLASE I)	500.00	400.00	100.00
<b>13713</b>	OPERATORIA DENTAL CON RESINA CLASE II	600.00	480.00	120.00
<b>13714</b>	OPERATORIA DENAL CON RESINA CLASE III	700.00	560.00	140.00
<b>13715</b>	OPERATORIA DENTA CON RESINA CLASE IV	800.00	640.00	160.00
<b>13716</b>	OPERATORIA DENTAL CON RESINA CLASE V	400.00	320.00	80.00
<b>13617</b>	OPERATORIA DENTAL CON RESINA CLASE MOD	950.00	760.00	190.00

<b>PLAN COMPLEMENTARIO</b>				
INSTRUCCIÓN DE HIGIENE ORAL (IHO)+ PROFILAXIS		350.00	280.00	70.00
OPERATORIA DENTAL CON RESINA CLASE II		600.00	480.00	120.00
OPERATORIA DENAL CON RESINA CLASE III		700.00	560.00	140.00
OPERATORIA DENTA CON RESINA CLASE IV		800.00	640.00	160.00
OPERATORIA DENTAL CON RESINA CLASE V		400.00	320.00	80.00
OPERATORIA DENTAL CON RESINA CLASE MOD		950.00	760.00	190.00

**PROCEDIMIENTOS NO INCLUIDOS EN EL PLAN BÁSICO DE SALUD  
(estos deben ser cubiertos en su totalidad por el afiliado).**

RECUBRIMIENTOS	400.00
APERTURA DE CANAL	400.00
REIMPLANTACIÓN (P/PIEZA)	800.00
LAVADO DE CONDUCTO	800.00
DESOBTURACIÓN DE CONDUCTOS	1500.00
<b>PRÓTESIS DENTAL</b>	
PRÓTESIS TOTAL	11000.00
PRÓTESIS FIJA DE PORCELANA	9500.00
<b>CIRUGÍA ORAL</b>	
FRENECTOMÍAS	2670.00
DRENAJE DE ABSCESOS	800.00
BIOPSIAS (PACIENTE PAGA LABORATORIO)	800.00
IMPLANTES P/PIEZA	15000.00
OSTEOTOMÍA	800.00
ODONTOSECCIÓN	800.00
FRENTE ESTÉTICO	6500
CARILLAS EN RESINA	2500.00
OBTURACIÓN PROVISIONAL	400.00
RECONSTRUCCIÓN BORDES INCISALES	2500.00

<b>RESTAURACIONES PREVENTIVAS</b>	
CEMENTACIÓN	900.00
<b>ENDODONCIA</b>	
PULPOTOMÍA	1500.00
PULPECTOMÍA	1500.00
TEST DE VITALIDAD	600.00
ENDODONCIA EN DIENTES ANTERIORES	3000.00
ENDODONCIA EN PREMOLARES	4500.00
ENDODONCIA EN MOLARES	10000.00
OBTURACIONES RETROAPICALES	11000.00
RETRATAMIENTO DE CANAL POR CONDUCTO	900.00
DESCALIFICACIÓN DE CONDUCTO	800.00
<b>PERIODONCIA</b>	
HIPERSENSIBILIDAD DENTAL	1150.00
FERULIZACIÓN POR CUADRANTE	2000.00
APLICACIÓN DE FLÚOR POR HIPERSENSIBILIDAD	670.00

PERIODONTOGRAMA	700.00
CITAS DE PERIODONCIA	500.00
<b>PREVENCIÓN</b>	
FISIOTERAPIA CONTROL PLACA BACTERIANA	500.00
MODELO DE ESTUDIO UNIDAD	400.00
CORONAS ACRÍLICAS	1000.00
CORONAS DE METAL	2000.00
CORONAS SOBRE IMPLANTE	7000.00
REBASADO PRÓTESIS PARCIAL	2000.00
PRÓTESIS REMOVIBLES	10000.00
DIENTES PRÓTESIS REMOVIBLES	1800.00
CEMENTACIÓN DEFINITIVA	1000.00
PRÓTESIS TIPO MARYLAND	6400.00
PRÓTESIS PARCIAL	5500.00
PRÓTESIS PARCIAL ACRÍLICA	5500.00
TORNILLOS DE REFUERZO	2500.00
FLEXI POST	2000.00
FLEXI POST ESTÉTICOS	3000.00
PERNOS	2000.00
PERNOS ESTÉTICOS	3000.00
REMOCIÓN DE PERNOS	1000.00
REMOCIÓN DE PRÓTESIS	1000.00
<b>ODONTOPIEDIATRÍA</b>	
BOTÓN DE NACE	6000.00
TINTURA DE FLÚOR	3000.00
MANTENEDOR DE ESPACIO	5850.00
CORONA METÁLICA	2000.00
ROMPE HÁBITOS	4000.00
CONTROL DE APARATOS	600.00
RECONSTRUCCIÓN CON IONOMERO DE VIDRIO	600.00
CEMENTACIÓN	600.00
<b>ORTODONCIA</b>	
TRATAMIENTO ORTODONTICOS	30000.00
ORTODONCIA INTERCEPTIVA	16600.00
RETENEDORES	3000.00
CITAS DE ORTODONCIA	500.00
BRACES CERÁMICOS	60000.00
<b>COSMETOLOGÍA DENTAL</b>	
CARILLAS	6000.00
BLANQUEAMIENTO DENTAL P/DIENTE	4000.00
BLANQUEAMIENTO LÁSER P/CUADRANTE	11200.00

<b>MAXILOFACIAL ARS SEMMA</b>				
<b>SIMON</b>	<b>TIPO COBERTURA</b>	<b>CUPS</b>	<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>MONTO</b>
274	CIRUGIA MAXILOFACIAL	76.1.2.01	ARTROCENTESIS DIAGNOSTICA DE ARTICULACION TEMPOROMANDIBULAR	5,000.00
5879	CIRUGIA MAXILOFACIAL	22.6.1.00	ESCISION DE LESION DE SENO MAXILAR CON ABORDAJE CADWELLUC SOD	10,000.00
7787	CIRUGIA MAXILOFACIAL	76.8.1.00	INJERTO OSEO EN HUESO FACIAL SOD	8,000.00
276	CIRUGIA MAXILOFACIAL	76.8.3.01	REDUCCION CERRADA DE LUXACION ARTICULACION TEMPORO MANDIBULAR	2,400.00
10428	CIRUGIA MAXILOFACIAL	76.7.4.01	REDUCCION ABIERTA DE FRACTURA HEMI LEFORT I, CON FIJACION INTERNA [DISPOSITIVOS DE FIJACION U OSTEOSINTESIS]	15,000.00
10543	CIRUGIA MAXILOFACIAL	76.7.3.01	REDUCCION CERRADA DE FRACTURA HEMI LEFORT I, CON FIJACION INTERMAXILAR, TUTORES Y HALOS DE TRACCION	15,000.00
5912	CIRUGIA MAXILOFACIAL	24.4.1.00	ESCISION DE LESION ODONTOGENICA SOD § hasta de 3mm.	3,500.00
5912	CIRUGIA MAXILOFACIAL	24.4.1.01	ESCISION DE LESION ODONTOGENICA SOD § mas de 3mm.	5,000.00
<b>CONSULTAS</b>				
2466	CONSULTAS	0	CONSULTA MEDICINA GENERAL	400.00
2467	CONSULTAS	0	CONSULTA MEDICINA ESPECIALIZADA	400.00
2474	CONSULTAS	0	INTERCONSULTA (PRIMER DIA)	800.00
2475	CONSULTAS	0	CONSULTA MEDICA QUIRURGICA	400.00
2500	CONSULTAS	0	CONSULTAS EN HOSPITALIZACION (1ER DIA)	800.00
2501	CONSULTAS	0	CONSULTAS EN HOSPITALIZACION (2DO DIA)	800.00
2502	CONSULTAS	0	CONSULTAS EN HOSPITALIZACION (3ER DIA EN ADELANTE)	600.00

2680	CONSULTAS	0	CONSULTA DE URGENCIAS, MEDICINA ESPECIALIZADA	400.00
13115	CONSULTAS	0	CONSULTA PREANESTÉSICA	800.00
2478	CONSULTAS	0	CONSULTA EN EMERGENCIA (DIURNA)	500.00
13116	CONSULTAS	0	CONSULTA EN EMERGENCIA (NOCTURNA)	800.00
<b>OTROS HONORARIOS</b>				
2477	ACTOS QUIRÚRGICOS/ANESTÉSICOS	0	HONORARIOS MEDICOS AYUDANTE QUIRURGICO( MEDICO GENERAL)	2,000.00
2564	ACTOS QUIRÚRGICOS/ANESTÉSICOS	0	HONORARIOS MEDICO ANESTESIOLOGO	35% DEL COSTO DE LOS HONORARIOS MEDICOS DEL CIRUJANO
<b>NOTA: EL AYUDANTE QUE SEA ESPECIALISTA RECIBIRA EL 15% DEL COSTO DE LOS HONORARIOS MEDICOS DEL CIRUJANO.</b>				
<b>Cuando se realicen más de un procedimiento quirúrgico de manera simultánea por diferentes incisiones o vías se debe facturar el 100% de cada procedimiento.</b>				
<b>Cuando se realicen más de un procedimiento quirúrgico de manera simultánea por la misma incisiones o vías se debe facturar el 100% de la más costosa y el 50% de la siguiente, procedimientos adicionales 25% cada uno.</b>				

Esta última tarifa esta descrita como un plan complementario de salud, el cual tiene un costo adicional, en la per-cápita que paga el afiliado.

### 6.3.3 Producto

Nuestros instrumentos y materiales usados serán de vanguardia y de la más alta calidad que se oferta en el mercado.

Los profesionales a cargo pertenecen a la asociación de odontólogos con años de experiencia trabajando al servicio de la comunidad.

Nuestra cartera de servicios en la Unidad Odontológica SEMMA Santo Domingo, es la siguiente:

- Diagnósticos / Emergencia.
- Periodoncia.
- Odontopediatria.
- Ortodoncia.
- Prostodoncia – Rehabilitación
- Endodoncia.
- Cirugía Maxilofacial / Implantes Dentales
- Programas de Promoción y Prevención.

### 6.3.4 Promoción del Servicio.

Para promocionar y difundir los servicios que ofrece el HDSSD, colocaremos paneles en la puerta principal como en la de emergencia, mencionando la inclusión de un nuevo servicio.

A su vez en la página del Hospital, enlazaremos un link en donde la comunidad interactúe con nuestro personal administrativo conociendo la inclusión de nuevos servicios que se llevarán a cabo en la nueva unidad odontológica.

Se realizará una “Campaña de Fluorización” dirigida a niños menores de 4 años, para que así los padres de familia de la comunidad sientan que la Unidad Odontológica del HDSSD, se preocupa por la población, y así poder captar el interés en los servicios de prevención como tratamiento de las enfermedades.

En las cajas del Hospital, los pacientes recibirán un boletín informativo sobre la integración del nuevo servicio de la unidad odontológica.

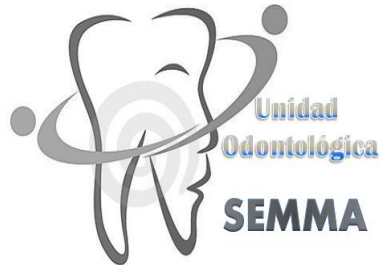
También tendremos la ayuda de los delegados de la ADP y el personal de la ARS, los cuales se encargaran de difundir nuestro nuevo servicio.

### 6.3.5 Distribución

Nuestra Unidad Odontológica se encontrara en ala izquierda del Hospital Docente SEMMA Santo Domingo, este espacio contará con una de capacidad 6 unidades odontológicas de vanguardia y calidad, 2 equipos periapicales, un panorámicos digital, amplia sala de espera, instrumental necesario para operatoria, cirugías simples, prótesis, periodoncia, ortodoncia, implantes dentales, y odontopediatria,

Amplia y adecuada área de esterilización en la parte posterior, con 2 autoclaves y estufa seca, área de almacenamiento de los materiales e insumos odontológicos correctamente colocados en gabinetes, área de recolección de desechos biológicos, 4 baños distribuidos de manera correcta.

## 6.4 IMAGEN CORPORATIVA



Nuestro personal estará debidamente identificado, con uniformes para el ejercicio clínico, tanto los odontólogos generales como especialistas deberán llevar las medidas de lugar ante el uso de estos.

El personal administrativo también estará debidamente identificado. Todo lo concerniente a nuestra identificación esta descrito en el manual de identidad corporativa.

## 6.5 PLAN DE VENTAS

### Producto

Como producto tenemos a nuestros diferentes procedimientos odontológicos los cuales están hechos con los equipos de vanguardia y de la mano de la experiencia de los odontólogos que pertenecen al cuerpo médico de la Unidad.

Atenciones asistenciales 100% comprometidas con el paciente, que experimente una sensación de interés y preocupación por su salud; y que perciba que lo debitado e invertido en su ARS se ve reflejado en las atenciones y tratamiento que recibe en nuestra unidad odontológica.

Lo importante para el paciente se sienta conforme con sus gastos es que en la unidad propia del Hospital, solo pagará la diferencia establecida por su seguro de ARS.

Ofreceremos la atención a pacientes con fracturas o accidentes maxilofaciales, ya que contamos con el apoyo y respaldo de los residentes de Maxilo Facial del mismo Hospital.



## **Objetivos**

### **A Corto Plazo**

- **3 meses:** Lograr que la población del magisterio de Santo Domingo tenga conocimiento que existe el servicio de Odontología en el Hospital SEMMA.
- **6 meses:** Identificar las cifras de pacientes reingresantes al sistema y de nuevos pacientes, para captarlos y mantenerlos.

### **A Largo Plazo**

- **12 meses:** Obtener una cuota de mercado del 45%
- **24 meses:** Lograr la recuperación de lo invertido en un 85%
- **30 meses:** Lograr que el centro empiece a tener ingresos netos en un 25%

## **Mercado**

Población Magisterial afiliada a la ARS SEMMA que habita en Santo Domingo y también en las provincias alrededores de esta.

## **Estrategias**

En cuanto al precio de los servicios, la gran ventaja con la que cuentan nuestros afiliados, es que solo pagan la diferencia de sus tratamientos. Solo en algunos casos, los tratamientos serán pagados en su totalidad.

Cada tres meses durante un año se realizara campaña de fluorización en niños menores de 4 años, lo cual permitirá llevar un control y definir hábitos de salud bucal en los niños, que son enseñados en casas por los padres.

Se realizará una inauguración, la cual contará con la repartición de afiches informativos y boletines sobre el nuevo servicio con el que se cuenta y sobre lo que se ofrece.

Se colocarán dos paneles grandes, uno en la puerta principal del Hospital y otro en la puesta de Emergencia, para que los pacientes se informen y acudan al servicio a realizar sus consultas.

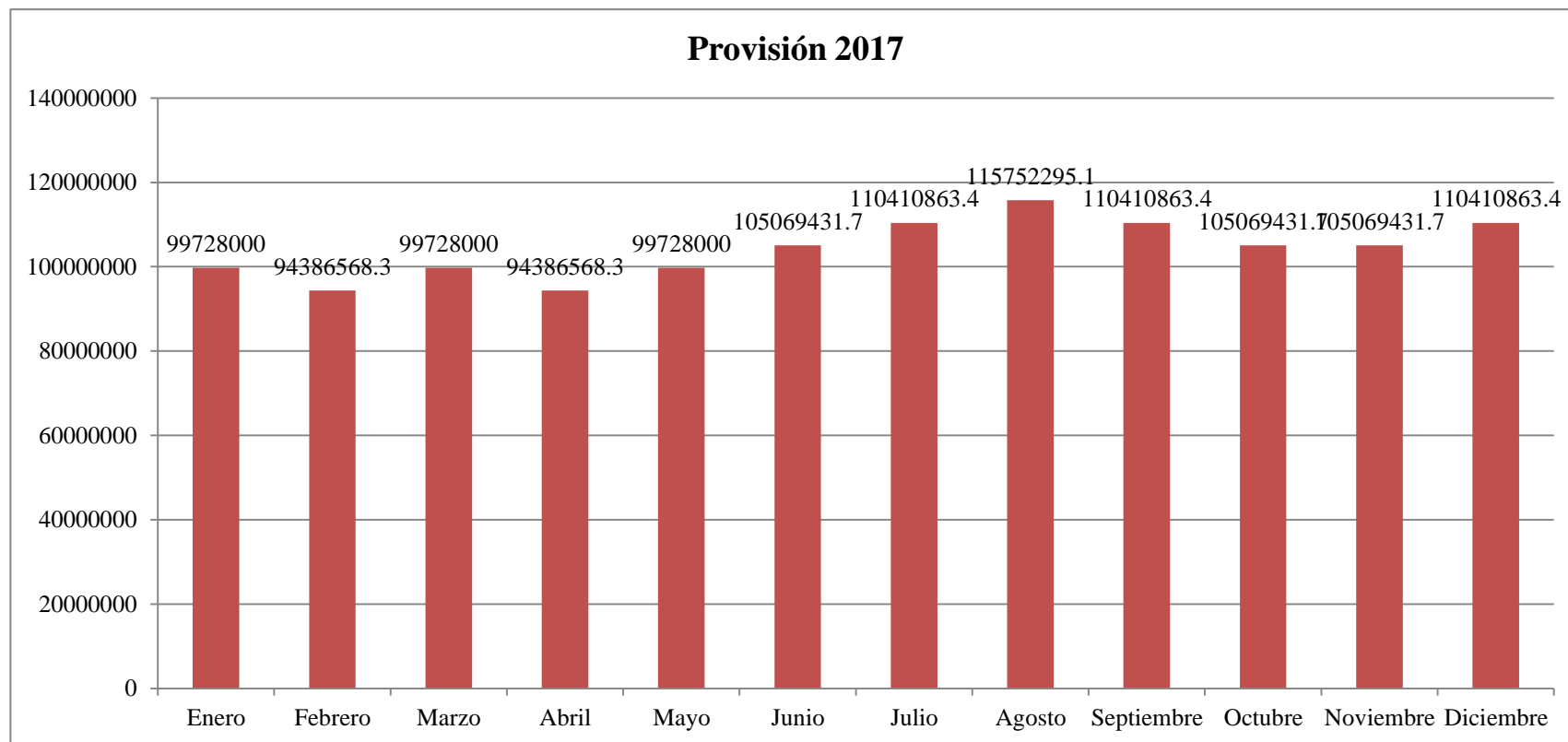
También en el portal web del Hospital SEMMA, se agregará un Link sobre el servicio que se ofrece, y también para dejar sugerencias en cuanto a la infraestructura y atención del paciente.

Y estaremos recibiendo la ayuda de los delegados de la ADP y del personal de la ARS SEMMA para que informen al gremio magisterial.

**Previsión de ventas**

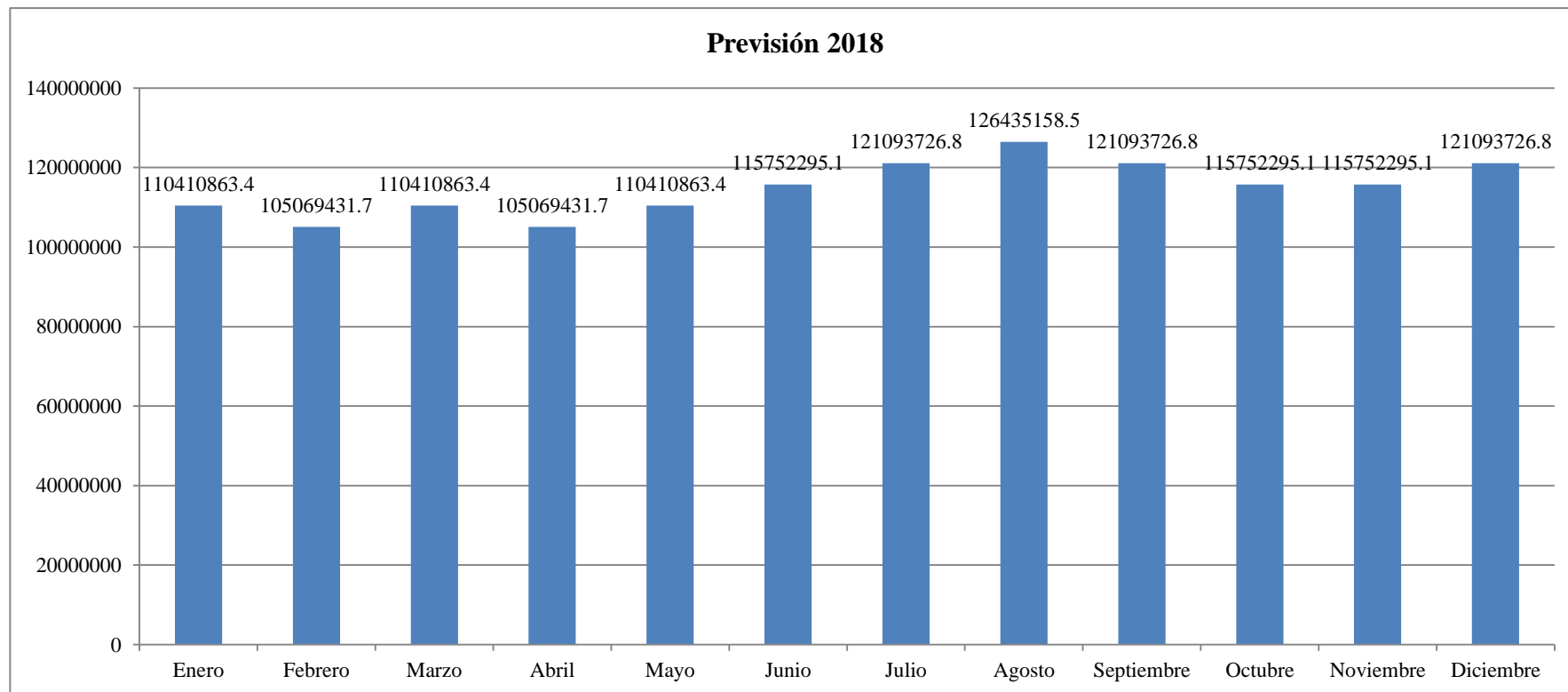
**2017**

Mes	Ingresos
Enero	99728000
Febrero	94386568.3
Marzo	99728000
Abril	94386568.3
Mayo	99728000
Junio	105069431.7
Julio	110410863.4
Agosto	115752295.1
Septiembre	110410863.4
Octubre	105069431.7
Noviembre	105069431.7
Diciembre	110410863.4
<b>Total 2017</b>	<b>1250150317</b>



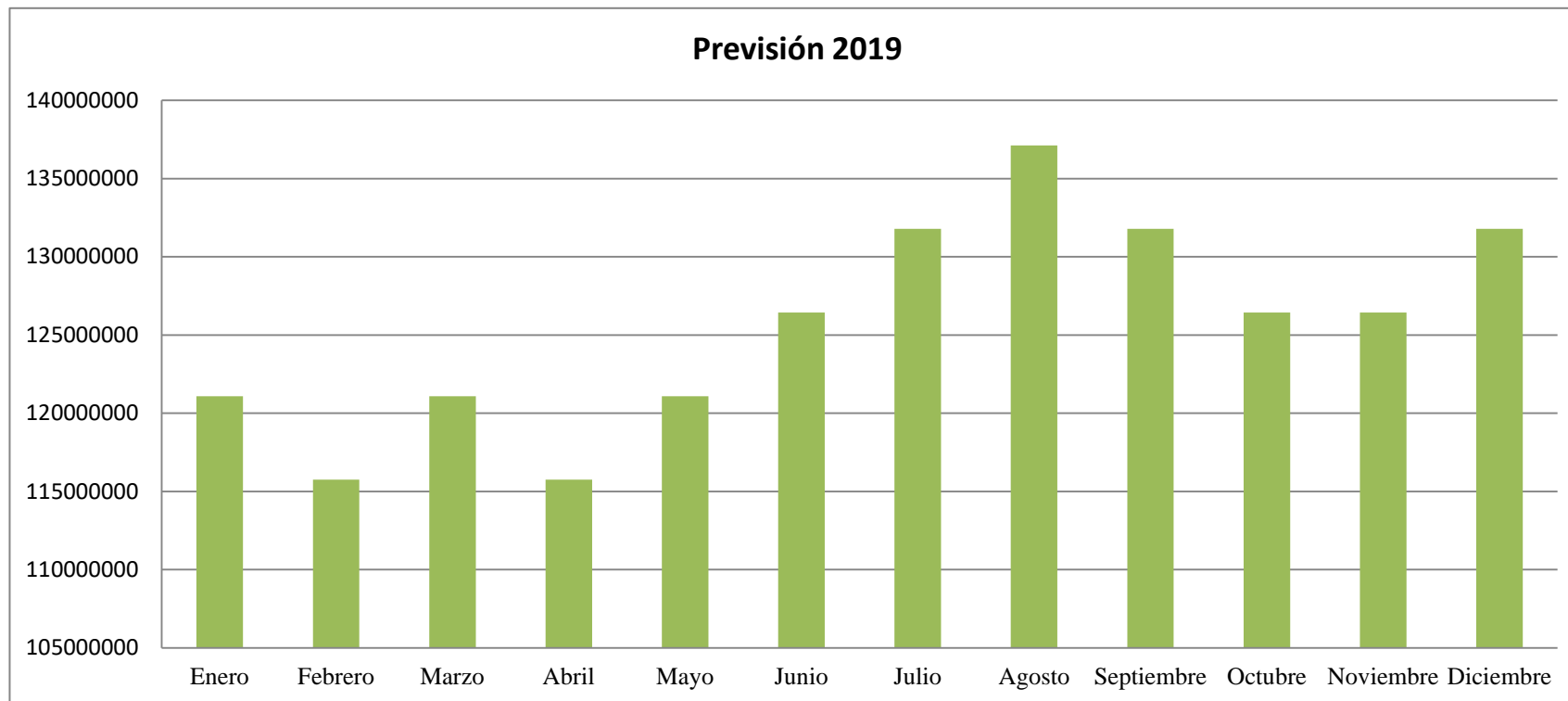
**2018**

Mes	Ingresos
Enero	110410863.4
Febrero	105069431.7
Marzo	110410863.4
Abril	105069431.7
Mayo	110410863.4
Junio	115752295.1
Julio	121093726.8
Agosto	126435158.5
Septiembre	121093726.8
Octubre	115752295.1
Noviembre	115752295.1
Diciembre	121093726.8
<b>Total 2018</b>	<b>1378344678</b>



**2019**

Mes	Ingresos
Enero	121093726.8
Febrero	115752295.1
Marzo	121093726.8
Abril	115752295.1
Mayo	121093726.8
Junio	126435158.5
Julio	131776590.2
Agosto	137118021.9
Septiembre	131776590.2
Octubre	126435158.5
Noviembre	126435158.5
Diciembre	131776590.2
<b>Total 2019</b>	<b>1506539039</b>



<b>ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>N° AFILIADOS</b>
<b>SANTO DOMINGO ESTE</b>	8328
<b>COES</b>	8328
<b>CODERSA</b>	1595
<b>CEDENSA</b>	24018
<b>TOTAL</b>	<b>42269</b>

<b>PROVINCIAS</b>	<b>N° DOCENTES</b>
<b>DISTRITO NACIONAL</b>	4755
<b>SANTO DOMINGO</b>	14358
<b>TOTAL</b>	84682

De los siguientes datos obtenemos:

42269 afiliados son el 49.91% del mercado; es decir, logramos conseguir la cuota de mercado de 45% de afiliados a nuestra unidad Odontológica

## CAPITULO VII. PLAN DE OPERACIONES Y PRODUCCION

### 7.1 GEOLOCALIZACIÓN

La ubicación de nuestra Unidad Odontológica, será en el Hospital Docente SEMMA Santo Domingo, ubicado en la calle José Joaquín Pérez esquina Josefa Perdomo no. 152, con el teléfono: 809-686-1705.

Se encuentra en una zona céntrica, y concurrida, a 15 minutos de ARS SEMMA y del Ministerio de Educación, cerca de la estación del metro y de transporte públicos.

No se pagara alquiler pues pertenecemos al mismo hospital.



Mapa de geolocalización del Hospital SEMMA y ARS SEMMA.

#### 7.1.1 Distribución de instalaciones.

A continuación procederemos a detallar la distribución del local. Este debe de ser eficiente, ordenado y que transmita confianza.

La actividad clínica debe de ser clasificada como uso sanitario, por lo que resulta compatible con la clasificación del suelo. Dispondrá de una amplia sala de espera, área de reuniones y charlas, área de consultas, área de esterilización, 4 baños.

### **Aéreas o Ambientes de Trabajo.**

Para la ejecución del programa se necesitaría unos 300 mts.<sup>2</sup> para que sea en un espacio de trabajo funcional, en donde se ubicarían 6 unidades dentales junto a sus aditamentos, mediante aspectos de Ergonomía y Bioseguridad.

### **Ergonomía y Bioseguridad.**

- Establecer ambientes de trabajos ordenados y funcionales en el consultorio dental.
- Evitar la realización de movimientos innecesarios en el consultorio dental.
- Eliminar los traslados improductivos en el consultorio dental.
- Adoptar posiciones corporales cómodas y saludables en la zona de trabajo.
- Aumentar la productividad en la zona de trabajo.
- Reducir la fatiga en el trabajo.
- Prevenir las enfermedades ocupacionales o profesionales en la zona de trabajo.
- Lograr una adecuada iluminación y ventilación de los ambientes.

Cuando hablamos de Bioseguridad en la zona de trabajo, nos referimos a las medidas de precaución a tomar en cuenta ante la limpieza en la zona.

- Maximizar el uso de los materiales.
- Utilizar las medidas de barreras para evitar el contagio de enfermedades entre los que laboran y los pacientes.
- Desechar y eliminar adecuadamente el material contaminado.
- Desinfectar correctamente las superficies de todos los ambientes de trabajo.
- Esterilizar los instrumentos de la manera adecuada.

A continuación se muestra un plano de la distribución en planta de la unidad odontológica.

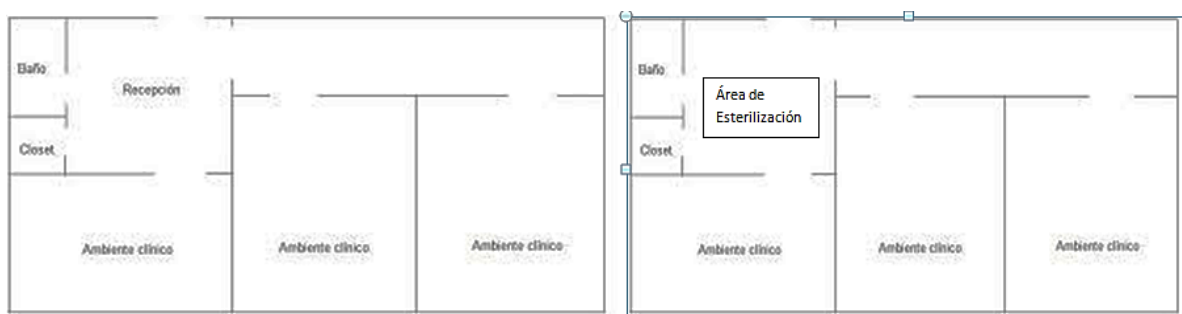


Ilustración de distribución en planta de la unidad odontológica

Aquí una muestra de cómo serían nuestras unidades de trabajo.



Ilustración de unidad odontológica.

El local estará distribuido de la siguiente forma:

- La recepción/sala de espera constara con un mostrador, situado junto a la entrada y salida de pacientes, allí se recogerán las llamadas, se fijaran las citas, se realizaran las recepciones de emergencia.
- Área exclusiva para personas discapacitadas y envejecientes.
- Cubículos de atención al paciente, es donde se desarrolla la actividad de la unidad donde estarán ubicadas las unidades odontológicas, dos gabinetes y un lavamos, los cuales tendrán la asistencia del odontólogo, asistente y los pacientes.
- Sala de rayos X, es una sala en la que se van a realizar las radiografías bucales para fines diagnósticos.



## 7.2 PLAN OPERATIVO

Nuestro plan operativo se desarrolla de la siguiente forma:

### **Planificación**

Contamos con:

1. 6 unidades odontológicas.
2. 6 sillas giratorias.
3. 6 zafacones.
4. 3 chalecos de plomo.
5. 1 Rx Panorámico digital.
6. 2 Rx Periapicales, uno fijo y el otro portátil.
7. 2 compresores.
8. 7 turbinas y aditamentos.
9. 7 micromotores.
10. 1 amalgamador.
11. 2 autoclaves.
12. 6 lámparas para resina.
13. Instrumental para intervenciones quirúrgicas, ortodoncias, implantes dentales y odontopediatría.

A su vez en la infraestructura contamos con sala amplia sala de espera, 2 televisores, un almacén de materiales de insumo y cuatro baños distribuidos correctamente, cada uno con 2 inodoros y 4 urinarios con sus lavamanos c/u.

Con los equipos, recursos y suministros lo que queremos es brindar a la población una atención mejorada, a tiempo y de calidad, donde como innovación contaremos con un software para el ingreso de fichas odontológicas y mantenimiento de estas.

También esperamos que la persona se sienta cómoda y confortable en los ambientes del hospital, para sentir menos el tiempo que lleva dentro de las instalaciones y que su tiempo está siendo bien invertido.

### **Recursos Físicos de la Unidad Odontológica**

Dado a la importancia de la infraestructura física de la Unidad Odontológica, está debe de ser desarrollada de forma ergonómica y biosegura.

## **Programación**

Cada componente de la Unidad Odontológica SEMMA, cumple roles diferentes de la siguiente manera:

### **1. Recepcionista**

- Abre el Dpto. de Odontología a las 7:00 a.m.
- Hace entrar al personal de limpieza a las 7:00a.m
- Recibe a los afiliados y comienza a elaborar
- Se encarga de cobrar por tratamientos y realizar la caja final de su turno.
- Cierra a las 12:00 p.m y la vuelve a abrir a las 1:30p.m.
- Y vuelve a ejecutar las funciones anteriormente descritas.

### **2. Servicio de Limpieza (Dos Turnos)**

#### **Primer Turno:**

- Empieza su rutina a las 7:00a.m a 1:p.m
- Comienza limpiando la recepción, luego los consultorios y por último los baños.
- Está a cargo de limpiar si es que ocurre algún accidente en cualquier momento.
- Antes de retirarse deberá de sacar y cambiar todas las bolsas de basura, de acuerdo a sus clasificaciones.

#### **Segundo Turno:**

- Empieza su rutina de 1:30p.m a 7:00 pm.
- Comienza limpiando recepción, luego consultorios y por último los baños.
- Está a cargo de limpiar si es que ocurre algún accidente, en cualquier momento.
- Antes de retirarse, debe de inspeccionar toda el área y verificar que no existe nada sucio y cambiar todas las bolsas de basura, de acuerdo a sus clasificaciones.

### **3. Asistentes Dentales**

- Entrar a la clínica a 7:30a.m a 1:00 pm y 2:00 p.m. a 7:00p.m
- Deberá asistir con ropa normal y colocarse el uniforme en el centro, el uniforme será pantalón largo y camisa manga larga clínica y zapatos cómodos, con el logo del dpto.
- Colocará los diferentes instrumentales de acuerdo al consultorio al que dará asistencia.
- Deberá dejar los consultorios ordenados a los diferentes doctores.
- Antes de retirarse, el instrumental deberá de estar lavado y esterilizado y colocado debidamente para el día siguiente.

- El instrumental deberá de ser esterilizado en el horno eléctrico y las fresas y piezas de mano en autoclave.

#### **4. Odontólogo General Administrativo.**

- Entra a la clínica a 7:00 a.m a 1:00p.m. y de 2:00 a 7:00 p.m.
- Deberá de asistir con ropa normal y colocarse una bata blanca con su logo y nombre bordado en el Dpto.
- Deberá de Supervisar y controlar el correcto funcionamiento de las distintas áreas de la clínica dental.
- Dirigir y apoyar la gestión comercial y promocional de la clínica dental.
- Autorizar y supervisar en todo momento las compras e inversiones.
- Realizar propuestas en materia de contratación de personal.

#### **5. Odontólogo General.**

- Entra a la clínica a las 8:00 a.m. a 1:00 p.m y de 2:00 a 6:00 p.m.
- Deberá de asistir con el uniforme correspondiente y debidamente identificado.
- Tendrán a cargo un consultorio de manera fija, donde se encontraran los instrumentos básicos y el material gastable que necesite.
- Acompañará su trabajo con una asistente de acuerdo a la complejidad que presente.

#### **6. Rehabilitador Bucal.**

- Su hora de entrada a la clínica es a las 9:00 a.m, variando de acuerdo a la agenda que presente en ese día.
- Deberá de utilizar el uniforme correspondiente debidamente identificado.
- Tendrá a cargo un consultorio en su momento de trabajo, donde se encontraran los instrumentos básicos y materiales gastables que necesite.
- Acompañará su trabajo con una asistente de acuerdo a la complejidad que presente.
- Su hora de salida es a las 1:00 p.m. y de entrada 2:00 p.m., el cual varía dependiendo de la cantidad de citas que tenga pautadas.

#### **7. Ortodoncista.**

- Su hora de entrada a la clínica es a las 9:00 am., cual varía de acuerdo a la agenda que presente en ese día.
- Deberá de utilizar el uniforme correspondiente debidamente identificado.
- Tendrá a cargo un consultorio en su momento de trabajo, donde se encontraran los instrumentos básicos y materiales gastables que necesite.
- Su hora de salida es a las 1: 00 p.m y de entrada 2:00 p.m., el cual varía de acuerdo a la cantidad de citas que tenga pautadas.

**8. Endodoncista.**

- Su hora de entrada a la clínica es a las 9:00 a.m., cual varía de acuerdo a la agenda que presente ese día.
- Deberá de utilizar el uniforme correspondiente debidamente identificado.
- Tendrá a cargo un consultorio en su momento de trabajo, donde se encontraran los instrumentos básicos y materiales gastables que necesite.
- Su hora de salida es a las 1: 00 p.m. y de entrada 2:00 p.m., el cual varía de acuerdo a la cantidad de citas que tenga pautadas.

**9. Periodoncista y Cirugía Bucal.**

- Su hora de entrada a la clínica es a las 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00p.m a 6:00 p.m, teniendo una hora de almuerzo.
- Deberá de utilizar el uniforme correspondiente debidamente identificado.
- Tendrá un consultorio de manera fija, donde se encontraran los instrumentos y materiales gastables que necesite.
- Contará con un asistente dental, el cual deberá de dejar el consultorio debidamente limpio y ordenado.

**10. Odontopediatra.**

- Su hora de entrada a la clínica es a las 8:00 a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m a 6: 00 p.m, teniendo una hora de almuerzo.
- Deberá de utilizar el uniforme correspondiente debidamente identificado.
- Tendrá un consultorio de manera fija, donde se encontraran los instrumentos y materiales gastables que necesite.
- Estará acompañado de una asistente dental de manera fija.

**11. Técnico Dental.**

- Su presencia en la clínica será dependiendo de los trabajos técnicos, y su disponibilidad deberá ser absoluta e inmediata.
- El sistema de pago para el técnico dental, será por trabajos realizados.

**12. Técnico Radiológico.**

- Su presencia en la clínica ser de forma fija con un horario de entrada de 8:00 a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm, teniendo su hora de almuerzo.
- Este deberá de usar uniforme debidamente identificado.
- Estará usando un chaleco de protección contra los rayos x.

**Horario Administrativo**

7:00 a.m. – 1:00p.m.

2:00 p.m. – 7:00 p.m.

**Horario de Atención**

8:00 a.m. – 6:00 p.m. de Lunes a Viernes

Sábados hasta el mediodía.

### **Servicio de Limpieza**

El servicio de limpieza se dividirá en dos turnos, el primero sería desde las 7:00 a.m. hasta las 1:00 p.m. y el otro de 2:00 p.m. a 7:00 p.m.

### **Uniforme**

El uniforme de los odontólogos general consistirá pantalones de color azul claro, y una chaqueta manga larga blanca con el logo del hospital y su nombre, en el caso de los especialistas deberán utilizar chaqueta de manga larga de color azul.

El personal administrativo también estará debidamente identificado con sus uniformes de color azul, gris y blanco.

### **De Atención a los Pacientes**

Contaremos con 6 consultorios odontológicos, los cuales se distribuirán de la siguiente manera: el primero de Periodoncia y Cirugía Bucal, el segundo será de Ortodoncia, el tercero será de Endodoncia, el cuarto será de Rehabilitación Bucal y en los restantes se tratará Odontología General y Odontopediatria.

El flujograma de atención al afiliado se encuentra en los anexos.

Todas las funciones que se describen para cada puesto son porque el trabajador debe tener noción de su posición y de las responsabilidades que implica, por lo que la unidad debe de diferenciarse en tener a los profesionales eficientes en los puestos oportunos para desarrollar sus conocimientos y colocarlos al servicio de la población.

En cuanto a la programación de los pacientes se realizará de la siguiente manera:

- Los pacientes derivados por interconsulta y particulares reservaran sus citas acercándose al módulo de admisión, y también vía telefónica.
- Las atenciones son de lunes a viernes turno mañana y tarde y los sábados hasta medio día.
- Cada cita tendrá una hora aproximada de duración.

Las intervenciones quirúrgicas de menor riesgo, tienen días específicos para programación los cuales serán Martes y Jueves; las intervenciones de Maxilo Facial se realizarán los días Viernes, todas las intervenciones son programadas para el turno mañana.

### **Seguimiento y Evaluación**

Para cada Puesto de trabajo tenemos un Check list y encuesta, que se reparten mensualmente para saber cómo se siente el trabajador con su trabajo y cuáles son las mejoras o sugerencias que tiene sobre las responsabilidades. A su vez con ello se desea lograr un compromiso con el trabajador y que este sienta que la empresa considera sus sugerencias y lo hace partícipe del cambio en la empresa.

### 7.3 CADENA DE SUMINISTROS

Por medio de la creación de la Unidad Odontológica SEMMA, lo que queremos lograr es la innovación tecnológica, la reducción de costes, la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente, lo que nos lleva a la diferenciación y preferencia de ellos.

Nuestros productos los obtendremos vía nuestros proveedores, tales como:

Guantes, campos quirúrgicos, fresas, turbinas, insumos y materiales que son para diagnóstico, profilaxis y operatoria de los cuales tendremos un registro.

Por el manejo en el sector salud, los equipos deben de contar con registro sanitario y tener mucho control con las fechas de vencimiento de ellos, por lo tanto utilizaremos la filosofía del JIT, para evitar tener grandes acumulaciones de productos que al final no usemos, se vuelvan obsoletos y caduquen.

Se realizaría la planificación y solo utilizaremos los necesarios y estarán armados en paquetes de acuerdo al procedimiento que se realice con el paciente, por ello se tendrá que realizar un inventario sobre las intervenciones, procedimientos y paquetes utilizados.

En cuanto a los equipos, se contará con un mantenimiento cada dos meses finalizando el turno del día, en este caso sería los sábados y no se programarían pacientes para el día lunes en la especialidad en la que se está realizando el mantenimiento, para no hacer perder citas a los pacientes y poder brindar un servicio de calidad con equipos de vanguardia.

Los pacientes quedarán distribuidos para los otros gabinetes o para los días siguientes en adelante.

En las intervenciones quirúrgicas mayores contamos con el respaldo del Hospital SEMMA ya que luego de la intervención los pacientes pasan a salas de recuperación, luego a las habitaciones en caso de ser necesarios y ser dados de alta.

En cuanto a la distribución del trabajo de los profesionales con los que se cuenta, el paciente contará con sus cartillas de control, en donde se registrarán sus citas y los números a los cuales pueda comunicarse con el hospital.

### 7.4 PLAN DE CONTINGENCIA

Los casos probables de que no existan riesgos son de menor porcentaje; pero de darse la situación a continuación presentamos lo siguiente:

- En caso de no contar con alumbrado eléctrico, contamos con un generador de luz, el cual será utilizado para casos de emergencia, por ejemplo terminar cirugías y procedimientos invasivos.
- Del mismo modo si por reparaciones del ayuntamiento, anunciaran al hospital cortes del servicio de agua potable, el centro cuenta con 3 contenedores de agua, los cuales abastecerán aproximadamente dos días.

Nuestros equipos tienen un mantenimiento cada dos meses, es menos probable que existan fallas en medio de los tratamientos, de darse el caso se cuenta con un equipo portátil,

que reemplazará por el día al equipo de gabinete el cual luego harán un informe de lo sucedido que no se revisó en el mantenimiento.

En el caso de los pacientes que tuvieron intervenciones quirúrgicas, y no hubiese cama disponible en el mismo hospital, este se encarga de buscar disponibilidad en otro hospital, para que el paciente se recupere totalmente y sea dado de alta lo más pronto posible.

### 7.5 CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)

Referencia	Ítem	Real	Previsto	
Crecimiento de ingresos	Número de atenciones (diarias)	50	60	■
	Procedimientos	30	35	
Mejora productividad	Reducción de costes	5%	20%	■
Fidelización	% pacientes que acuden al centro	55%	100%	■
	Satisfacción	No. de quejas	0	
Calidad producto servicio	Gestión de almacenamiento	80%	100%	■
	Capacidad de respuesta	Atenciones prontas	80%	
Formación del personal	Médicos	80%	80%	■
	Técnicos	10%	15%	
	Enfermeras	10%	5%	
	Universitarios	90%	95%	
	Institutos	5%	5%	
	Practicantes	5%	0%	
Comunicación interna	Ambientes de trabajo agradable	80%	100%	■

## CAPITULO VIII. PLAN ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION

### 8.1 PLAN DE RECURSOS HUMANOS

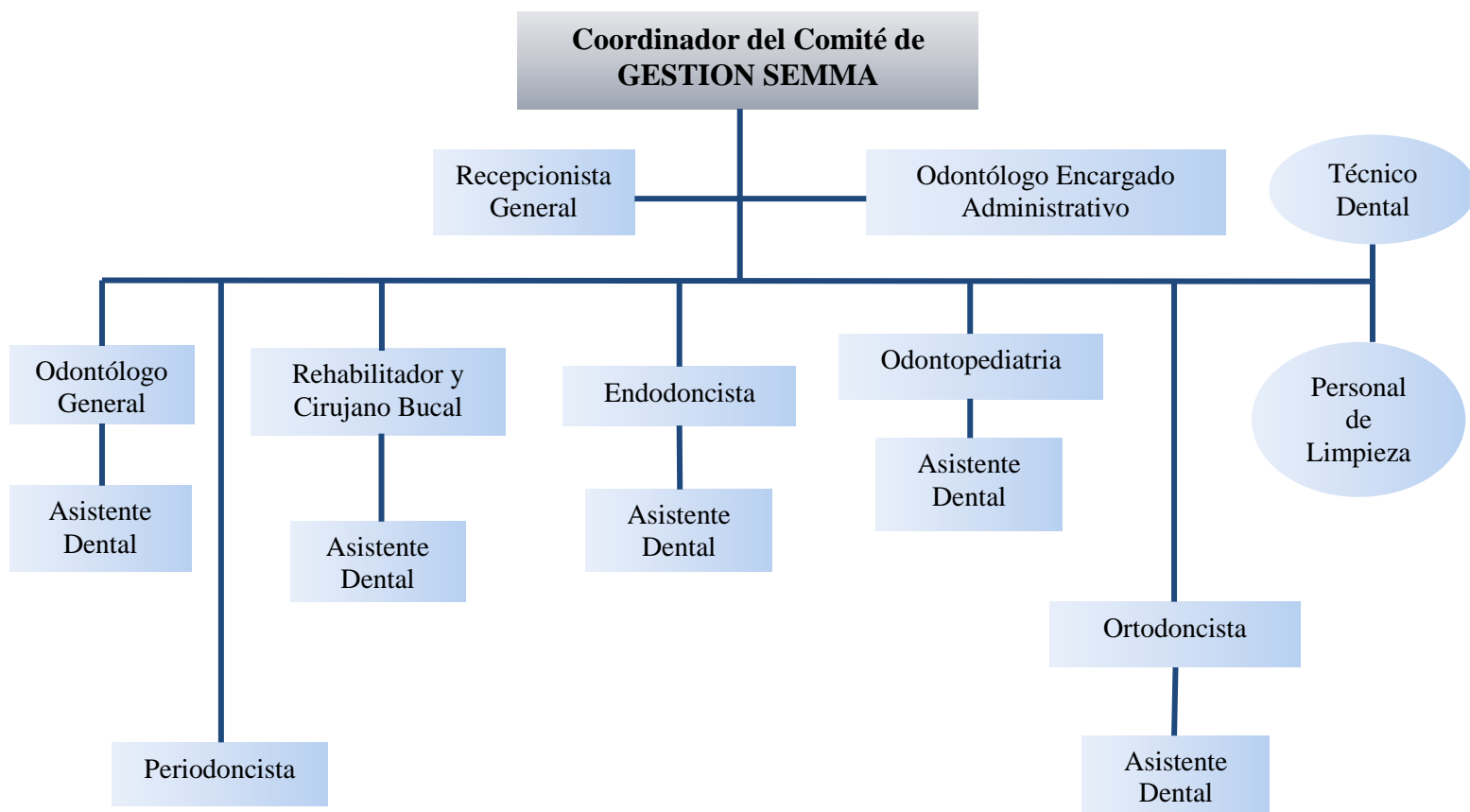
Nuestra Dirección de Recursos Humanos se basa en una gestión por objetivos, los cuales deben ser adaptables a la capacidad de comprensión de cada persona y a la complejidad del puesto.

Los objetivos dados a nuestro personal de forma individual serán los que incidan directamente en la productividad del puesto, de forma dirigida a la planificación, organización y control. Los mismos deben ser medibles y cuantificables, mostrando las desviaciones producidas, las causas y las formas de solucionarlos, pues no se trata de “hacer” sino de “lograr”. Convirtiendo lo que en principio es una amenaza como una oportunidad.

Por último se debe de mantener un estado orientado hacia resultados excelentes y de lucha continua por el logro de la meta establecida, motivando tanto al conjunto del equipo, como de forma independiente.

### 8.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Modelo Organizacional de la Unidad de Odontología Hospital SEMMA SDQ.





## **DEPARTAMENTOS**

### **Departamento de Odontopediatria (Odontopediatria/Ortodoncia)**

- Dedicada al área de Odontopediatria y a la rehabilitación ortodoncia.
- Estudio del crecimiento y desarrollo cráneo facial y dental de niños comprendidos desde 0 a 16 años.
- Aplicación de técnicas rehabilitadoras de la posición de las piezas dentales así como la disposición cráneo facial y sus correcciones.

### **Departamento de Periodoncia y Prevención de la Salud Oral.**

- Dedicada al área de Periodoncia y Prevención de la Salud Oral.
- Aplicación de los recursos necesarios para el saneamiento de las encías y estabilización de los dientes a tratar.

### **Departamento de Endodoncia**

- Dedicados al diagnóstico y tratamiento de conductos de piezas vitales y no vitales que posteriormente se necesitan para la completa rehabilitación.

### **Departamento de Rehabilitación y Cirugía Maxilofacial y Bucal**

- Dedicados al diagnóstico y tratamiento integral de la cavidad oral.
- Aplicación de restauraciones de piezas dentales que necesitan un material obturador para completar su función estética.
- Rehabilitación total, Parcial, o fija de dientes ausentes a través de prótesis, implantes y/o cirugía.

### **Departamento de Radiología**

- Dedicados a la toma de Imagenología mediante la toma de Radiografías Panorámicas, Lateral de Cráneo, Articulación Temporomandibular Bilateral y Unilateral.

**Actualmente el HDSSD, no cuenta con una unidad odontológica por lo que no existe una estructura actual, que pueda funcionar de modelo para la que proponemos.**

### 8.3 PLANTILLA DE EMPLEADOS

Ya que nuestra unidad es un servicio nuevo para el Hospital Docente SEMMA Santo Domingo (HDSSD), iniciaríamos con un mínimo personal para poder mantener la propuesta de forma sostenible.

#### **Contaremos con un personal de:**

- 3 Odontólogos Generales, fijo, R.D\$ 36,000.00
- 5 Asistentes Dentales los cuales estarían en horario rotativos (matutino, vespertino), ejecutando sus funciones con un pago de R.D\$ 20,000.00
- 7 Especialistas en las diferentes áreas. R.D\$ 50,000.00
- 1 Técnico de Unidades, fijo. R.D\$ 15,000.00

#### **En la parte administrativa, estará compuesta por:**

- 1 Encargado Odontológico Administrativo. R.D\$ 75,000.00
- 1 Recepcionista. R.D\$ 27,000.00
- 1 Auxiliar de Contabilidad. R.D\$ 25,000.00
- 1 Técnico Radiólogo R.D.\$ 20,000.00
  
- Bono de Aniversario R.D\$ 10,000.00
- El cual aparece de vacaciones pero aquí hace 1 semana lo modificaron.
- Regalía: aquí llamado sueldo 13 ( es un mismo sueldo que se da en diciembre, y es llamado el sueldo no. 13)

Se realiza un descuento de Ley Mensuales:

- Ley de Impuesto sobre la Renta 11-92 (El cual varia, depende de la cantidad que ganes mensual) una persona que gana 39,000 se le descuenta R.D\$697.93
- AFP R.D\$1,136.52
- ARS R.D\$1,203.84 p/p.
- Seguro de Vida (INAVI) R.D\$25.00

Luego del año se le realiza una devolución de I.S.R. (Debito) de 941.68 mensual para un total de R.D\$11,300.16

### **Vacaciones:**

Todas las vacaciones serán programadas a inicio de año, para que no sea de forma desorganizada y siempre exista la forma de suplir el servicio, para esto serán contratados suplentes en cada una de las áreas.

Con un porcentaje correspondiente al 30% de sueldo del puesto el cual estará cubriendo.

### **Bajas:**

Aunque consideramos que las bajas serán mínimas por los beneficios que serán proporcionados por la empresa, tenemos una previsión de recolección de hoja de vida dos veces al año para tener una reserva actualizada.

Se le solicita al personal contratado que de forma escrita nos informe con 2 meses de anticipo su renuncia para nosotros poder realizar la selección de la forma adecuada.

## **8.4 ESTRUCTURA PROYECTADA A LARGO PLAZO.**

Al ser un servicio que se está creando, en un inicio contaremos con un personal 22 personas (rotativos-fijos), las cuales de acuerdo a las necesidades ejercidas ante el flujo de personas se iría incrementando.

## **8.5 DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS.**

**Denominación del Puesto: Odontólogo General / Especialistas/ Odontólogo Administrativo Encargado.**

### **I. Generalidades.**

#### **Objetivo de la convocatoria.**

Contratar los servicios de 6 Odontólogos/ Especialistas para la **Unidad Odontológica del Hospital Docente SEMMA Santo Domingo** y para intervenciones en el marco del plan de promoción y prevención de la salud oral en el magisterio.

#### **1. Dependencia , unidad orgánica y/o solicitante**

Unidad Odontológica del HDSSD.

**2. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación.**

Unidad Odontológica del HDSSD.

Dpto. de RRHH del Hospital Docente SEMMA Santo Domingo

**3. Base Legal.**

A. Ley de contrataciones públicas 340.

B. Ley de administraciones públicas MAP.

**II. Perfil del Puesto.****III.**

Requisitos Generales	Detalles
<b>Experiencia</b>	Experiencia mínima de 5 años en el sector salud.
<b>Competencias</b>	Capacidad de trabajar en equipo, disponibilidad de tiempo Liderazgo, con buenas relaciones interpersonales y éticos.
<b>Formación Académico</b>	Título profesionales universitario Inscrito en la asociación odontológica. Exequátur.
<b>Curso y/o estudios realizados</b>	Estudios complementarios (maestrías, especialización, diplomados) relacionados a la estrategia sanitaria de salud bucal.
	Capacitación y conocimiento de la ley de seguridad social 87-01
	De los programas de salud, programas de promoción Y prevención, planes de salud, salud escolar.
<b>Conocimiento necesario</b>	Conocimiento de las funciones administrativas Conocimiento del sistema de salud.
	Conocimiento de la ley 87-01
	Capacidad de trabajar en equipo, disponibilidad de tiempo
	Liderazgo y Otros según requisitos específicos según el área, y programa

**IV. Características del Puesto y/o Cargo.****Principales funciones a desarrollar:**

- Capacidad y análisis crítico y técnico de actividades propias de la estrategia a seguir según el profesional odontológico.
- Ejecutar las actividades odontológicas dirigidas a la atención de pacientes de acuerdo con las guías de atención establecidas.

- Controlar la ejecución de las actividades estomatológicas preventivas básicas recuperativas básicas y especializadas coordinado por el equipo de gestión de la unidad.
- Participar en el desarrollo de actividades de planificación, programación, seguimiento y evaluación de actividades relacionadas a salud oral.
- Promover articulación intersectorial para desarrollar actividades intra y extra institucionales permanente.
- Planificación, programación, ejecución, seguimiento y monitoreo de planes operativos según corresponda a su posición.
- Coordinación permanente con equipo el de gestión observando buenas relaciones interpersonales.
- Identificar y priorizar problemática sanitaria de salir oral para intervenciones integrales y oportunas.
- Cumplimiento de actividades de programación, ejecución y seguimiento de acuerdo al módulo logístico por trimestre, semestral y anual.
- Monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas físicas según los niveles de atención.
- Coordinación con SNS para garantizar el servicio odontológico para la atención de la estrategia sanitaria anual en salud oral.
- Garantizar intervenciones odontológicas en el ámbito de intervención y a nivel de la sede administrativa.
- Asistencia técnica en el ámbito regional en materia de salud oral.
- Otras funciones según el requerimiento previsto.

#### V. Condiciones Esenciales del Contrato.

Requisitos	Detalle
<b>Lugar de prestación de servicio</b>	Hospital Docente SEMMA Santo Domingo, Calle Jose Joaquín Perez, Gazcue.
<b>Duración del contrato.</b>	Del 1 enero 2017 al 31 de diciembre del 2017, renovables en función de las necesidades institucionales.
<b>Remuneración Mensual</b>	Variable de acuerdo a la posición , los cuales incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al empleado.

**VI. Cronograma y Etapas del Proceso.**

Según las bases del concurso, publicado en el periódico Listín Diario y Pagina Web Institucional. [www.arssemma.gob.do](http://www.arssemma.gob.do)

**VII. De la etapa de Evaluación**

Los factores de evaluación dentro del proceso de selección tendrán un máximo y un mínimo de puntos, distribuyéndose de la siguiente forma:

EVALUACIONES	PESO	PUNTAJE MINIMO	PUNTAJE MAXIMO
<b>Evaluación de Conocimiento</b>	40%	22	40
<b>Evaluación Curricular</b>	30%	20	30
<b>Entrevista Personal</b>	30%	20	30
<b>Puntaje Total</b>	100%	62	100

La etapa de evaluación de conocimiento tiene un puntaje mínimo de 22 puntos, quienes cumplan con este puntaje pasaran a la siguiente etapa.

El puntaje total mínimo requerido es de 62 puntos para declarar como ganador al postulante en el proceso.

**VIII. Documentación a presentar.****1. De la presentación de la ficha resumen o curriculum vitae sin documentar:**

El curriculum vitae debe de estar documentado, con el anexo que contiene información básica y esencial del candidato relacionado al servicio convocado, es decir; relación entre requisitos mínimos y funciones a ser realizadas.

**2. Documentación Adicional:**

Los postulantes deberán cumplir con presentar el curriculum vitae completo en físico a la mesa formada por la Oficina de Recursos Humanos del Hospital Docente SEMMA Santo Domingo, y al comité de Gestión de la Unidad Odontológica

- Ejecutar las actividades odontológicas dirigidas a la atención de pacientes de acuerdo con las guías de atención establecidas.
- Controlar la ejecución de las actividades estomatológicas preventivas básicas recuperativas básicas y especializadas coordinado por el equipo de gestión de la unidad.
- Participar en el desarrollo de actividades de planificación, programación, seguimiento y evaluación de actividades relacionadas a salud oral.
- Promover articulación intersectorial para desarrollar actividades intra y extra institucionales permanente.
- Planificación, programación, ejecución, seguimiento y monitoreo de planes operativos según corresponda a su posición.
- Coordinación permanente con equipo el de gestión observando buenas relaciones interpersonales.
- Identificar y priorizar problemática sanitaria de salir oral para intervenciones integrales y oportunas.
- Cumplimiento de actividades de programación, ejecución y seguimiento de acuerdo al módulo logístico por trimestre, semestral y anual.
- Monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas físicas según los niveles de atención.
- Coordinación con SNS para garantizar el servicio odontológico para la atención de la estrategia sanitaria anual en salud oral.
- Garantizar intervenciones odontológicas en el ámbito de intervención y a nivel de la sede administrativa.
- Asistencia técnica en el ámbito regional en materia de salud oral.
- Otras funciones según el requerimiento previsto.

#### IX. Condiciones Esenciales del Contrato.

Requisitos	Detalle
<b>Lugar de prestación de servicio</b>	Hospital Docente SEMMA Santo Domingo, Calle Jose Joaquín Perez, Gazcue.
<b>Duración del contrato.</b>	Del 1 enero 2017 al 31 de diciembre del 2017, renovables en función de las necesidades institucionales.
<b>Remuneración Mensual</b>	Es variable de acuerdo al cargo, pero incluirán los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al empleado, y bono de aniversario.

**X. Documentación a presentar.****3. De la presentación de la ficha resumen o curriculum vitae sin documentar:**

El curriculum vitae debe de estar documentado, con el anexo que contiene información básica y esencial del candidato relacionado al servicio convocado, es decir; relación entre requisitos mínimos y funciones a ser realizadas.

**4. Documentación Adicional:**

Los postulantes deberán cumplir con presentar el curriculum vitae completo en físico a la mesa formada por la Oficina de Recursos Humanos del Hospital Docente SEMMA Santo Domingo, y al comité de Gestión de la Unidad Odontológica.

<b>Nombre del Cargo:</b>	Odontólogo y/o Especialistas
<b>Establecimiento:</b>	Unidad Odontológica en HDSSD
<b>Objetivo del Cargo:</b>	El cargo implica contar con un profesional odontólogo para que lleve a cabo funciones sectoriales de trabajo multidisciplinario en Modelo de Salud Integral y Comunitario, otorgando atención Odontológica sectorizada de acuerdo a las características de salud bucal de la población.
<b>Dependencia Jerárquica:</b>	Odontólogo Encargado Administrativo
<b>Subordinación a su Cargo:</b>	Sin personal a su cargo
<b>Calidad Contractual:</b>	
<b>Planta:</b>	Profesionales
<b>Remuneración Mensual:</b>	R.D\$36,000.00
<b>Fecha de Ingreso:</b>	
<b>Requisitos Específicos:</b>	Titulado (a) Adjuntar Certificado de Título Adjuntar Curriculum Adjuntar Exequátur Adjuntar referencias Experiencia laboral en atención primaria. Profesional con capacidad de gestión y trabajo en equipo. Conocimiento y manejo de programas y registro en atención primaria Manejo en rehabilitación protésica Manejo en atención a niños Manejo del Dolor.



<b>Funciones:</b>	<p>Integrar equipo de trabajo multidisciplinario, sectoriales.</p> <p>Prestación de atención Odontológica en todo el ciclo vital, a través de los pacientes atendidos en la unidad.</p> <p>Manejar protocolos de evaluación, tratamiento y seguimiento en Problemas de Salud Oral.</p> <p>Atención de Urgencia durante la jornada el día que le corresponda.</p> <p>Desarrollar de forma integral las prestaciones asignadas a los pacientes, llevando registros de ingresos, tratamientos, altas y trabajos enviados a laboratorio.</p> <p>Estricto envío de planillas con actividades realizadas en pacientes para ingresar a la plataforma digital.</p> <p>Informe mensual al Jefe de Servicio de avance de pacientes, ingresos, así como también de los trabajos y cancelaciones que se realizan en las diferentes áreas.</p> <p>Dar cumplimiento a las metas estipuladas para los tratamientos de pacientes.</p> <p>Realizar Radiografías periapicales al paciente que corresponda.</p> <p>Otras funciones encomendadas por sus superiores jerárquicos.</p> <p>Realizar el tratamiento integral a los pacientes de 2-4-6-12-años y primigestas por sector, llevando el registro de ingresos, tratamientos y altas tanto en la ficha clínica como en la ficha odontológica</p> <p>Participar en la ejecución de los Programas de Prevención (Hombres y Mujeres de escasos recursos, endodoncias, prótesis.</p>
<b>Responsabilidad del Cargo:</b>	<p>Velar por el cumplimiento de las funciones estipuladas por la autoridad superior de la unidad odontológica en el Hospital, en función de las acciones del trabajo sectorizado y de salud comunitaria y familiar.</p>
<b>Condiciones Personales:</b>	<p>Salud física y mental compatible con el cargo.</p> <p>Capacidad para trabajar en equipo</p> <p>Dinámico (a)</p> <p>Buena Disposición</p> <p>Buen carácter</p> <p>Empático (a)</p> <p>Con iniciativa</p> <p>Alto grado de compromiso con los pacientes.</p>

<b>Condiciones de Trabajo:</b>	Su función será desempeñada en dependencia de la Unidad Odontológica del Hospital Docente SEMMA Santo Domingo y/o Clínica Móvil Dental.
<b>Riesgos inherentes al desempeño del Cargo:</b>	Riesgo de sufrir enfermedades ante un inadecuado manejo del estrés. Riesgo de accidentes de laborales.
<b>Competencias de gestión requeridas para desempeñar el cargo</b>	Capacidad para trabajar en equipo: será capaz de insertarse en grupos de trabajo heterogéneos, respetando las diferencias individuales y fomentando el respeto mutuo.

<b>Competencias relacionales requeridas para desempeñar el cargo</b>	<p><b>Influencia en los demás:</b> será capaz de ejercer influencia positiva en los funcionarios del Hospital, con el objetivo de que se consideren sus observaciones.</p> <p><b>Iniciativa:</b> será capaz de proponer soluciones y alternativas a las contingencias y tareas que se presenten en su trabajo.</p> <p><b>Perseverancia:</b> será capaz de mantener un plan de trabajo acorde a las exigencias propias de su cargo.</p> <p><b>Orden:</b> será capaz de organizar sus tareas encomendadas que dice relación con las funciones del cargo.</p> <p><b>Calidad del Trabajo:</b> será capaz de efectuar con excelencia su trabajo. Lo que implica tener conocimiento en el área del cual se es responsable.</p>
<b>Competencias técnicas requeridas para desempeñar el cargo</b>	Indicar si ha participado en cursos y talleres a fines.

**Denominación: Asistente Dental.****I. Generalidades.****Objetivo de la convocatoria.**

Contratar los servicios de 5 Asistentes Dentales para la Unidad Odontológica del Hospital Docente SEMMA Santo Domingo y para intervenciones en el marco del plan de promoción y prevención de la salud oral en el magisterio.

**1. Dependencia , unidad orgánica y/o solicitante**

Unidad Odontológica del HDSSD.

**2. Dependencia encargada de realizar el proceso de contratación.**

Unidad Odontológica del HDSSD.

Dpto. de RRHH del Hospital Docente SEMMA Santo Domingo

**3. Base Legal.**

C. Ley de contrataciones públicas 340.

D. Ley de administraciones públicas MAP.**Perfil del Puesto.**

**II. Perfil del Puesto**

<b>Requisitos Generales</b>	<b>Detalles</b>
<b>Experiencia</b>	Experiencia mínima de 3 años en el sector salud.
<b>Competencias</b>	Capacidad de trabajar en equipo, disponibilidad de tiempo Liderazgo, con buenas relaciones interpersonales y éticos.
<b>Formación Académico</b>	Título/Diplomado de Asistente Dental.
	Inscrito en la asociación odontológica.
<b>Curso y/o estudios realizados</b>	Estudios complementarios relacionados a la estrategia sanitaria de salud bucal.
	Capacitación y conocimiento de la ley de seguridad social 87-01
	Ley General de Salud 42-01
	De los programas de salud, programas de promoción Y prevención, planes de salud, salud escolar.
<b>Conocimientos Necesarios</b>	Conocimiento del sistema de salud.
	Conocimiento de la ley 87-01
	Capacidad de trabajar en equipo, disponibilidad de tiempo
	Otros según requisitos específicos según el área, y programa

**III. Características del Puesto y/o Cargo.****Principales funciones a desarrollar:**

- Poseer habilidades de comunicación, capaz de hacer preguntas y explicar de forma clara.
- Tener empatía y saber tratar a los pacientes.
- Tener capacidad de utilizar una variedad de herramientas y equipamientos especializados.
- Atender los requerimientos de los pacientes para asesorar acerca de sus dudas y peticiones.
- Informar a recepción sobre las citas a dar según el tratamiento.
- Recepción de paciente en la sala de espera y acompañarlos hasta el cubículo.
- Preparación del cubículo de acuerdo a cada especialidad.
- Labores de prevención y enseñanza de técnicas de higiene buco-dental.
- Manejo de fichas
- Limpieza y esterilización del instrumental.

**I. Condiciones Esenciales del Contrato.**

<b>Requisitos</b>	<b>Detalle</b>
<b>Lugar de prestación de servicio</b>	Hospital Docente SEMMA Santo Domingo, Calle Jose Joaquín Perez, Gazcue.
<b>Duración del contrato.</b>	Del 1 enero 2017 al 31 de diciembre del 2017, renovables en función de las necesidades institucionales.
<b>Remuneración Mensual</b>	R.D\$20,000.00 mensuales, los cuales incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al empleado, y bono aniversario.

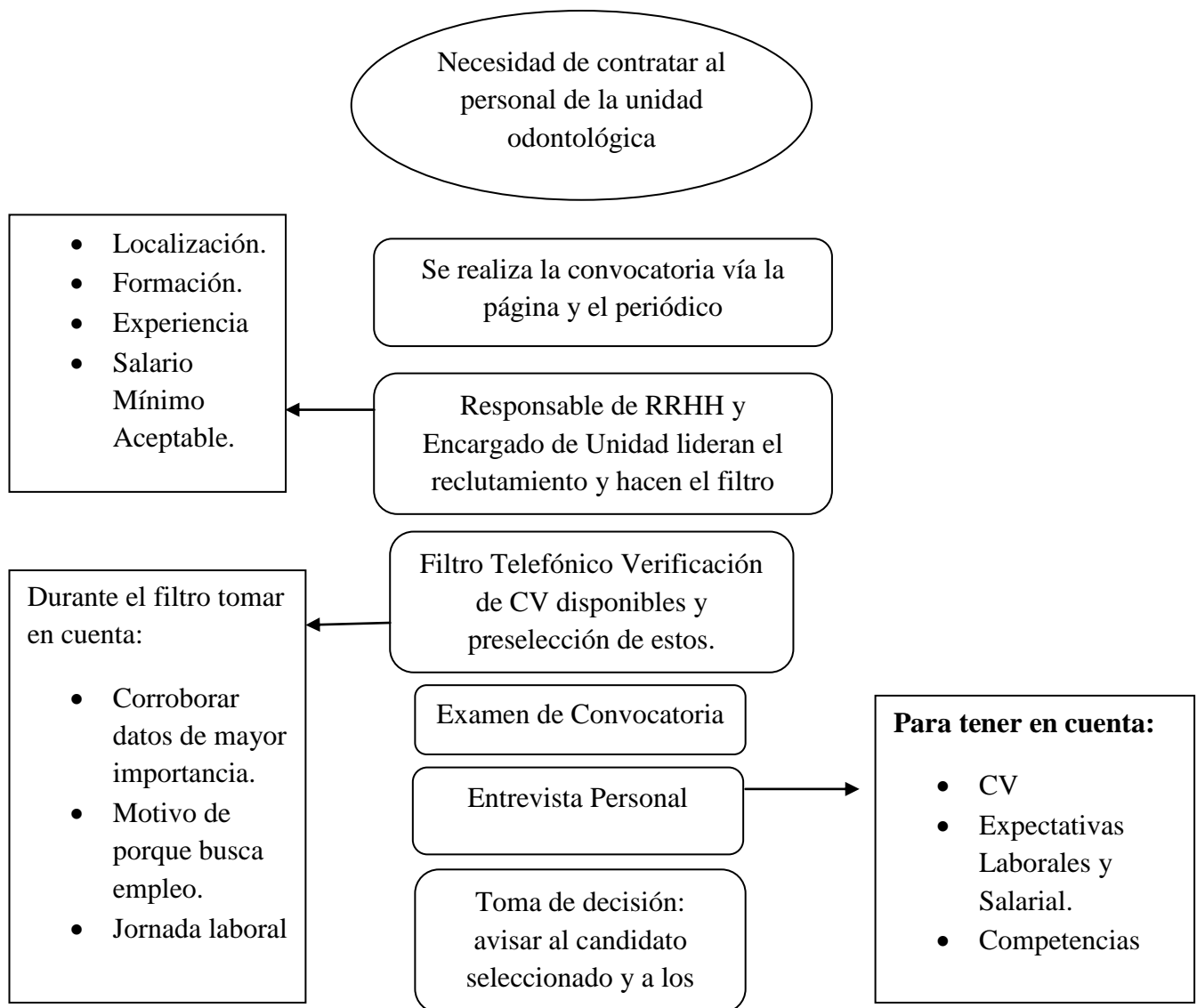
## 8.6 SELECCIÓN DEL PERSONAL.

### La entrevista de selección

Lo primero es que se debe de establecer un rango de prioridades según cada candidato a elegir, realizaremos una nueva comprobación de perfiles, disgregar lo totalmente adecuado de cada candidato, a su vez analizaríamos los factores de rendimiento.

En el proceso de la entrevista, está debe de ser en un ambiente adecuado, sin interrupciones, exponiendo claro el objetivo de la entrevista, y a qué posición sería contratado, mencionado de forma clara los beneficios y riesgos, aportando siempre una información precisa y completa de las necesidades de la unidad odontológica.

En el siguiente mapa veremos cómo es el proceso de selección del personal.



## 8.7 REGLAS DE LA UNIDAD ODONTOLÓGICAS

Entre las políticas de la unidad odontológica tenemos:

- Queda terminantemente prohibido el salir del Dpto. con ropa clínica.
- Queda prohibido el uso de ropa con manchas.
- Queda prohibido el comer dentro de los consultorios y/o en áreas de trabajo.
- Ninguna unidad puede estar sin las barreras de seguridad contra contaminación cruzada.

## 8.8 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Como nuestra gestión de RRHH se basa en una dirección por objetivos, las evaluaciones de desempeño estarían realizadas para medir el rendimiento general y el progreso en los objetivos específicos.

Mediante una retroalimentación por las áreas, de forma específica, constructiva y objetiva, la revisión serviría como punto de referencia para mirar atrás al evaluar y mirar hacia delante para anticipar.

En las evaluaciones individuales seguiríamos estas referencias:

- Reuniones Mensuales con el personal de forma individual para programar, edificar, fijación de los objetivos mensuales y revisión de los anuales.
- Evaluaciones individuales donde se verificaría si está completando las responsabilidades principales al cargo.
- Revisión de los objetivos individuales asignados, y en caso de no estar cumpliéndolo identificar sus causas.
- Resuma siempre su revisión y escriba los nuevos objetivos para el año próximo generados por la discusión.
- Evaluación del comportamiento.
- Una vez que hayan sido escritos, ambos deberán firmar el documento. Entonces este documento servirá como referencia para el siguiente ciclo de revisión.

En las reuniones con el grupo se estaría desarrollando objetivos para el nuevo periodo de rendimiento, los cuales se estarían conversando en conjunto con el equipo para conocer sus dudas y experiencias en el mes.

Al año se realizara un reconcomiendo al personal que haya ejecutado de forma correcta todos los objetivos.

### **8.9 CONDICIONES LABORALES.**

Entre los aspectos económicos tendremos las ventajas de poseer todas las prestaciones de ley, las cuales son:

- Sueldo Fijo.
- Seguro Médico.
- Seguro de Vida.
- AFP.
- Dieta.
- Bono de Aniversario.

Al momento de ser contratado por nuestra unidad, su contrato tendrá una validez de un año, el cual puede ser renovable de acuerdo a la necesidad y/o pertinencia de dicho cargo.

A su vez, al equipo se les estará capacitando constantemente mediante diplomados, talleres y charlas, con el fin de que nuestro personal supere las expectativas de trabajo a realizar.

A continuación se presenta una lista de materiales y mobiliarios que estarán presentes en la inversión y como parte física de las instalaciones y el servicio:

#### **Mobiliario y otros aditamentos generales de la zona de trabajo.**

- Sillas para los pacientes.
- Mesa rectangular.
- Zafacones.
- Carpetas.
- Hojas en Blanco.
- Papel Manila.
- Separador de Ambientes.
- Materiales e Insumos Gastables.
- Depósito para desperdicios.

#### **Equipos e instrumentos de trabajo:**

- 3 Sillón Dental Portátil.
- 3 Compresor Portátil.
- 1 Estufa Seca.
- 3 Pieza de mano de alta velocidad. (Turbina)
- 3 Micromotor.
- 3 Contrangulo.
- Lámpara de Fotopolimerización de resina.
- 15 Mangos y Espejos dentales.
- 15 Pinzas de Algodón.
- 15 Exploradores.
- 10 Cucharilla para dentina (Medianas y pequeñas).
- Espátula de aplicaciones plásticas o Espátula No. 3.

- Portamatrix
- Set de Resinas Natural Brilliant.
- Depósito para fresas.
- Fresas redondas pequeña, mediana y grande.
- Sellantes de fosas y fisuras.
- 2 Juego de Fórceps. (18R, 18L, 16, 161, 165)
- 2 Juego de elevadores. (Planos, Cóncavo)
- 5 Mangos de bisturí.
- 5 Legra.
- Curetas Universales.

### **Materiales Descartables**

- Guantes descartables.
- Gasa para esterilizar.
- Papel Manila.
- Mascarillas.
- Lentes Protectores.
- Aguja de Sutura.
- Hilo de Sutura.
- Flúor en Gel.
- Pasta Profiláctica.
- Acido Grabador.
- Sistema de adhesivos.
- Cemento de ionómero de vidrio.
- Anestesia Tópica.
- Agujas descartables.
- Óxido de zinc eugenol.
- Fresas y puntas de alta velocidad.
- Hojas de bisturí.
- Cartuchos de anestesia.
- Papel de lija. (interproximal).
- Banda celuloide.
- Banda para portamatrix.
- Aplicadores de Flúor
- Servilletas.
- Algodón.
- Eyectores.
- Escobillas para profilaxis.
- Pasta para profilaxis.
- Jabón Desinfectante.
- Jabón Líquido.
- Guantes para lavar.
- Cepillo para lavar.
- Lysol Líquido y un dispensador.



## CAPITULO IX. MARCO LEGAL

### 9.1 CARACTERISTICAS DE LOS MINISTERIOS DEL ESTADO

De acuerdo a la Constitución de la Republica Dominicana, lo Ministerios de Estado se encargan de despachar los asuntos del gobierno central y son creados bajo la ley.

Cada ministerio está a cargo de un ministro y un viceministro, y a su vez, cada ministerio tiene dependencias que ayudan al desempeño de sus funciones, descentralizando las funciones de los mismos.

### 9.2 CREACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Para la creación de la Unidad Odontológica del SEMMA, se debe considerar que está amparada bajo la Ley 87-01 del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y la Ley 42-01 del Sistema de Salud, además de ser dependiente del Ministerio de Salud Pública y sus estatutos.

Según las leyes dominicanas, los pasos a seguir para la creación de la institución son:

- Someter al Consejo de Salud la creación de la Unidad Odontológica.
- Ya aprobado mediante consejo, esta va dirigida al Poder Ejecutivo que evalúa dicha solicitud y mediante decreto nacional, le otorga los derechos como una dependencia del Ministerio de Salud Pública.

También a su vez, el Ministerio de Salud Pública, como organismo rector, puede crear la unidad bajo sus estatutos.

Luego de creada la unidad, esta debe ser registrada como empresa en la Oficina de la Propiedad Industrial (ONAPI), llenando el formulario disponible en las oficinas de la misma, adjunto con el pago de RD\$ 4755.00 pesos y el pago del impuesto por constitución de empresa, el cual equivale al 10% del capital de la empresa.

En consecución, se hace el registro en la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo, con la siguiente documentación:

- Documentos legales (constitución y estatutos)
- Formulario de solicitud de Registro Mercantil
- Copia del registro del nombre comercial obtenido en ONAPI
- Copia del recibo de pago de impuesto por Constitución de la empresa.

Además de estar bajo los estatutos del Ministerio de Salud, todas las empresas se rigen bajo la Ley de Administración Pública y la Ley 340-16 de Compras y Contrataciones Públicas.

Toda institución o empresa tiene como deber los pagos la Tesorera de la Seguridad Social (TSS), de la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP), de la Administradora de Riesgos de Salud (ARS) y seguros de vida.

### **9.3 APERTURA DE LA CUENTA BANCARIA**

Los requerimientos de apertura de la cuenta bancaria para instituciones gubernamentales, según las diferentes entidades bancarias de la República Dominicana son:

- Decreto mediante el cual se nombra al funcionario público titular de la entidad.
- Acta o resolución del titular de la entidad que autorice expresamente la apertura de cuentas bancarias y designe la(s) persona(s) que va(n) a suscribir el contrato de cuenta corriente, y las modalidades en que dicha(s) persona(s) manejará(n) la misma, con el sello de la organización.
- Cédulas de identidad personal y electoral (o pasaporte en caso de ser extranjeros) de todo el personal autorizado a firmar en la(s) cuenta(s).
- Confirmación en el portal de la Dirección General de Impuestos Internos de la numeración del Registro Nacional del Contribuyente (RNC).
- Cuestionario y formulario correspondiente.
- Revisión de vinculación por la oficina de abogados externa.

Todos los documentos que se presenten podrán ser en original o copias.

Fuente: Banco Popular Dominicano.

### **9.4 REGISTRO NACIONAL DEL CONTRIBUYENTE Y OTROS PAGOS**

Para la obtención de Registro Nacional del Contribuyente (RNC), se deben seguir los siguientes pasos en la Dirección General de Impuestos Internos (DGII):

- Formulario de Declaración Jurada para el Registro y Actualización de Datos de Sociedades (RC-02), debidamente completado, sellado y firmado con sus anexos.
- Copia de la ley o decreto que incorpora o instituye la entidad.
- Carta timbrada del organismo del cual depende la institución, solicitando el RNC para la entidad de la cual se trata. Para los casos en que la institución no haya sido creada por una ley o decreto, podrá depositar la carta timbrada de su organismo rector.

Cada institución creada y que sea contribuyente y agente de retención de impuestos, debe regirse por las leyes de retención y contribución de impuestos del Estado Dominicano y de la Dirección General de Impuestos Internos.

**CAPITULO X - ESTUDIO FINANCIERO Y ECONOMICO****10.1 Supuestos Financieros**

## 10.01.01 Cuantía total de inversiones

**Cuadro N° 01 - Costes**

ITEM	DESCRIPCION	U	CANTIDAD		VALOR UNITARIO \$/u	VALOR TOTAL \$
			DESCRI	UNIDAD		
<b>COSTES DE INVERION FIJA</b>						<b>45410</b>
<b>I. INVERSION TANGIBLE</b>						<b>41060</b>
<b>1.01</b>	<b>EQUIPOS DE COMPUTO</b>					
1.01.01	PC (Incl. Software)	Und	6	1	1050	6300
1.01.02	Impresora Epson Tinta a Color	Und	6	1	210	1260
<b>SUB TOTAL</b>						<b>7560</b>
<b>1.02</b>	<b>EQUIPOS DIVERSOS</b>					
1.02.01	Sillon dental	Und	3	1	2000	6000
1.02.02	Bandeja instrumental	Und	12	1	250	3000
1.02.03	Aspiradora	Und	8	1	350	2800
1.02.04	Escupidera	Und	5	1	200	1000
1.02.05	Espejo dental	Und	2	1	1000	2000
1.02.06	Sonda dental	Und	2	1	700	1400
1.02.07	Bisturi	Und	1	1	10000	10000
1.02.08	Amalgamador	Und	5	1	700	3500
1.02.09	Taladro dental	Und	1	1	300	300
<b>SUB TOTAL</b>						<b>30000</b>
<b>1.03</b>	<b>MOBILIARIO</b>					
1.03.01	Mobiliario en general	Und	1	1	3500	3500
<b>SUB TOTAL</b>						<b>3500</b>
<b>II. INVERSION INTANGIBLE</b>						<b>4350</b>
2.01	Gastos de plan de negocios	Est	1	1	2500	2500
2.02	Puesta en marcha	Est	1	1	1000	1000
2.03	Constitucion y legalizacion	Est	1	1	500	500
2.04	Registro de marca	Est	1	1	350	350
<b>SUB TOTAL</b>						<b>4350</b>
<b>COSTES DE CAPITAL DE TRABAJO</b>						<b>998405</b>
<b>III. CAPITAL DE TRABAJO</b>						<b>998405</b>
<b>3.01</b>	<b>MATERIA PRIMA</b>	Est	1	1	912600	912600
<b>SUB TOTAL</b>						<b>912600</b>
<b>3.02</b>	<b>GASTOS PERSONAL</b>					
3.02.01	Gerente operaciones	Mes	1	1	6000	6000
3.02.02	Gerente salud	Mes	1	1	6000	6000
3.02.03	Dentistas	Mes	12	1	3500	42000
3.02.04	Ayudante dentistas	Mes	3	1	1500	4500
<b>SUB TOTAL</b>						<b>58500</b>

<b>ADMINISTRACION, MARKETING</b>						
3.02.04	Gerente General	Mes	1	1	8000	8000
3.02.05	Administracion, recursos humanos y finanzas	Mes	1	1	4500	4500
3.02.06	Marketing y Comercial	Mes	1	1	4500	4500
3.02.07	Secretaria	Mes	2	1	1500	3000
<b>SUB TOTAL</b>						<b>20000</b>
*Nota: la remuneración del personal incluye leyes sociales						
<b>3.03 GASTOS SERVICIOS DIVERSOS</b>						
3.03.01	Utiles de oficina	Mes	1	1	100	100
3.03.02	Comunicaciones ( telefonía e internet)	Mes	1	1	350	350
3.03.03	Fotocopias documentos	Mes	1	1	25	25
3.03.04	Artículos de higiene personal	Mes	1	1	50	50
3.03.05	Varios	Mes	1	1	500	400
3.03.06	Gastos de servicio público	Mes	1	1	100	100
<b>SUB TOTAL</b>						<b>1025</b>
<b>3.04 GASTOS TECNICOS</b>						
3.04.01	Ensayos de dentaduras	Mes	1	1	200	200
3.04.02	Uniformes empleados	Mes	12	1	90	1080
<b>SUB TOTAL</b>						<b>1280</b>
<b>3.04 GASTOS GENERALES</b>						
3.04.01	servicios de oficina: luz, agua,etc	Mes	1	1	5000	5000
<b>SUB TOTAL</b>						<b>5000</b>

**TOTAL COSTES DE INVERSION (\$)****1043815**

Fuente: Elaboración propia

**Cuadro N° 02 - Calendario de inversiones**

ITEM	DESCRIPCION	MESES CALENDARIO						TOTAL \$
		1	2	3	4	5	6	
<b>COSTES DE INVERSION FIJA</b>		916.67	416.67	416.67	766.67	3916.67	38976.67	45410.02
<b>I. INVERSION TANGIBLE</b>		0	0	0	0	3500	37560	41060
	1.01 Equipos computo						7560	7560
	1.02 Equipos diversos						30000	30000
	1.03 Mobiliario general					3500		3500
<b>II. INVERSION INTANGIBLE</b>		916.67	416.67	416.67	766.67	416.67	1416.67	4350.02
	2.01 Gastos de plan de negocios	416.67	416.67	416.67	416.67	416.67	416.67	2500.02
	2.02 Puesta en marcha						1000	1000
	2.03 Constitución y Legalización	500						500
	2.04 Registro de marca				350			350
<b>COSTES CAPITAL TRABAJO</b>		0	0	0	0	0	998405	998405
<b>III. CAPITAL DE TRABAJO</b>		0	0	0	0	0	998405	998405
	3.01 Materia prima						912600	912600
	3.02 Gastos personal						78500	78500
	3.03 Gastos materiales						1280	1280
	3.04 Gastos Tecnicos						1025	1025
	3.05 Gastos generales						5000	5000
<b>TOTAL COSTES DE INVERSION (\$)</b>		916.67	416.67	416.67	766.67	3916.67	1037381.67	<b>1043815</b>

**10.01.02 Calendario de armozación de inversiones**

## Depreciación y armozaciones

Las necesidades de reposición de los equipos y herramientas son en base a un plan de reposición lineal. La tasa de depreciación anual de activos fijos tangibles utilizados en el negocio es:

\*Equipos de cómputo: 20% \*Vida útil: 5 años

\*Equipos diversos: 10% \*Vida útil: 10 años

\*Mobiliario: 10% \*Vida útil: 10 años

Las tasas de armozación anual de activos fijos intangibles son de 20% anual durante un periodo de 5 años

**Cuadro N°03 - Depreciación y amortización**

ITEM	DESCRIPCION	PRECIO TOTAL (\$)	%	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10	ACUMULADO	SALDO FINAL
<b>I. INVERSION TANGIBLE</b>		<b>41060</b>													
1.01	Equipos de computo	7560	20	1512	1512	1512	1512	1512	0	0	0	0	0	7560	0
1.02	Equipos diversos	30000	10	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	30000	0
1.03	Mobiliario general	3500	10	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	3500	0
<b>TOTAL DEPRECIACION</b>				<b>4862</b>	<b>4862</b>	<b>4862</b>	<b>4862</b>	<b>4862</b>	<b>3350</b>	<b>3350</b>	<b>3350</b>	<b>3350</b>	<b>3350</b>	<b>41060</b>	<b>0</b>
<b>II. INVERSION INTANGIBLE</b>		<b>4350</b>													
2.01	Gastos plan de negocios	2500	20	500	500	500	500	500	0	0	0	0	0	2500	0
2.02	Puesta en marcha	1000	20	200	200	200	200	200	0	0	0	0	0	1000	0
2.03	Constitución y legalización	500	20	100	100	100	100	100	0	0	0	0	0	500	0
2.04	Registro de marca	350	20	70	70	70	70	70	0	0	0	0	0	350	0
<b>TOTAL DEPRECIACION</b>				<b>870</b>	<b>870</b>	<b>870</b>	<b>870</b>	<b>870</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4350</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL INVERSION (\$)</b>		<b>45410</b>		<b>5732</b>	<b>5732</b>	<b>5732</b>	<b>5732</b>	<b>5732</b>	<b>3350</b>	<b>3350</b>	<b>3350</b>	<b>3350</b>	<b>3350</b>	<b>45410</b>	<b>0</b>

Fuente: Elaboración propia

**10.01.03 Cronología de pagos de la inversión****Cuadro N° 04 - Detalle de pagos de la inversión**

DATOS INICIALES - condiciones de financiamiento

Deuda: 850000

Plazo: 12 meses

Tasa anual: 17%

Tasa mensual: 1.32%

Frecuencia de pago:

mensual

Cuota mensual:

77.042.23

MES	DEUDA INICIO MES	CUOTA	INTERES	ARMORTIZACION CAPITAL	DEUDA FINAL MES	INTERES ANUAL
1	850000	77042.23	11194.50	65847.73	784152.27	
2	784152.27	77042.23	10327.29	66714.94	717437.33	
3	717437.33	77042.23	9448.65	67593.58	649843.74	
4	649843.74	77042.23	8558.44	68483.79	581359.96	
5	581359.96	77042.23	7656.51	69385.72	511974.24	
6	511974.24	77042.23	6742.70	70299.53	441674.71	
7	441674.71	77042.23	5816.86	71225.37	370449.33	
8	370449.33	77042.23	4878.82	72163.41	298285.92	
9	298285.92	77042.23	3928.43	73113.80	225172.12	
10	225172.12	77042.23	2965.52	74076.71	151095.40	
11	151095.40	77042.23	1989.93	75052.30	76043.10	
12	76043.10	77042.23	1001.49	76040.74	0.00	<b>74506.70</b>

<b>COSTOS TOTALES</b>	<b>924506.76</b>	<b>74506.7</b>		<b>74506.70</b>
---------------------------	------------------	----------------	--	-----------------

Fuente: Elaboración propia

**10.01.04 Gastos de establecimiento****Cuadro N° 05 - Gastos de establecimiento**

ITEM	DESCRIPCION	U	CANTIDAD	UNIDAD	VALOR UNITARIO \$	VALOR TOTAL \$
1	Gastos generales: luz, agua, recojo de residuos urbanos, recojo de residuos sanitarios, recojo de residuos tóxicos , etc.	Mes	12	1	5000	<b>60000</b>

Gasto anual = \$60000.00



**10.01.05 Tesorería****Cuadro N° 06 - Ingresos tesorería**

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
Ingresos		15163200.00	15761340.00	16076160.00	16394940.00	16717500.00	17044020.00	17374500.00	17708940.00	18047520.00	18390240.00
Costos	1043815.00	13001809.09	13431489.40	13685094.40	13941889.40	14201729.40	14492492.00	14758712.00	15028122.00	15300867.00	15576947.00
Flujo de caja económico	(-) 1043815.00	2161390.91	2329850.60	2391065.60	2453050.60	2515770.60	2551528.00	2615788.00	2680818.00	2746653.00	2813293.00
Flujo de caja financiero	(-) 193815.00	1311390.91	2329850.60	2391065.60	2453050.60	2515770.60	2551528.00	2615788.00	2680818.00	2746653.00	2813293.00

Fuente: Elaboración propia

**10.02 Inversión inicial****10.02.01 Estructura financiera****Cuadro N° 07 - Financiamiento**

ITEM	DESCRIPCION	VALOR \$	APORTE PROPIO	PRESTAM O	TOTAL \$
	Costes de inversión fija	45410	45410	0	45410
	<b>I. INVERSION TANGIBLE</b>	41060	41060	0	41060
1.01	Equipos de computo	7560	7560		
1.02	Equipos diversos	30000	30000		
1.03	Mobiliario	3500	3500		
	<b>II. INVERSION INTANGIBLE</b>	4350	4350	0	4350
2.01	Gastos plan de negocio	2500	2500		
2.02	puesta en marcha	1000	1000		
2.03	constitución y legalización	500	500		
2.04	registro de marca	350	350		
	Costes de capital de trabajo	998405	148405	850000	998405
	<b>III. CAPITAL DE TRABAJO</b>	998405	148405	850000	998405
3.01	materia prima	912600	62600	850000	
3.02	gastos personal	78500	78500		
3.03	gastos tecnicos	1280	1280		
3.04	gastos materiales	1025	1025		
3.05	gastos generales	5000	5000		
<b>TOTAL COSTES INVERSION \$</b>		1043815	193815	850000	<b>1043815</b>

<b>ESTRUCTURA PORCENTUAL</b>	<b>100%</b>	<b>18.57%</b>	<b>81.43%</b>	<b>100.00%</b>
------------------------------	-------------	---------------	---------------	----------------

Fuente: Elaboración propia

\*Los proveedores potenciales que emplearemos son empresas nacionales para la compra de materia prima e insumos. Sin embargo para quipos y herramientas especiales consideramos importar.

**10.02.02 Coste de capital medio ponderado**

Es el coste de los recursos financieros de una empresa, se le conoce por sus siglas en inglés: WACC (weighth average cost of capital) es una de las variables más importantes de la empresa, pues marca la tasa de corte a partir de la cual la empresa debe exigir a su inversiones. El WACC se calcula a través de la siguiente fórmula:

$$WACC = Ke \frac{E}{E + D} + Kd(1 - t) \frac{D}{E + D}$$

DONDE:	DATOS EMPRESA
ke: es el coste de los recursos propios de la empresa	14.21%
E: son los recursos propios de la empresa (equity)	193815.00
D: es la deuda de la empresa	850000.00
kd: es el coste de la deuda	15.00%
t: es la tasa impositiva del impuesto de sociedades	30.00%
<b>WACC=</b>	<b>11.19%</b>

**10.03 Balance general proyectado****10.03.01 Ingresos primer año****Cuadro N° 08 - Proyección mensual del primer año**

EN UNIDADES														
Producto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total	
Pacientes	7020	7020	7020	7020	7020	7020	7020	7020	7020	7020	7020	7020	7020	84240.00

EN DOLARES														
Producto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total	
Pacientes	1263.60	1263.60	1263.60	1263.60	1263.60	1263.60	1263.60	1263.60	1263.60	1263.60	1263.60	1263.60	1263.60	15163.20

Fuente: Elaboración propia

\*Las ventas del primer año es alrededor de  
\$ 15163.00

**10.03.02 Evolución prevista de venta****Cuadro N° 09 - Proyección de venta anual del proyecto**

Tasa crecimiento (r%) = 1.30 %  
Tasa de crecimiento poblacional (INEI)

AÑO	BRECHA DEL MERCADO	% PARTICIPACIÓN MERCADO	VENTAS	VALOR VENTA \$	INGRESO VENTA \$
1	701999.00	18.00%	8424	18	151632
2	729692.00	18.00%	8756	18	157608
3	744269.00	18.00%	8931	18	160758
4	759023.00	18.00%	9108	18	163944
5	773956.00	18.00%	9287	18	167166
6	789071.00	18.00%	9468	18	170424
7	804371.00	18.00%	9652	18	173736
8	819585.00	18.00%	9838	18	177084
9	835533.00	18.00%	10026	18	180468
10	851401.00	18.00%	10216	18	183888

Fuente: Elaboración propia

\*La inflación promedio anual se mantiene estable 4%

**10.03.03 Justificación de costes fijos operativos****Cuadro N° 10 - Costes fijos operativos**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
<b>Costos fijos</b>	<b>551898.7</b>	<b>480498.2</b>	<b>483604.4</b>	<b>485789</b>	<b>489509.6</b>	<b>490233.8</b>	<b>493340</b>	<b>496446.2</b>	<b>499552.4</b>	<b>502658.6</b>
Gastos personal	384000	384384	384768	385152	385536	385920	386304	386688	387072	387456
Gastos técnicos	15360	15667.2	15974.4	15360	16281.6	16588.8	16896	17203.2	17510.4	17817.6
Gastos materiales	12300	12915	13530	14145	14760	15375	15990	16605	17220	17835
Gastos generales	60000	61800	63600	65400	67200	69000	70800	72600	74400	76200
Pagos financieros	74506.7									
Depreciación amortización	5732	5732	5732	5732	5732	3350	3350	3350	3350	3350

Fuente: Elaboración propia

**Cuadro N° 11 - Presupuestos de  
costos \$**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
<b>*Costos producción</b>										
<b>Materia prima directa</b>	<b>10951200</b>	<b>11383190</b>	<b>11610560</b>	<b>11840790</b>	<b>12073750</b>	<b>12309570</b>	<b>12548250</b>	<b>12789790</b>	<b>13034320</b>	<b>13281840</b>
<b>Mano de obra directa</b>	<b>558000</b>	<b>558000</b>	<b>558000</b>	<b>558000</b>	<b>558000</b>	<b>600000</b>	<b>600000</b>	<b>600000</b>	<b>600000</b>	<b>600000</b>
<b>Costos indirectos</b>	<b>193050</b>	<b>193050</b>	<b>193050</b>	<b>193050</b>	<b>193050</b>	<b>193050</b>	<b>193050</b>	<b>193050</b>	<b>193050</b>	<b>193050</b>
Gastos personal	144000	144000	144000	144000	144000	144000	144000	144000	144000	144000
Gastos técnicos	15360	15360	15360	15360	15360	15360	15360	15360	15360	15360
Gastos materiales	3690	3690	3690	3690	3690	3690	3690	3690	3690	3690
Gastos generales	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000
<b>TOTAL COSTOS</b>	<b>11702250</b>	<b>12134240</b>	<b>12361610</b>	<b>12591840</b>	<b>12824800</b>	<b>13102620</b>	<b>13341300</b>	<b>13582840</b>	<b>13827370</b>	<b>14074890</b>

<b>PRODUCCION</b>											
<b>*Gastos operativos</b>											
<b>Gastos administrativos</b>	<b>169305</b>	<b>169305</b>	<b>169305</b>	<b>169305</b>	<b>169305</b>	<b>169305</b>	<b>169305</b>	<b>169305</b>	<b>304305</b>	<b>169305</b>	<b>169305</b>
Gastos personal	150000	150000	150000	150000	150000	150000	150000	150000	150000	150000	150000
Gastos materiales	4305	4305	4305	4305	4305	4305	4305	4305	4305	4305	4305
Gastos generales	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	150000	15000	15000
<b>Gastos ventas</b>	<b>123705</b>	<b>123705</b>	<b>123705</b>	<b>123705</b>	<b>123705</b>	<b>123705</b>	<b>123705</b>	<b>123705</b>	<b>123705</b>	<b>123705</b>	<b>123705</b>
Gastos personal	90000	90000	90000	90000	90000	90000	90000	90000	90000	90000	90000
Gastos materiales	4305	4305	4305	4305	4305	4305	4305	4305	4305	4305	4305
Gastos generales	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000
publicidad y promoción	14400	14400	14400	14400	14400	14400	14400	14400	14400	14400	14400
<b>TOTAL GASTOS OPERATIVOS</b>	<b>293010</b>	<b>293010</b>	<b>293010</b>	<b>293010</b>	<b>293010</b>	<b>293010</b>	<b>293010</b>	<b>293010</b>	<b>428010</b>	<b>293010</b>	<b>293010</b>
<b>*Otros gastos</b>											
pagos financieros	74506.7										
Depreciación y amortización	5732	5732	5732	5732	5732	3350	3350	3350	3350	3350	3350
<b>TOTAL OTROS GASTOS</b>	<b>80238.7</b>	<b>5732</b>	<b>5732</b>	<b>5732</b>	<b>5732</b>	<b>3350</b>	<b>3350</b>	<b>3350</b>	<b>3350</b>	<b>3350</b>	<b>3350</b>
<b>TOTAL INVERSIÓN \$</b>	<b>12075498.7</b>	<b>12432982</b>	<b>12660352</b>	<b>12890582</b>	<b>13123542</b>	<b>13398980</b>	<b>13637660</b>	<b>13879200</b>	<b>14123730</b>	<b>14371250</b>	
Producción total	84240	87563	89312	91083	92875	94689	96525	98383	100264	102168	
costo unitario	143.35	141.99	141.75	141.53	141.3	141.51	141.29	141.07	140.87	140.66	
Precio venta unitario	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	
Ingreso por venta \$	15163200	15761340	16076160	16394940	16717500	17044020	17374500	17708940	18047520	18390240	
<b>Ganancias anuales \$</b>	<b>3087701.3</b>	<b>3328358</b>	<b>3415808</b>	<b>3504358</b>	<b>3593958</b>	<b>3645040</b>	<b>3736840</b>	<b>3829740</b>	<b>3923790</b>	<b>4018990</b>	
<b>Ganancia/total inversión %</b>	<b>25.57%</b>	<b>26.77%</b>	<b>26.98%</b>	<b>27.19%</b>	<b>27.39%</b>	<b>27.20%</b>	<b>27.40%</b>	<b>27.59%</b>	<b>27.78%</b>	<b>27.97%</b>	

**10.03.04 Justificación de costes variables operativos****Cuadro N° 11 - Costes variables operativos**

DESCRIPCION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
Costos variables	11523600	11955590	12182960	12413190	12646150	12923970	13162650	13404190	13648720	13896240
materia prima directa	10951200	11383190	11610560	11840790	12073750	12309570	12548250	12789790	13034320	13281840
gastos mano de obra directa	558000	558000	558000	558000	558000	600000	600000	600000	600000	600000
publicidad y promoción	14400	14400	14400	14400	14400	14400	14400	14400	14400	14400

Fuente: Elaboración propia

**10.03.05 Balance general de apertura del negocio****Cuadro N° 12 - Balance general**

DESCRIPCION	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
<b>ACTIVO</b>	45410	15201878	15795286	16104374	16417422	16734250	17057420	17384550	17715640	18050870	18390240
<b>Activo circulante</b>		15162200	15761340	16076160	16394940	16717500	17044020	17374500	17708940	18047520	18390240
Inventarios		15162200	15761340	16076160	16394940	16717500	17044020	17374500	17708940	18047520	18390240
<b>Activo fijo</b>	<b>45410</b>	<b>39678</b>	<b>33946</b>	<b>28214</b>	<b>22482</b>	<b>16750</b>	<b>13400</b>	<b>10050</b>	<b>6700</b>	<b>3350</b>	<b>0</b>
Inmovilizado material											
Equipos computo	7560	7560	7560	7560	7560	7560					
(-) depreciación acumulado equipos computo		(-)1512	(-)3024	(-)4536	(-)6048	(-)7560					
equipos diversos	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000
(-) depreciación acumulado equipos diversos		(-)3000	(-)6000	(-)9000	(-)12000	(-)15000	(-)18000	(-)21000	(-)24000	(-)27000	(-)30000
mobiliario general	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500	3500
(-) depreciación acumulado mobiliario general		(-)350	(-)700	(-)1050	(-)1400	(-)1750	(-)2100	(-)2450	(-)2800	(-)3150	(-)3500
intangible	4350	4350	4350	4350	4350	4350	4350	4350	4350	4350	4350
(-) depreciación acumlado intangible		(-)870	(-)1740	(-)2610	(-)3480	(-)4350	(-)4350	(-)4350	(-)4350	(-)4350	(-)4350
<b>PASIVO</b>											



<b>Pasivo exigible</b>	<b>13846077.1</b>	<b>13425757.4</b>	<b>13679362.4</b>	<b>13936157.4</b>	<b>14195997.4</b>	<b>14489142</b>	<b>14755362</b>	<b>15024772</b>	<b>15297517</b>	<b>15573597</b>	
Exigible corto plazo (circulante)											
Costos producción	11702250	12134240	12361610	12591840	12824800	13102620	13341300	13582840	13827370	14074890	
Gastos administrativos	169305	169305	169305	169305	169305	169305	169305	169305	169305	169305	
Gastos venta	123705	123705	123705	123705	123705	123705	123705	123705	123705	123705	
Gastos prestamo	924506.7										
Impuesto renta 30%	926310.39	998507.4	1024742.4	1051307.4	1078187.4	1093512	1121052	1148922	1177137	1205697	
Exigible largo plazo (no circulante)											
Deudas largo plazo											
<b>Pasivo no exigible (patrimonio neto)</b>	<b>45410</b>	<b>1356800.91</b>	<b>2369528.6</b>	<b>2425011.6</b>	<b>2481264.6</b>	<b>2538252.6</b>	<b>2568278</b>	<b>2629188</b>	<b>2690868</b>	<b>2753353</b>	<b>2816643</b>
Capital social	193815	921611.46	1717170.43	1755513.23	1794410.43	1833836.83	1853850.16	1896767.36	1940238.96	1984290.16	2028920.96
Reserva legal 10%		216139.09	232985.06	239106.56	245305.06	251577.06	255152.8	261578.8	268081.8	274665.3	281329.3
Utilidades retenidas		219050.36	419373.11	430391.81	441549.11	452838.71	459275.04	470841.84	482547.24	494397.54	506392.74
Gastos del ejercicio	(- )148405										

Fuente: Elaboración propia

**10.03.06 Tesorería mensual****Cuadro N° 13 - Flujo de caja económico del plan de negocio**

DESCRIPCION	AÑO 0	AÑO 1
<b>Ingresos</b>		<b>15163200</b>
Ingresos por ventas		15163200
<b>Costos</b>	<b>1043815</b>	<b>13001809.09</b>
Costos producción		11702250
Gastos administrativos		169305
Gastos ventas		123705
Otros gastos		80238.7
Inversión fija	45410	
Inversión capital trabajo	998405	
Impuesto a la renta 30%		926310.39
<b>Flujo de caja económico</b>	<b>(-)1043815</b>	<b>2161390.9</b>
Préstamo	850000	
Servicio deuda		850000
<b>Flujo caja financiero</b>	<b>(-)193815</b>	<b>1311390.9</b>

Fuente: Elaboración propia

**10.4 Estado de pérdidas y ganancias****Cuadro N° 14 - Análisis de sensibilidad - Costo**

COSTOS (+16%)

Tasa descuento  
14.21%

AÑOS	INVERSIÓN	COSTO PRODUCCIÓN (+16%)	BENEFICIO	FLUJO CAJA ECONÓMICO
0	1043815	0	0	(-)1043815
1	0	15082098.55	15163200	81101.45
2	0	15580527.7	15761340	180812.3
3	0	15874709.5	16076160	201450.5
4	0	16172591.7	16394940	222348.3
5	0	16474006.1	16717500	243493.9
6	0	16811290.72	17044020	232729.28
7	0	17120105.92	17374500	254394.08
8	0	17432621.52	17708940	276318.48
9	0	17749005.72	18047520	298514.28
10	0	18069258.52	18390240	320981.48

Fuente: Elaboración propia

**Cuadro N° 15 - Análisis de sensibilidad - Beneficio**

BENEFICIO (-13%)

Tasa descuento  
14.21%

AÑOS	INVERSIÓN	COSTO PRODUCCIÓN (+16%)	BENEFICIO	FLUJO CAJA ECONÓMICO
0	1043815	0	0	(-)1043815
1	0	13001809.09	13191984	190174.91
2	0	13431489.4	13712365.8	280876.4
3	0	13685094.4	13986259.2	301164.8
4	0	13941889.4	14263597.8	321708.4
5	0	14201729.4	14544225	342495.6
6	0	14492492	14828297.4	335805.4
7	0	14758712	15115815	357103
8	0	15028122	15406777.8	378655.8
9	0	15300867	15701342.4	400475.4
10	0	15576947	15999508.8	422561.8

Fuente: Elaboración propia

**Cuadro N° 16 - Análisis de sensibilidad - Costo/Beneficio**

COSTO(+10%) Y BENEFICIO (-5%)

Tasa descuento 14.21%

AÑOS	INVERSIÓN	COSTO PRODUCCIÓN (+16%)	BENEFICIO	FLUJO CAJA ECONÓMICO
0	1043815	0	0	(-)1043815
1	0	14301990	14405040	103050
2	0	14774638.34	14973273	198634.66
3	0	15053603.84	15272352	218748.16
4	0	15336078.34	15575193	239114.66
5	0	15621902.34	15881625	259722.66
6	0	15941741.2	16191819	250077.8
7	0	16234583.2	16505775	271191.8
8	0	16530934.2	16823493	292558.8
9	0	16830953.7	17145144	314190.3
10	0	17134641.7	17470728	336086.3

Fuente: Elaboración propia

**10.5 Rentabilidad de inversión****10.05.01 Indicadores de rentabilidad****10.05.01.01 Determinación de los flujos de caja****Cuadro N° 17 - Flujo de caja económico y financiero**

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
<b>INGRESOS</b>		15163200	15761340	16076160	16394940	16717500	17044020	17374500	17708940	18047520	18390240
Ingresos por ventas		15163200	15761340	16076160	16394940	16717500	17044020	17374500	17708940	18047520	18390240
<b>COSTOS</b>	1043815	13001809.0 9	13431489.4	13685094.4	13941889.4	14201729.4	14492492	14758712	15028122	15300867	15576947
Costos de producción		11702250	12134240	12361610	12591840	12824800	13102620	13341300	13582840	13827370	14074890
Gastos administrativos		169305	169305	169305	169305	169305	169305	169305	169305	169305	169305
Gastos ventas		123705	123705	123705	123705	123705	123705	123705	123705	123705	123705
Otros gastos		80238.7	5732	5732	5732	5732	3350	3350	3350	3350	3350
Inversión fija	45410										
Inversión capital de trabajo	998405										
Impuesto a la renta 30%		926310.39	998507.4	1024742.4	1051307.4	1078187.4	1093512	1121052	1148922	1177137	1205697
<b>FUJO CAJA ECONOMICO</b>	(-) 1043815	2161390.9	2329850. 6	2391065. 6	2453050. 6	2515770. 6	2551528	2615788	2680818	2746653	2813293
Prestamo	850000										
Servicio deuda prestamo		850000									
<b>FLUJO CAJA FINANCIERO</b>	<b>(-)193815</b>	<b>1311390.9</b>	2329850. 6	2391065. 6	2453050. 6	2515770. 6	2551528	2615788	2680818	2746653	2813293

Fuente: Elaboración propia

**Cuadro N° 18 - Estado de pérdidas y ganancias \$**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
<b>INGRESOS</b>	15163200	15761340	16076160	16394940	16717500	17044020	17374500	17708940	18047520	18390240
Ingresos por ventas	15163200	15761340	16076160	16394940	16717500	17044020	17374500	17708940	18047520	18390240
<b>COSTOS</b>	12075498.7	12432982	12660352	12890582	13123542	13398980	13637660	13879200	14123730	14371250
Costos de producción	11702250	12134240	12361610	12591840	12824800	13102620	13341300	13582840	13827370	14074890
Gastos administrativos	169305	169305	169305	169305	169305	169305	169305	169305	169305	169305
Gastos ventas	123705	123705	123705	123705	123705	123705	123705	123705	123705	123705
Otros gastos	80238.7	5732	5732	5732	5732	3350	3350	3350	3350	3350
Inversión fija										
Inversión capital de trabajo										
<b>UTILIDADES ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>3087701.3</b>	<b>3328358</b>	<b>3415808</b>	<b>3504358</b>	<b>3593958</b>	<b>3645040</b>	<b>3736840</b>	<b>3829740</b>	<b>3923790</b>	<b>4018990</b>
Impuesto a la renta 30%	926310.39	998507.4	1024742.4	1051307.4	1078187.4	1093512	1121052	1148922	1177137	1205697
<b>UTILIDAD ANTES DEL EJERCICIO</b>	<b>2161390.9</b>	<b>2329850.6</b>	<b>2391065.6</b>	<b>2453050.6</b>	<b>2515770.6</b>	<b>2551528</b>	<b>2615788</b>	<b>2680818</b>	<b>2746653</b>	<b>2813293</b>
Reserva legal 10%	216139.09	232985.06	239106.56	245305.06	251577.06	255152.8	261578.8	268081.8	274668.3	281329.3
Servicio deuda prestamo	850000									
<b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>1095251.8</b>	<b>2096865.5</b>	<b>2151959</b>	<b>2207745.5</b>	<b>2264193.5</b>	<b>2296375.2</b>	<b>2354209.2</b>	<b>2412736.2</b>	<b>2471987.7</b>	<b>2531963.7</b>
Utilidad retenida 20%	219050.36	419373.11	430391.81	441549.11	452838.71	459275.04	470841.84	482547.24	494397.54	506392.74
Utilidad distribuir 80%	876201.45	1677492.43	1721567.23	1766196.43	1811354.83	1837100.16	1883367.36	1930188.96	1977590.16	2025570.96

Fuente. Elaboración propia

**Cuadro N° 20 - Evaluación económica financiera \$**

AÑOS	INVERSION	COSTO PRODUCCION	BENEFICIOS	FLUJO CAJA ECONOMICO	FLUJO CAJA FINANCIERO
0	1043815			(-)1043815	(-)193815
1		13001809.09	15163200	2161390.91	1311390.91
2		13431489.4	15761340	2329850.6	2329850.6
3		13685094.4	16076160	2391065.6	2391065.6
4		13941889.4	16394940	2453050.6	2453050.6
5		14201729.4	16717500	2515770.6	2515770.6
6		14492492	17044020	2551528	2551528
7		14758712	17374500	2615788	2615788
8		15028122	17708940	2680818	2680818
9		15300867	18047520	2746653	2746653
10		15576947	18390240	2813293	2813293

Fuente: Elaboración propia

Tasa de descuento 14.21%

**Evaluación Económica**

VANE	\$
14.21%	11657224.25
TIRE	125.30%

**Evaluación Financiera**

VANF	\$
14.21%	11763012.52
TIRF	168.81%

**Beneficio/Costo**

B/C	1.16
-----	------

**10.05.02 Análisis de riesgo**

**10.05.02.01 Cálculo del punto muerto general**

**Cuadro N° 21 - Punto de equilibrio**

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
<b>COSTOS FIJOS</b>	551898.7	477392	477392	477392	477392	475010	475010	475010	475010	475010
Gatos personal	384000	384000	384000	384000	384000	384000	384000	384000	384000	384000
Gastos técnicos	15360	15360	15360	15360	15360	15360	15360	15360	15360	15360
Gastos materiales	12300	12300	12300	12300	12300	12300	12300	12300	12300	12300
Gastos generales	60000	60000	60000	60000	60000	60000	60000	60000	60000	60000
Pagos financieros	74506.7									
Depreciación y amortización	5732	5732	5732	5732	5732	3350	3350	3350	3350	3350
<b>COSTOS VARIABLES</b>	11523600	11955590	12182960	12413190	12646150	12923970	13162650	13404190	13648720	13896240
Materia prima	10951200	11383190	11610560	11840790	12073750	12309570	12548250	12789790	13034320	13281840
Gastos mano de obra	558000	558000	558000	558000	558000	600000	600000	600000	600000	600000
Publicidad y promoción	14400	14400	14400	14400	14400	14400	14400	14400	14400	14400

<b>TOTAL INVERSIÓN \$</b>	<b>12075499</b>	<b>12432982</b>	<b>12660352</b>	<b>12890582</b>	<b>13123542</b>	<b>13398980</b>	<b>13637660</b>	<b>13879200</b>	<b>14123730</b>	<b>14371250</b>
---------------------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------

Venta	84240	87563	89312	91083	92875	94689	96525	98383	100264	102168
Costo variable unitario	143.35	141.99	141.75	141.53	141.3	141.51	141.29	141.07	140.87	140.66
Precio venta unitario	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Venta total \$	15163200	15761340	16076160	16394940	16717500	17044020	17374500	17708940	18047520	18390240
<b>PUNTO EQUILIBRIO und</b>	<b>15.057</b>	<b>12.559</b>	<b>12.482</b>	<b>12.408</b>	<b>12.337</b>	<b>12.34</b>	<b>12.27</b>	<b>12.203</b>	<b>12.138</b>	<b>12.075</b>
<b>PUNTO EQUILIBRIO \$</b>	<b>2710284.96</b>	<b>2260675.57</b>	<b>2246797.88</b>	<b>2233451.38</b>	<b>2220616.03</b>	<b>2221122.39</b>	<b>2208566.93</b>	<b>2196473.8</b>	<b>2184814.29</b>	<b>2173567.96</b>
<b>PUNTO EQUILIBRIO %</b>	<b>17.87%</b>	<b>14.34%</b>	<b>13.98%</b>	<b>13.62%</b>	<b>13.28%</b>	<b>13.03%</b>	<b>12.71%</b>	<b>12.40%</b>	<b>12.11%</b>	<b>11.82%</b>
<b>PUNTO EQUILIBRIO PROMEDIO %</b>	<b>13.52%</b>									

**10.05.02.02 Holgura de la capacidad instalada versus punto muerto****Cuadro N° 22 - Holgura**

DESCRIPCION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
Venta	84240	87563	89312	91083	92875	94689	96525	98383	100264	102168
Punto equilibrio (und)	15057	12559	12482	12408	12337	12340	12270	12203	12138	12075
Holgura	69183	75004	76830	78675	80538	82349	84255	86180	88126	90093

Fuente: Elaboración propia



**10.05.02.03 Indicadores de rentabilidad en cada escenario**

**Cuadro N° 23 - Rentabilidad**

VANF = Valor actual neto financiero, para que el proyecto sea aceptable VANF debe ser mayor a cero

TIRF = Tasa interna de retorno financiero, es la tasa de descuento que hace el VANF sea igual a cero

COSTOS (+16%)

Evaluación económica	
VANE (14.21%)	\$ 32757.01
TIRE	14.89%

Beneficio/Costo	
B/C	1.00

BENEFICIO (-13%)

Evaluación económica	
VANE (14.21%)	\$ 561209.51
TIRE	25.33%

Beneficio/Costo	
B/C	1.01



COSTOS (+10%) Y  
 BENEFICIO (-5%)

Evaluación económica	
VANE (14.21%)	\$ 124234.25
TIRE	16.77%

Beneficio/Costo	
B/C	1.002

Fuente: Elaboración propia

## CONCLUSIONES

Nuestro Plan de la Unidad Odontológica, la cual se dedicará a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades, a tratamientos odontológicos de alta vanguardia con tecnología de punta a favor del gremio magisterial.

El servicio odontológico se trata de un sector de fuerte expansión y crecimiento.

De acuerdo al análisis posterior, hablamos de una población cautiva, con un entorno y necesidades favorables para emprender el negocio, por lo tanto nos encontramos con un sector de oportunidades.

En el análisis de las 5 fuerzas de Porter nos indica que existen múltiples factores que podrían afectar de forma directa nuestra empresa, destacando la amenaza del competidor existente CEDENSA, dado a su cercanía con el hospital y al tiempo en el ejercicio.

El local ubicado dentro del mismo Hospital Docente SEMMA Santo Domingo HDSSD, en el mismo centro de la ciudad del Distrito Nacional, al cual le cruzan cerca diferentes rutas de transporte público y el metro, cerca de colegios y escuelas, así como de la Administradora de Servicios de Salud (ARS SEMMA) y del Ministerio de Educación (MINERD).

Los servicios ofrecidos son desde tratamientos simples, especializados y complejos, la rotación de la residencia de cirugía Maxilo-facial, jornadas de promoción de la salud y prevención de las enfermedades (PyP), todo en favor de la mejora de la salud buco dental de nuestros afiliados.

La distribución en planta es de 6 cubículos odontológicos, amplia sala de espera, área de recepción y caja, despacho administrativo, área de radiología, área de esterilización y lavado, todo lo que caracteriza una unidad de servicios odontológicos.

Con un personal activo y en constante formación, para el correcto funcionamiento de esta. Compuesto por 3 odontólogos generales, 5 asistentes, 7 especialistas, 1 técnico radiológico, 1 técnico de unidades y en la parte administrativa 1 encargado odontológico administrativo, 1 recepcionista y 1 auxiliar contable.

Hemos elaborado un plan de marketing donde se ha fijado todas las características de los servicios, la política de los precios junto a las acciones a tomar que dan a conocer nuestra unidad y que canales de distribución serán utilizados.

Con los ingresos obtenidos se cumpliría lo previsto, de que en el tercer año (36 meses), la unidad sea autosustentable.

Obtuvimos ganancias en los meses de Julio y Agosto, ya que son los meses de vacaciones estudiantiles al igual que Diciembre.

Nuestros afiliados a la ARS SEMMA, se encuentran repartidos en los diferentes establecimientos que prestan servicios odontológicos, haciendo un total de 42269 afiliados, la población total de maestros en Santo Domingo es de 84682. Por lo tanto conseguiríamos una cuota de mercado de 49,91% de la población de maestros de Santo Domingo.

## BIBLIOGRAFIAS

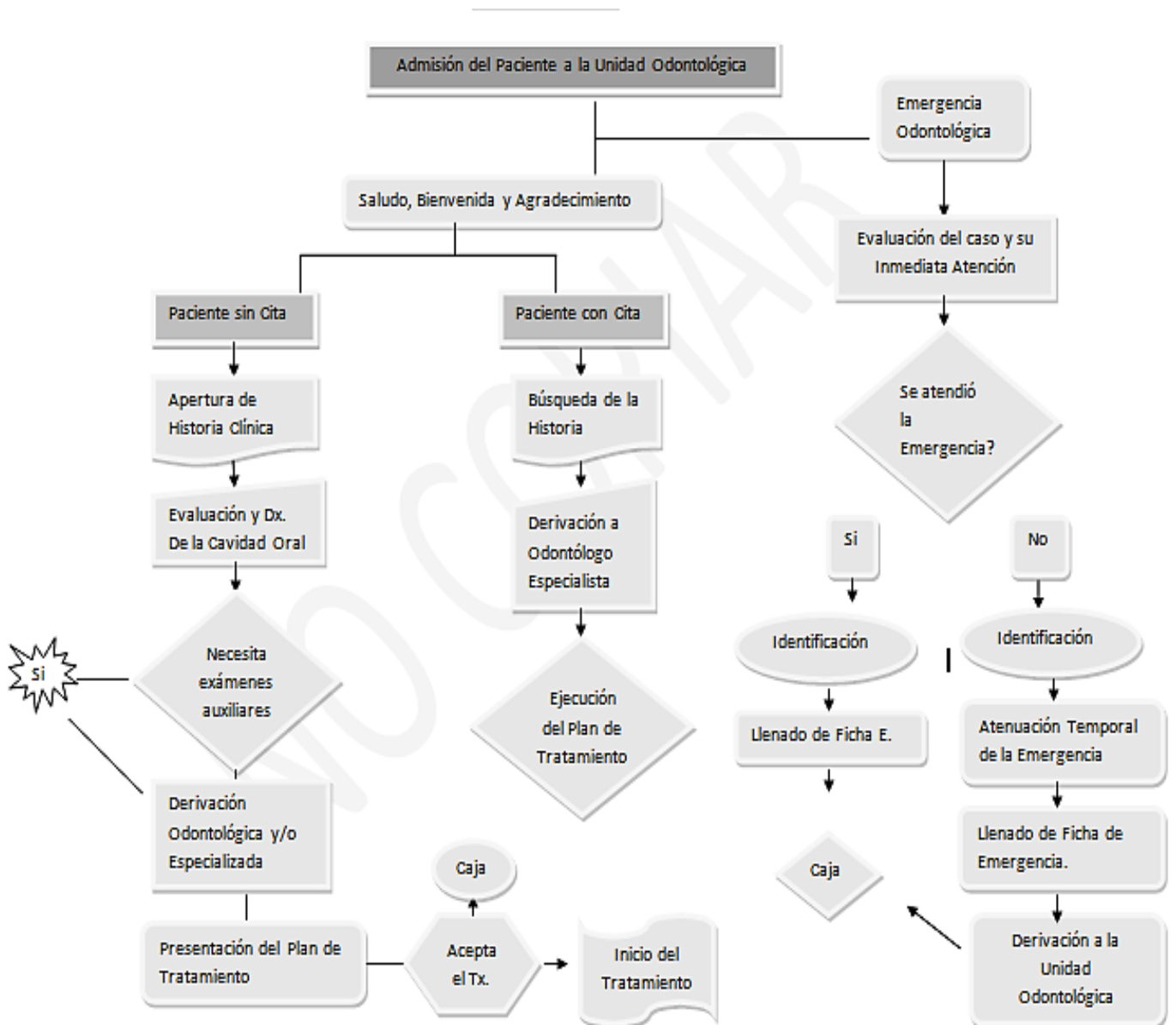
- 1. Politécnica de Colombia
- 2. Sistema Nacional de Salud                      sns.gob.do
- 3. Ministerio de Salud Publica                      sespas.gov.do
- 4. Ministerio de Administración Publica        map.gob.do
- 5. Ley de Contrataciones Publicas                340-06
- 6. Gestión de RRHH                                    Gestipolis.com
- 7. Ars SEMMA    semma.gob.do
- 8. Periódico El Nacional                            elnacional.com.do

### **Presupuestos de costos de Instrumentos y Unidades Odontológicas.**

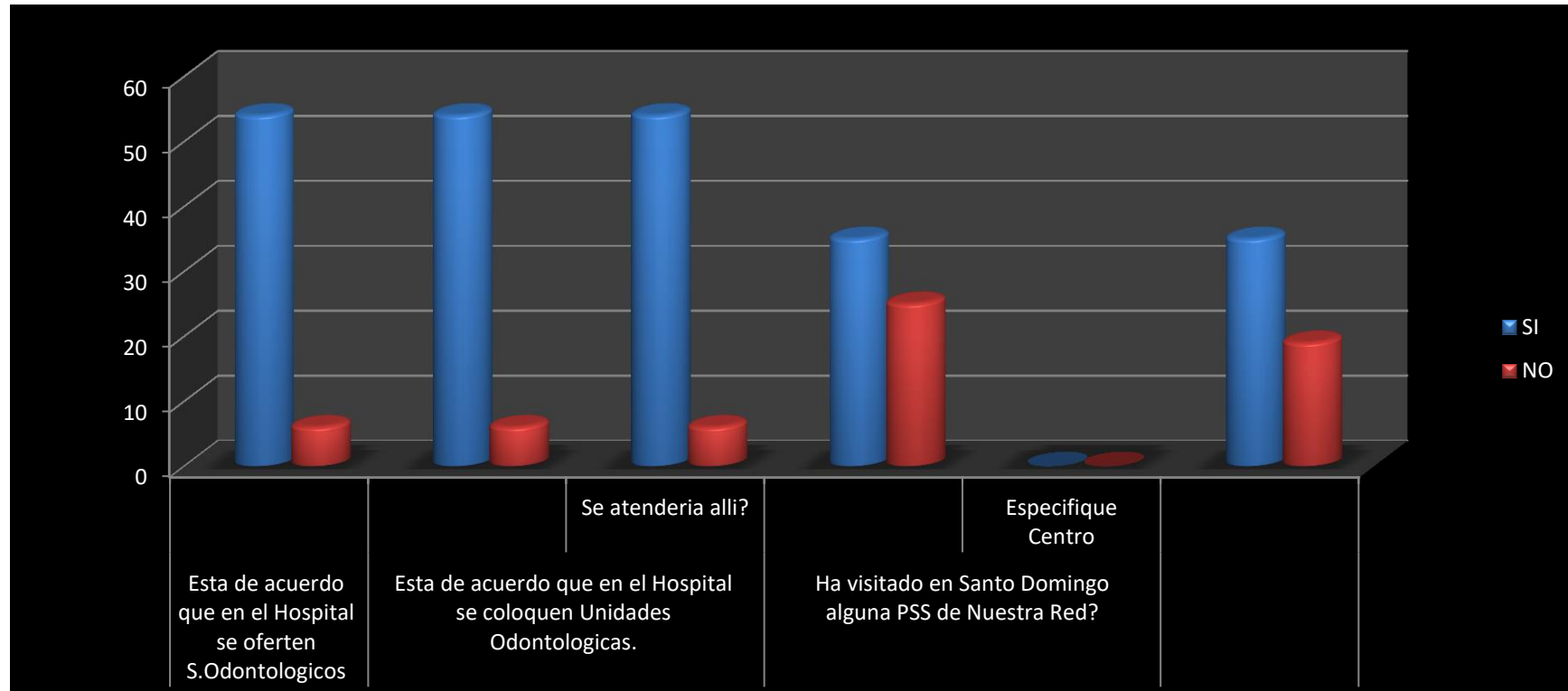
- [www.fradent.com.do](http://www.fradent.com.do)
- [www.manolitodental.com](http://www.manolitodental.com)
- [www.idemefa.com](http://www.idemefa.com)
  
- <http://negocios.uncomo.com/articulo/como-hacer-un-plan-de-ventas-estrategico-22609.html>
- <http://www.republica-dominicana-live.com/republica-dominicana/proceso-para-constituir-una-compania-republica-dominicana.html>
- <https://www.entrepreneur.com/article/259246>
- <http://robertoespinosa.es/2015/01/16/estrategias-de-marketing-concepto-tipos/http://www.centrogdl.com/a/pasos-para-hacer-un-plan-de-ventas-20120629>
- <http://www.dgii.gov.do/contribuyentes/regimenesEspeciales/sectorPublico/Paginas/default.aspx>
- <http://robertoespinosa.es/2014/05/06/marketing-mix-las-4ps-2/>
- <http://definicion.de/plan-operativo/>
- <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico>
- <http://www.merk2.com/blog/estructura-del-plan-comercial-producto-servicio/>
- Presupuesto para depósito dental del Hospital SEMMA
- <http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4132.htm>
- <https://es.scribd.com/doc/33766508/Plan-de-Contingencia-Para-Una-Empresa>

# ANEXOS

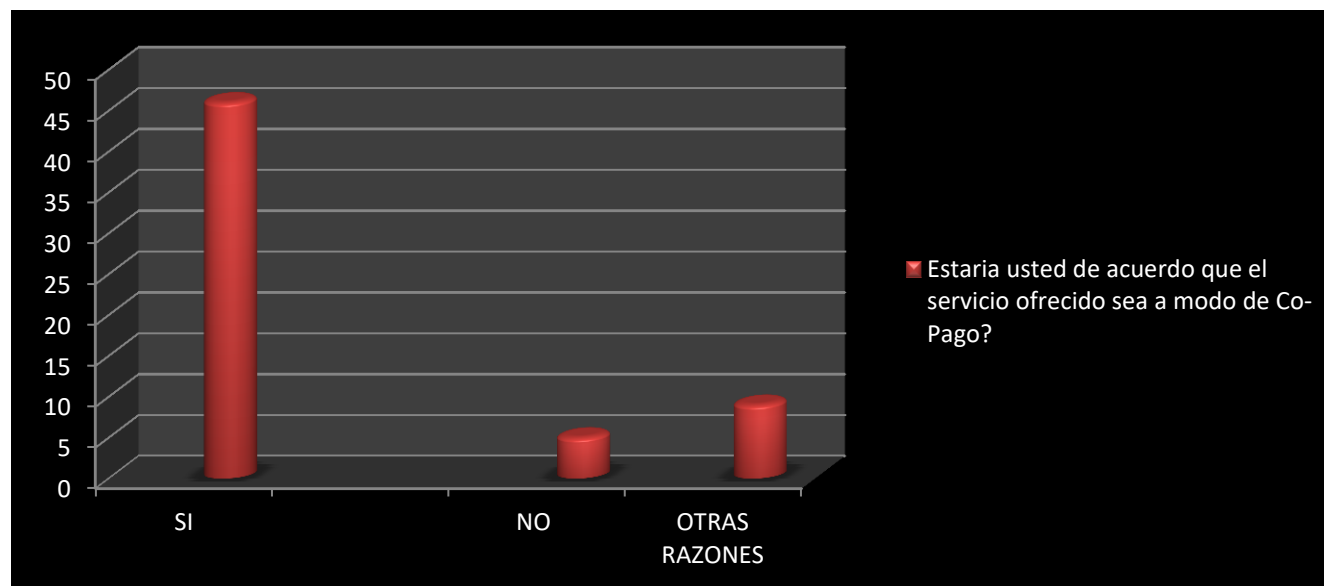
## Flujograma de Atención al Paciente.



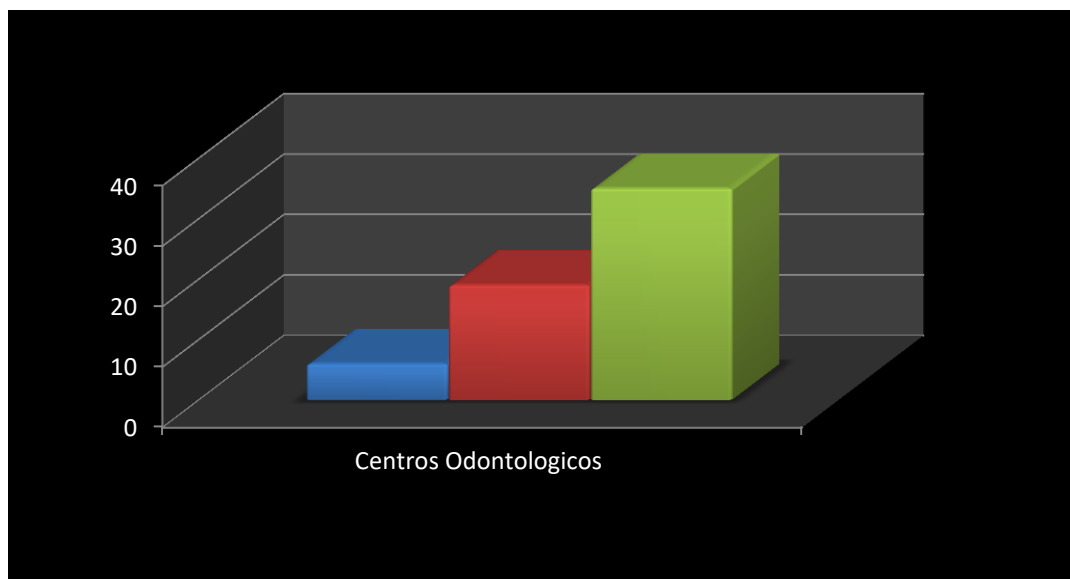
### RESULTADOS DE ENCUESTA A AFILIADOS.



## RESULTADOS ENCUESTA DEL CO-PAGO

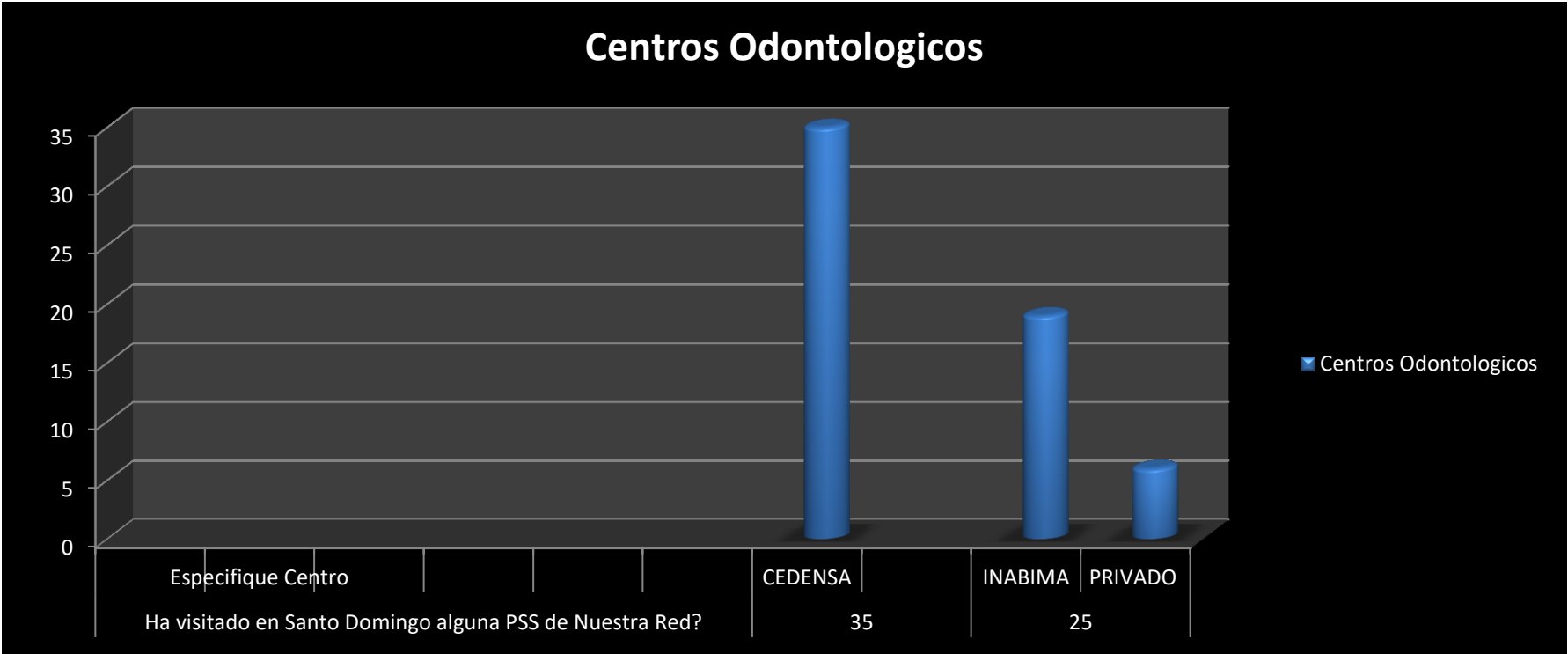


## RESULTADOS DE CENTROS, CEDENSA- INABIMA



LUGARES DONDE RECIBEN LA ATENCIÓN EN SANTO DOMINGO

Centros Odontologicos





**RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS AFILIADOS.**

	SI		NO	
Está de acuerdo que en el Hospital se oferten S. Odontológicos	54		6	
Esta de acuerdo que en el Hospital se coloquen Unidades Odontológicas.	54		6	
Se atendería allí?	54		6	
Ha visitado en Santo Domingo alguna PSS de Nuestra Red?	<b>35</b>		<b>25</b>	
Especifique Centro	CE DENSA		INABIMA	<b>PRIVADO</b>
	<b>35</b>		<b>19</b>	<b>6</b>
Con que frecuencia visita el Odontólogo?	6 Meses	1 Año	2 Años	Solo por un Dolor
	24	22	8	6
	SI		NO	<b>OTRAS RAZONES</b>
Estaría usted de acuerdo que el servicio ofrecido sea a modo de Co-Pago?	46		5	
				<b>9</b>

### Solicitud de Autorización de Procedimientos Quirúrgicos Odontológicos

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Cedula: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ No. De Carnet \_\_\_\_\_

Historia y Enfermedad Actual, Desde que fecha iniciaron los síntomas?

Antecedentes Personales y Familiares

Laboratorios y Estudios Especiales Realizados (Anexar Resultados)

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_ 4. \_\_\_\_\_

Evaluación Clínica (Datos que considere relevantes)

Diagnostico Pre-Quirúrgico

Plan de Tratamientos

\_\_\_\_\_  
**Doctor Tratante**

Ficha de Emergencia de Salud Oral

Fecha: \_\_\_\_\_  
1 era. Consulta \_\_\_\_\_  
Subsecuente \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Hora: \_\_\_\_\_ Atendido por: \_\_\_\_\_

**Cuestionario**

1. ¿Está usted en ayunas? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ T.A. \_\_\_\_\_
2. ¿Ha estado enfermo en los últimos años? \_\_\_\_\_
3. ¿Por qué causa? \_\_\_\_\_
4. ¿Está en tratamiento médico? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Tipo de Tratamiento \_\_\_\_\_
5. ¿Es usted propenso a la hemorragia? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
6. ¿Es usted alérgico a la penicilina, algún medicamento o alimento?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No Sabe \_\_\_\_\_
7. ¿Está usted tomando algún medicamento? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Especifique \_\_\_\_\_
8. ¿Se desmaya con frecuencia? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**Examen Estomatológico**

Labios \_\_\_\_\_  
Carrillos \_\_\_\_\_  
Encías \_\_\_\_\_  
Piso de Boca \_\_\_\_\_  
Lengua \_\_\_\_\_  
Paladar Duro \_\_\_\_\_  
Paladar Blando \_\_\_\_\_  
ATM \_\_\_\_\_  
Pulso \_\_\_\_\_

**Diagnostico** \_\_\_\_\_

**Tratamiento** \_\_\_\_\_

**Numere el material gastable utilizado** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Numere el Instrumental utilizado** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Nombre del Operador y Ayudante** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Firma**

\_\_\_\_\_  
**Firma de Enc. Departamento**

**Hoja de Presupuesto**  
**(División de Salud Oral)**

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Dirección \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Fecha	Descripción	Costo	Abono	Balance
<b>EJEMPLO</b>				

### Ficha Endodóntica

Ficha No. \_\_\_\_\_

**Nombre:** \_\_\_\_\_  
**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_  
**Dirección:** \_\_\_\_\_  
**Hora:** \_\_\_\_\_ **Atendido por:** \_\_\_\_\_

### Metodología para el Diagnostico

**Antecedentes del Caso** \_\_\_\_\_  
**Estado Actual** \_\_\_\_\_

### Examen Clínico

#### Síntomas Subjetivos:

**Dolor**  
 \_\_\_ Nocturno  
 \_\_\_ Diurno  
 \_\_\_ Frio  
 \_\_\_ Calor  
 \_\_\_ Dulce  
 \_\_\_ Espontaneo  
 \_\_\_ Masticación  
 \_\_\_ Persecución  
 Otros \_\_\_\_\_

#### Síntomas Objetivos:

**Dolor**  
 \_\_\_ Palpación  
 \_\_\_ Exploración  
 \_\_\_ Persecución Horizontal  
 \_\_\_ Persecución Vertical  
 \_\_\_ Masticación

**Tipo de dolor**  
 \_\_\_ Fugaz  
 \_\_\_ Persistente  
 \_\_\_ Localizado  
 \_\_\_ Irradiado

**Piso de Cavidad**  
 \_\_\_ Duro  
 \_\_\_ Blando

**Cambio de color**  
 \_\_\_ Normal  
 \_\_\_ Localizado  
 \_\_\_ Difuso

**Pulpa Expuesta**  
 \_\_\_ Integra  
 \_\_\_ Parc. Destruída  
 \_\_\_ Tot. Destruída  
 \_\_\_ Hipertrofiada.

#### Examen Radiográfico.

##### Cámara Pulpar

\_\_\_ Normal  
 \_\_\_ Amplia  
 \_\_\_ Estrecha  
 \_\_\_ Nódulos  
 \_\_\_ Calcificado.

##### No. de conductos

\_\_\_ 1  
 \_\_\_ 2  
 \_\_\_ 3  
 \_\_\_ 4  
 \_\_\_ 5

##### Conductos radiculares

\_\_\_ Normal  
 \_\_\_ Estrecho  
 \_\_\_ Amplio  
 \_\_\_ Calcificado  
 \_\_\_ Obturado  
 \_\_\_ Reab. Externa  
 \_\_\_ Reabs. Interna  
**Ápice**  
 \_\_\_ Desarrollar  
 \_\_\_ Sin desarrollar

##### Morfología

\_\_\_ Recto  
 \_\_\_ Curvo  
 \_\_\_ Dilacrado  
 \_\_\_ Fusionado  
 \_\_\_ Bifurcado

Examen Periodontal				
<b>Zona Periapical</b>	<b>Bolsa</b>	<b>Movilidad</b>	<b>Diagnostico Presuntivo</b>	
<input type="checkbox"/> Normal	<input type="checkbox"/> Presente	<input type="checkbox"/> Normal	<input type="checkbox"/> Vital	
<input type="checkbox"/> Anormal	<input type="checkbox"/> Ausente	<input type="checkbox"/> Grado I	<input type="checkbox"/> Necro I	
<input type="checkbox"/> Fistula	<input type="checkbox"/> Activa	<input type="checkbox"/> Grado II	<input type="checkbox"/> Necro II	
	<input type="checkbox"/> Inactiva	<input type="checkbox"/> Grado III		
<b>Estado Hueso Sostén (Cortical)</b>				
<b>Tratamiento</b>				
Tipo de Anestesia: _____				
No. de Grapa: _____				
<b>Odontometria</b>	<b>Long.</b>	<b>Instrumento</b>		<b>Referencias.</b>
C. Único	_____	<b>Inicial</b>	<b>Final</b>	_____
C. Vestibular	_____	_____	_____	_____
C. Mesiovestibular	_____	_____	_____	_____
C. Distovestibular	_____	_____	_____	_____
C. Mesiovestibular	_____	_____	_____	_____
C. Mesiolingual	_____	_____	_____	_____
C. Distal	_____	_____	_____	_____
C. Otros.	_____	_____	_____	_____
<b>Proservación</b>				
<b>Accidentes Operatorios</b>				
<input type="checkbox"/> Fractura Coronarias		6 meses fecha _____		Estado Clínico
<input type="checkbox"/> Escalón				
<input type="checkbox"/> Fractura de Instrumentos		1 año fecha _____		Estado Clínico
<input type="checkbox"/> Perforamiento Periodontal				
<input type="checkbox"/> Otros.		2 año fecha _____		Estado Clínico
<b>Evolución del Tratamiento</b>				
<b>Fecha</b>	<b>Trabajo Realizados</b>		<b>Medicamentos Usados</b>	

### I. REFERENCIAS

### Clinica Estomatológica

Apellidos		Nombres		Apodos		Dirección			
Ciudad		Natural de		Teléfono			Edad	Sexo	Estado Civil
Ocupación				Nivel Educativo			Examinado por		

Motivo de la consulta (Antecedentes): \_\_\_\_\_

### II. HISTORIA MEDICO-CLINICA

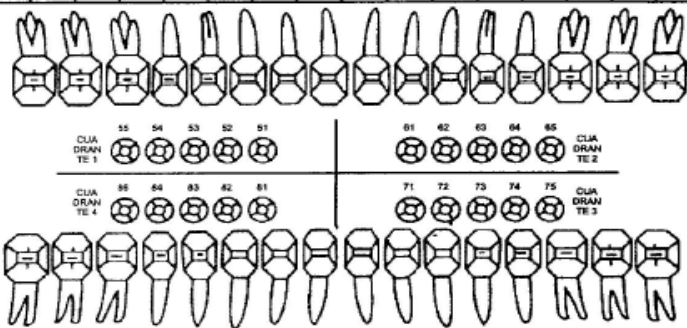
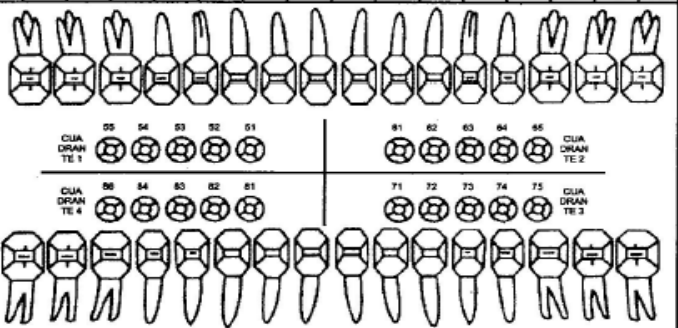
Fecha y causa última consulta médica	Enf. Cardiovascular <input type="checkbox"/>	Fiebre reumática <input type="checkbox"/>	Tipo Psíquico-ansioso <input type="checkbox"/>	Tranquilo <input type="checkbox"/>	Confiado <input type="checkbox"/>	Esceptico <input type="checkbox"/>
Ha estado enfermo en los (2) últimos años <input type="checkbox"/>	Presión Sanguínea <input type="checkbox"/>	Artritis <input type="checkbox"/>	Observación: _____			
Le duele con frecuencia la cabeza <input type="checkbox"/>	Trastorno Nervioso <input type="checkbox"/>	Epilepsia <input type="checkbox"/>	_____			
Está bajo tratamiento médico <input type="checkbox"/>	Enf. gastrointestinal <input type="checkbox"/>	Glándula tiroidea <input type="checkbox"/>	_____			
Está tomando alguna medicina <input type="checkbox"/>	Enf. renal <input type="checkbox"/>	V.D.R.L. <input type="checkbox"/>	_____			
Ha sido hospitalizado <input type="checkbox"/>	Diabetes <input type="checkbox"/>	SIDA <input type="checkbox"/>	_____			
Está embarazada <input type="checkbox"/>	Hepatitis <input type="checkbox"/>	Cáncer <input type="checkbox"/>	_____			
Problema con anestesia <input type="checkbox"/>	Enf. pulmonar <input type="checkbox"/>	Radoterapia <input type="checkbox"/>	_____			
Desmayos frecuentes <input type="checkbox"/>	Sinusitis <input type="checkbox"/>	Alergias <input type="checkbox"/>	_____			
	Hemorragia <input type="checkbox"/>	Hemofilia <input type="checkbox"/>	_____			

### III. EXAMEN ESTOMATOLOGICO (Normal-Alterado)

Cabeza <input type="checkbox"/>	Lengua <input type="checkbox"/>	Observaciones _____
Cara <input type="checkbox"/>	Piso de boca <input type="checkbox"/>	_____
Cuello <input type="checkbox"/>	Paladar <input type="checkbox"/>	_____
ATM <input type="checkbox"/>	Orofaringe <input type="checkbox"/>	_____
Labios <input type="checkbox"/>	Paradencio <input type="checkbox"/>	_____
Reg. vestibular <input type="checkbox"/>	Reborde residual <input type="checkbox"/>	_____
Muc. lingual <input type="checkbox"/>	Morf. dentaria <input type="checkbox"/>	_____



**IV. DENTODIAGRAMA**

ANTES DEL TRATAMIENTO														DESPUES DEL TRATAMIENTO																	
18	17	16	15	14	13	12	11	21	22	23	24	25	26	27	28	18	17	16	15	14	13	12	11	21	22	23	24	25	26	27	28
																															
CUA DRAN TE 1 55 54 53 52 51														CUA DRAN TE 1 55 54 53 52 51																	
CUA DRAN TE 2 61 62 63 64 65														CUA DRAN TE 2 61 62 63 64 65																	
CUA DRAN TE 3 71 72 73 74 75														CUA DRAN TE 3 71 72 73 74 75																	
CUA DRAN TE 4 86 84 83 82 81														CUA DRAN TE 4 86 84 83 82 81																	
48	47	46	45	44	43	42	41	31	32	33	34	35	36	37	38	48	47	46	45	44	43	42	41	31	32	33	34	35	36	37	38

Curado Rojo  
Restaurado Azul  
Extracción indicada // Rojo

Perdida dentaria No erupcionado  
Diente deciduo sano

x Rojo  
Azul

Atrición marcado  
Terapia pulpar  
Fistula

Diastema  
Extrusión  
Migración

Movilidad N-1-2-3  
Bolsa periodontal U  
Posición de la enca ~

Furca Expuesta  
Perono  
Prótesis fija

V Rojo  
+  
rallias azules //

Pronóstico dudoso  
Pérdida ósea  
Cirugía

?  
.....  
/

Removible  
Girado  
Empaque

Imp. Barba, S. A. - 809-563-0925

**V. HIGIENE ORAL**

Control de Higiene (Si) (No) (Bien) (Mal) (Regular)										IHOS									
FECHA										Si	Día						CT	T	Fecha
											16	11	26	36	31	46			
Cepillado										1									
Uso de Hilo										2									
Hig Prótesis										3									
Infl Encía										4									
Halitosis										5									
Sanfre Encía										6									
Observación:										7									

**VI. FUNCION Y PROTESIS**

1 Musculs _____	6 Curva de Spee _____	12 Retrusiva _____
2 Clasif. de angle _____	7 Línea media _____	13 Lat. Der. _____
3 Relación Canina _____	8 Apertura (mm) _____	Izq. _____
4 Relación Molar _____	9 Apert. Trayecto _____	14 Dimensión Vertical (mm) _____
5 Sobre Mordida V _____ h _____	10 Cierre trayecto _____	15 Clasif Kennedy _____
	11 Protusiva _____	16 Tipo de Perfil _____
Observaciones _____		

**PLAN DE TRATAMIENTO**

1	7	13
2	8	14
3	9	15
4	10	16
5	11	17
6	12	18

**REALIZACION ACTIVIDADES**

Fecha	Actividad Realizada	Responsable	Fecha	Actividad Realizada	Responsable

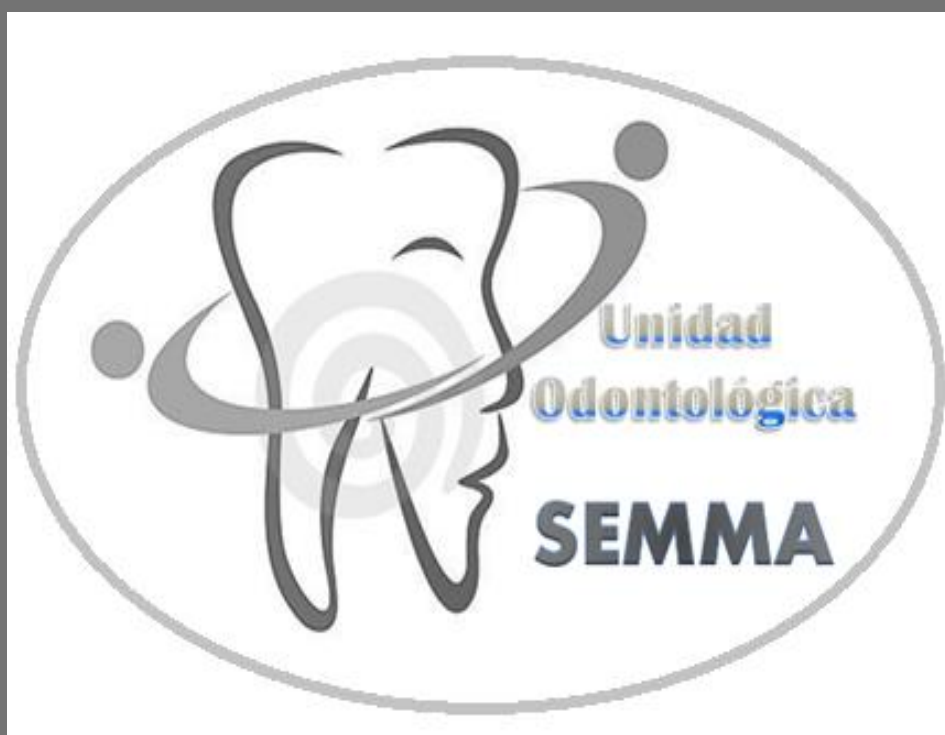
PRESUPUESTO					
ACTIVIDAD	COSTO	PAGOS	BALANCE	FECHA	

Fecha	Estudiante Asignado	Semestre	Profesor	Fecha	Supervisor
				Pac. de Alta	
				Abandono tx	
				<p>Toda la información anteriormente expresada corresponde a la realidad y veracidad de mi persona</p>	

Firma del paciente

2016

# *Manual de Identidad Corporativa*



## **1. LA MARCA.**

1.1 Logotipo

1.2 Zona de seguridad y uso mínimo del logotipo

1.3 Usos y variantes del logotipo.

## **2. COLORES CORPORATIVOS.**

## **3. TIPOGRAFÍA CORPORATIVA.**

## **4. PAPELERÍA.**

4.1 Hoja carta DIN-A4

4.2 Tarjetas de visita

4.3 Etiquetas

4.4 Carpeta Corporativa

4.5 Sobres

4.6 Carátulas CD y DVD.

## **5. PLANTILLAS PARA CONTENIDOS DIGITALES.**

## **INTRODUCCION**

El presente Manual tiene como fin recoger los elementos de identidad gráfica de la unidad odontológica del Hospital Docente SEMMA Santo Domingo y la gama de aplicaciones de uso más generalizado.

La denominación, la tipografía y los colores corporativos serán de utilización exclusiva para todos los documentos que se editen, no estando permitida su utilización en versiones y formatos distintos a los que se especifican en los apartados correspondientes de este Manual

Las normas contenidas en este documento deben respetarse y mantenerse constantes, a fin de facilitar una difusión única y reforzar y asentar definitivamente su Identidad Visual.

# 1. La Marca

Es el resultado de la estrategia de la organización para crear una imagen y actitud propias, que se extiendan asociativamente a sus productos, actividades e instituciones.

En el sector privado, sirve también para distinguir los productos de una compañía de los de sus competidores, así como para crear una imagen de lo que representa la compañía en la mente de los consumidores y de los propios trabajadores.

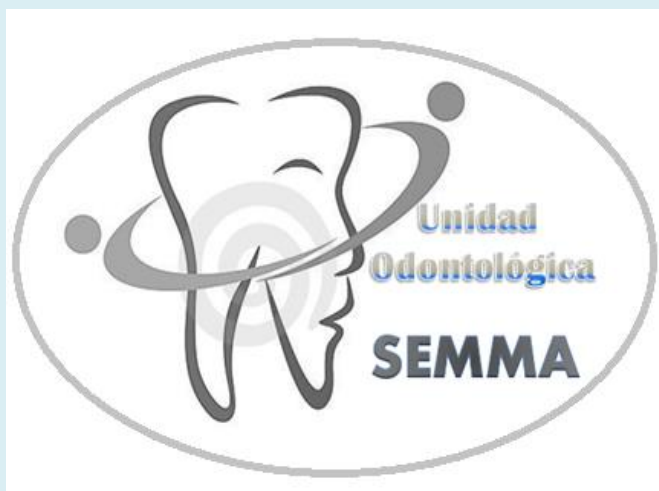
## 1.1 Logotipo

Es un signo gráfico que identifica a una empresa, un producto comercial o, en general, cualquier entidad pública o privada.

El logotipo o logo es un importante elemento que forma parte de la marca porque ayuda a que este sea fácilmente identificada, y mentalmente relacionada con algo con lo que existe cierta analogía.

### **Logotipo Primario (Horizontal)**

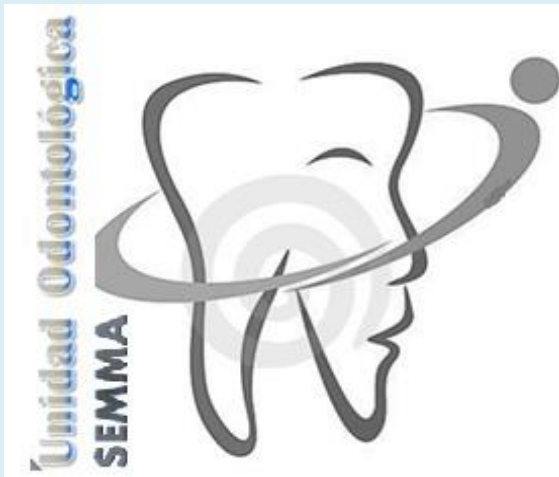
1 U



6,2 U

9 U

## Logotipo Secundario (Vertical)



### 1.2 Zona de seguridad y Uso mínimo de Logotipo

Se entiende como zona de seguridad al espacio que debe existir alrededor del logotipo o marca sin que ningún otro elemento lo rebase o interfiera, consiguiendo así una correcta visualización del mismo.

Y su uso mínimo Se entiende como el menor tamaño al que puede ser reproducido el logotipo conservando su adecuada visibilidad.

Este tamaño mínimo será diferente según el soporte sea on-line o impreso.



### 1.3 Uso y variante de logotipo.

Logotipo de 2 formas:

Con fondo negro.



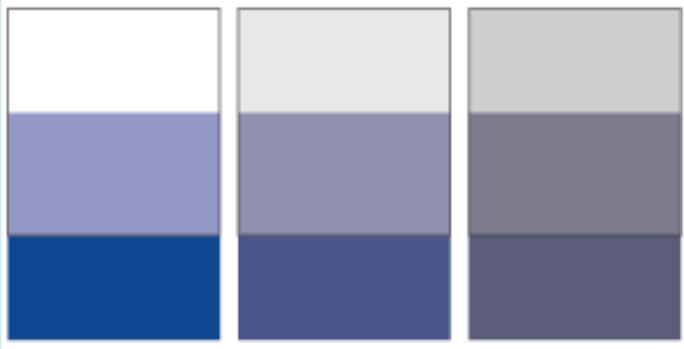
Con fondo blanco.





## 2. Colores Corporativos.

El color es un elemento fundamental para identificar y personalizar la identidad visual corporativa. La aplicación de estos colores debe mantenerse constante en la medida de lo posible.



## 3. Tipografía Corporativa.

La tipografía es uno de los principales elementos unificadores de la identidad visual corporativa.

Al igual que los colores corporativos, también deberá mantenerse constante, no obstante se definirá una tipografía auxiliar para soportes informáticos.

### **Century Gothic**

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
1234567890!?, "Ç&%()\*

#### **Regular**

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
1234567890!?, "Ç&%()\*

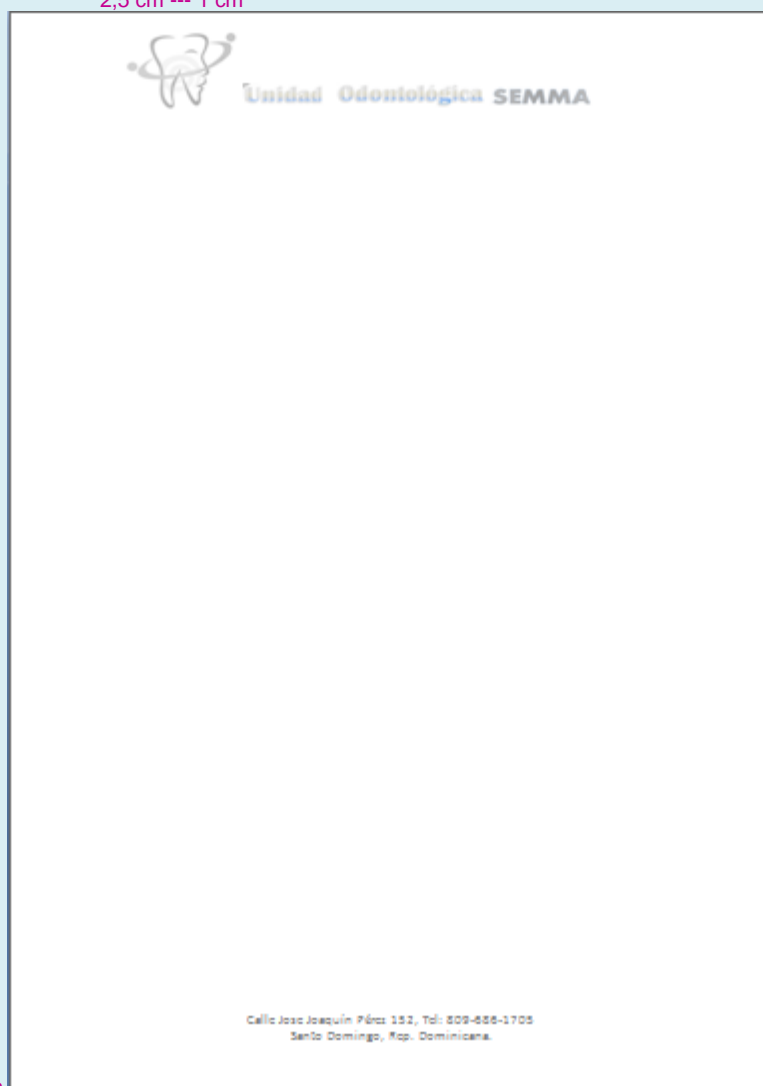
## 4. Papelería Corporativa

Las medidas de los formatos impresos se determinan según las normas reconocidas internacionalmente que se basan en formatos DIN-A. La normalización del sistema de papelería cumple un doble objetivo: contribuye a facilitar la utilización de todos los impresos, al normalizar tamaños y formatos, y facilita la identificación de la empresa al incorporar su identidad en todos los soportes.

Para cada formato se establecerá el tamaño del soporte, elementos que componen el diseño, tamaño y situación de los elementos, colores y tipografías.

### 4.1 Hoja carta DIN-A4

2,5 cm --- 1 cm



**Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones**

**EL CONGRESO NACIONAL  
En Nombre de la República**

**Ley No. 340-06**

**CONSIDERANDO:** Que la eficiencia que persigue el Estado dominicano exige disponer de un nuevo instrumento jurídico que elimine las insuficiencias del marco jurídico vigente y coadyuve a la armonización con la normativa prevista internacionalmente y con los métodos más modernos de compras y de contrataciones públicas;

**CONSIDERANDO:** Que se hace indispensable dictar una nueva ley que fije un marco jurídico único, homogéneo y que incorpore las mejores prácticas internacionales y nacionales en materia de compras y contrataciones públicas;

**CONSIDERANDO:** Que la ley de contrataciones públicas y las normas que establezca deben estar en consonancia con las regulaciones y procesos del Sistema Integrado de Gestión Financiera Gubernamental y de sus subsistemas componentes;

**CONSIDERANDO:** Que es deber del Estado lograr la máxima eficiencia en el manejo de los fondos públicos, asegurando adicionalmente competitividad y transparencia;

**CONSIDERANDO:** Que para ello el Estado debe establecer métodos de planificación y programación para el uso de los recursos públicos que responda a las necesidades y requerimientos de la sociedad y a las disponibilidades presupuestarias y de financiamiento;

**CONSIDERANDO:** Que es deber de los funcionarios del Estado, así como de los oferentes y contratistas, respetar y velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas complementarias.

**VISTA** la Ley No.295, del 30 de junio de 1966, de Aprovisionamiento del Gobierno.

**VISTA** la Ley No.105, del 16 de marzo de 1967, G. O. No.9026, que somete a concurso para su adjudicación, todas las obras de ingeniería y arquitectura de más de RD\$10,000.00.

**VISTA** la Ley No.322, del 2 de junio de 1981, que establece que para una

empresa o persona física extranjera pueda participar en concursos, sorteos o mediante cualquiera otra modalidad de adjudicación o pueda ser contratada por el Estado dominicano, dicha persona física o empresa deberá estar asociada con una empresa nacional o de capital mixto.

**VISTA** la Ley No.200-04, del 28 de julio del 2004, Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

**VISTA** la Ley No.126-02, del 4 de septiembre del 2002, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.

**VISTA** la Ley No.6160, del 11 de enero de 1962, que crea el Colegio Dominicano de Ingenieros y Arquitectos, y la Ley No.6201, del 22 de febrero de 1963, que la modifica.

**VISTA** la Ley No.6200, del 22 de febrero de 1963, sobre el Ejercicio de la Ingeniería, la Arquitectura, la Agrimensura y Profesiones Afines.

**VISTA** la Ley No.27-01, del 2 de febrero del 2001, sobre Fondos Fiscales.

**VISTA** la Reglamentación de la Ley No.322, expedida con el No.578-86, del 2 de junio de 1981, G. O. No.9556, por la cual se crea el Directorio para Empresas Extranjeras.

**VISTA** la Reglamentación contenida en el Decreto No.262-98 que hace referencia a la Ley No.295, del 30 de junio de 1966, de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios de la Administración Pública.

## **HA DADO LA SIGUIENTE LEY:**

### **CONTRATACIÓN PÚBLICA DE BIENES, OBRAS, SERVICIOS Y CONCESIONES.**

#### **TÍTULO I**

#### **DEL SISTEMA DE CONTRATACIONES Y SUS NORMAS COMUNES**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DEL SISTEMA Y SU ÁMBITO**

**Art. 1.-** La presente ley tiene por objeto establecer los principios y normas generales que rigen la contratación pública, relacionada con los bienes, obras, servicios y concesiones del Estado, así como las modalidades que dentro de cada especialidad puedan considerarse, por lo que el Sistema de Contratación Pública está integrado por estos principios, normas, órganos y procesos que rigen y son utilizados por los organismos

públicos para adquirir bienes y servicios, contratar obras públicas y otorgar concesiones, así como sus modalidades.

**Art. 2.-** Están sujetos a las regulaciones previstas en esta ley y sus reglamentos, los organismos del sector público que integran los siguientes agregados institucionales:

- 1) El Gobierno Central;
- 2) Las instituciones descentralizadas y autónomas financieras y no financieras;
- 3) Las instituciones públicas de la seguridad social;
- 4) Los ayuntamientos de los municipios y del Distrito Nacional;
- 5) Las empresas públicas no financieras y financieras, y
- 6) Cualquier entidad que contrate la adquisición de bienes, servicios, obras y concesiones con fondos públicos.

**Párrafo I.-** A los efectos de esta ley se entenderá por Gobierno Central, la parte del sector público que tiene por objeto la conducción político-administrativa, legislativa, judicial, electoral y fiscalizadora de la República, conformada por el Poder Ejecutivo, Poder Legislativo, Poder Judicial, la Junta Central Electoral y la Cámara de Cuentas.

**Párrafo II.-** Para los fines de esta ley se considerará como instituciones descentralizadas y autónomas financieras y no financieras a los entes administrativos que actúan bajo la autoridad del Poder Ejecutivo, tienen personalidad jurídica, patrimonio propio separado del Gobierno Central y responsabilidades en el cumplimiento de funciones gubernamentales especializadas y de regulación.

**Párrafo III.-** Las empresas públicas no financieras, las instituciones descentralizadas y autónomas financieras y las empresas públicas financieras deberán aplicar las disposiciones de la presente ley. La adquisición de insumos, materiales y repuestos que requieran estas instituciones estarán sujetas a disposiciones especiales que establezca el reglamento de la presente ley. De igual manera, podrán tener acceso a los sistemas de información de precios previstos en la misma.

**Párrafo IV.-** Toda la información relacionada con el objeto de la presente ley será de libre acceso al público de conformidad con lo establecido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública de la República. Con excepción de las que se refieran a los asuntos de seguridad nacional.

## CAPÍTULO II

## NORMAS GENERALES COMUNES A TODOS LOS ORGANISMOS COMPRENDIDOS

**Art. 3.-** Las compras y contrataciones se regirán por los siguientes principios:

- 1) **Principio de eficiencia.** Se procurará seleccionar la oferta que más convenga a la satisfacción del interés general y el cumplimiento de los fines y cometidos de la administración. Los actos de las partes se interpretarán de forma que se favorezca al cumplimiento de objetivos y se facilite la decisión final, en condiciones favorables para el interés general;
- 2) **Principio de igualdad y libre competencia.** En los procedimientos de contratación administrativa se respetará la igualdad de participación de todos los posibles oferentes. Los reglamentos de esta ley y disposiciones que rijan los procedimientos específicos de las contrataciones, no podrán incluir ninguna regulación que impida la libre competencia entre los oferentes;
- 3) **Principio de transparencia y publicidad.** Las compras y contrataciones públicas comprendidas en esta ley se ejecutarán en todas sus etapas en un contexto de transparencia basado en la publicidad y difusión de las actuaciones derivadas de la aplicación de esta ley. Los procedimientos de contratación se darán a la publicidad por los medios correspondientes a los requerimientos de cada proceso. Todo interesado tendrá libre acceso al expediente de contratación administrativa y a la información complementaria. La utilización de la tecnología de información facilita el acceso de la comunidad a la gestión del Estado en dicha materia;
- 4) **Principio de economía y flexibilidad.** Las normas establecerán reglas claras para asegurar la selección de la propuesta evaluada como la más conveniente técnica y económicamente. Además, se contemplarán regulaciones que contribuyan a una mayor economía en la preparación de las propuestas y de los contratos;
- 5) **Principio de equidad.** El contrato se considerará como un todo en donde los intereses de las partes se condicionan entre sí. Entre los derechos y obligaciones de las partes habrá una correlación con equivalencia de honestidad y justicia;
- 6) **Principio de responsabilidad y moralidad.** Los servidores públicos estarán obligados a procurar la correcta ejecución de los actos que conllevan los procesos de contratación, el cabal cumplimiento del

objeto del contrato y la protección de los derechos de la entidad, del contratista y de terceros que pueden verse afectados por la ejecución del contrato. Las entidades públicas y sus servidores responderán ante la justicia por las infracciones legales;

- 7) **Principio de reciprocidad.** El Gobierno procurará un trato justo a los oferentes dominicanos cuando participen en otros países, otorgando similar trato a los participantes extranjeros en cuanto a condiciones, requisitos, procedimientos y criterios utilizados en las licitaciones;
- 8) **Principio de participación.** El Estado procurará la participación del mayor número posible de personas físicas o jurídicas que tengan la competencia requerida. Al mismo tiempo, buscará estimular la formación de nuevas empresas locales con capacidad financiera y tecnológica que contribuyan al desarrollo nacional;
- 9) **Principio de razonabilidad.** Ninguna actuación, medida o decisión de autoridad competente en la aplicación e interpretación de esta ley deberá exceder lo que sea necesario para alcanzar los objetivos de transparencia, licitud, competencia y protección efectiva del interés y del orden público, perseguidos por esta ley. Dichas actuaciones, medidas o decisiones no deberán ordenar o prohibir más de lo que es razonable y justo a la luz de las disposiciones de la presente ley.

#### **Art. 4.- Definiciones básicas**

**Administración Pública:** La denominación genérica que abarca las instituciones, entidades u organismos del Estado dominicano definidas por el Artículo 3 de esta ley, así como las dependencias de dichas instituciones y entidades.

**Administración contratante o el contratante:** La Administración Pública que lleva a cabo un proceso contractual y celebra un contrato. En el caso de la Contratación Pública de Concesiones, se denominará Administración Concedente o Concedente.

**Bienes:** Los objetos de cualquier índole, incluyendo las materias primas, los productos, los equipos, otros objetos en estado sólido, líquido o gaseoso, así como los servicios accesorios al suministro de esos bienes, siempre que el valor de los servicios no exceda del de los propios bienes.

**Concesión o contrato de concesión:** Según se define por el Artículo 72 de esta ley.

**Concesionario:** Toda persona física o jurídica beneficiaria de un contrato de concesión.

**Consultor:** Personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, incluyendo firmas consultoras, firmas de ingeniería, gerentes de construcción, agentes de procuración, agentes de inspección, las agencias de las Naciones Unidas y otras organizaciones multinacionales, bancos de inversión, universidades, instituciones de investigación, agencias de gobierno, asociaciones sin fines de lucro, e individuos, en fin, proponente o contratista de servicios, conforme la definición dada en esta ley.

**Constructor:** Es el proponente o contratista de obras, conforme la definición dada en esta ley.

**Contratista:** Toda persona física (natural) o moral (jurídica) a la que se haya adjudicado y con quien se haya celebrado un contrato, siendo la otra parte el Estado.

**Contratación pública:** La obtención, mediante contrato, por cualquier método de obras, bienes, servicios u otorgamiento de concesiones, por parte de las entidades del sector público dominicano.

**Contrato principal:** Es el documento o instrumento legal suscrito entre los representantes autorizados de la autoridad contratante y del contratista para la adquisición de bienes, concesiones y la ejecución de proyectos, obras o servicios en que se fijan las obligaciones y derechos de ambas partes en armonía con la presente ley, su reglamento, los pliegos de condiciones y demás disposiciones legales vigentes.

**Convocatoria:** Llamado público y formal a participar en algún proceso de contratación pública.

**Entidad contratante:** El organismo, órgano o dependencia del sector público, del ámbito de esta ley, que ha llevado a cabo un proceso contractual y celebra un contrato.

**Fondos públicos:** Los obtenidos a través de la recaudación de las personas físicas o jurídicas que tributan en la República Dominicana, del Presupuesto General de la Nación, de financiamientos nacionales o internacionales, o cualquier otra modalidad lícita de obtención de fondos por parte de la Administración Pública, con un propósito o finalidad de carácter estatal.

**Ley:** Esta, la Ley de Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.

**Máxima autoridad ejecutiva:** El titular o representante legal de la entidad contratante o quien tenga la autorización para celebrar contratos.

**Oferente, proponente, ofertante o postor:** Persona natural o jurídica, legalmente capacitada para participar presentando oferta o propuesta en las licitaciones de bienes, obras, servicios o concesiones.



**Obras:** Son los trabajos relacionados con la construcción, reconstrucción, demolición, reparación o renovación de edificios, vialidad, transporte, estructuras o instalaciones, la preparación del terreno, la excavación, la edificación, la provisión e instalación de equipo fijo, la decoración y el acabado, y los servicios accesorios a esos trabajos, como la perforación, la labor topográfica, la fotografía por satélite, los estudios sísmicos y otros servicios similares estipulados en el contrato, si el valor de esos servicios no excede del de las propias obras.

**Obra adicional o complementaria:** Aquélla no considerada en los documentos de licitación ni en el contrato, cuya realización resulta indispensable y/o necesaria para dar cumplimiento a la meta prevista de la obra principal y que dé lugar a un presupuesto adicional.

**Órgano Rector de las Contrataciones Públicas u Órgano Rector:** Según se define por el Artículo 36, Párrafo I de esta ley.

**Pliegos de condiciones:** Documentos que contienen las bases de un proceso de selección y contratación, en las cuales se indican los antecedentes, objetivos, alcances, requerimientos, planos para el caso de obras, especificaciones técnicas o términos de referencia, y más condiciones que guían o limitan a los interesados en presentar ofertas.

**Proponente:** Ver definición de Oferente.

**Proveedor:** Es el proponente o contratista de bienes, servicios, incluyendo el servicio de construcción de obras conforme la definición dada en esta ley.

**Reglamento de aplicación de la ley o reglamento:** Es el reglamento que preparará el Órgano Rector y que dictará el Poder Ejecutivo por decreto.

**Servicios de consultoría:** Constituyen servicios profesionales especializados, que tengan por objeto identificar, planificar, elaborar o evaluar proyectos de desarrollo, en sus niveles de prefactibilidad, factibilidad, diseño u operación. Comprende además, la supervisión, fiscalización y evaluación de proyectos, así como los servicios de asesoría y asistencia técnica, elaboración de estudios económicos, financieros, de organización, administración, auditoria e investigación. Es decir, son aquéllos de índole estrictamente intelectual, cuyos resultados no conducen a productos físicamente medibles.

**Servicios de apoyo a la consultoría u otros servicios:** Son aquellos servicios auxiliares con resultados físicamente medibles, que no implican dictamen o juicio profesional, tales como los de contabilidad, topografía, cartografía, aerofotogrametría, la realización de ensayos y perforaciones geotécnicas sin interpretación, la computación, el procesamiento de datos y el uso auxiliar de equipos especiales.

**Subcontrato:** Toda contratación efectuada por el contratista a una tercera persona natural o jurídica, para la ejecución de una parte del contrato principal.

**Términos de referencia:** Los términos de referencia son a los servicios de consultoría, lo que las especificaciones técnicas son a los bienes y obras; esto es, condiciones técnicas a ser cumplidas para alcanzar los objetivos con la calidad exigida.

**Art. 5.-** Los procesos y personas sujetos a la presente ley son:

**Procesos:**

- 1) Compra y contratación de bienes, servicios, consultoría y alquileres con opción de compra y arrendamiento, así como todos aquellos contratos no excluidos expresamente o sujetos a un régimen especial;
- 2) Contratación de obras públicas y concesiones.

**Personas:**

- 1) Las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que hagan oferta de bienes y servicios requeridos por las instituciones de la administración pública o contraten obras o concesionen obras o servicios o ambos.
- 2) Dos o más personas que presenten oferta como un conjunto actuando como una sola, estableciendo en un acto notarial que actúan bajo esa condición, que no son personas diferentes, las obligaciones de cada uno de los actuantes y su papel o funciones y el alcance de la relación de conjunto y las partes con la institución objeto de la oferta.

**Párrafo I.-** Las personas naturales o jurídicas que formen o presenten ofertas como un conjunto, responderán solidariamente por todas las consecuencias de su participación en el conjunto, en los procedimientos de contratación y en su ejecución.

**Párrafo II.-** Las personas naturales jurídicas que formasen parte de un conjunto, no podrán presentar otras ofertas en forma individual o como integrante de otro conjunto, siempre que se tratare del mismo objeto de la contratación.

**Párrafo III.-** Las personas naturales y jurídicas deberán inscribirse en los registros establecidos en el reglamento de la presente ley. También las instituciones llevarán un registro público donde establecerán una relación de los oferentes y contratistas estableciendo los incumplimientos y otras informaciones de interés que sirvan de antecedentes para determinar una nueva contratación o la inhabilitación para ofertar bienes y servicios a las instituciones públicas sujetas a la presente ley y contratar obras.

**Art. 6.-** Se excluyen de la aplicación de la presente ley los procesos de compras y contrataciones relacionados con:

- 1) Tratados internacionales, acuerdos comerciales o de integración, convenios de préstamo o donaciones de otros Estados y de entidades de derecho público internacional, cuando así lo determinen los tratados, acuerdos y convenios, los cuales se regirán por las normas que se acordaren;
- 2) Operaciones de crédito público y la contratación de empleo público, que se rigen por sus respectivas normas y leyes;
- 3) Las actividades que por razones de seguridad nacional, emergencia o urgencia manifiesta que pudieran afectar vidas o la economía del país, previa calificación y sustentación mediante decreto cuando se trate de entidades del Gobierno Central, descentralizadas y autónomas y por resolución de la máxima autoridad competente cuando se trate de las demás entidades. La tipificación de esta calificación se establecerá en el reglamento de esta ley;
- 4) La realización o adquisición de obras científicas, técnicas y artísticas, o restauración de monumentos históricos cuya ejecución deba confiarse a empresas, artistas o especialistas que sean los únicos que puedan llevarlas a cabo. Cuando se trate de la adquisición de bienes y servicios técnicos y científicos donde no exista más de una oferta nacional en primer lugar, e internacional en segundo lugar, o bienes y servicios que sin tener sustituto y teniendo un carácter exclusivo y especializado sólo sean ofrecidos por una sola persona natural o moral, se podrá prescindir de las formalidades y procedimientos de la presente ley con la previa publicación de una descripción de los servicios solicitados y el otorgamiento de un plazo de veinte (20) días para la recepción de ofertas. Cuando se trate de bienes, servicios técnicos o científicos de educación y salud, que tengan igual carácter, se prescindirá de las formalidades y procedimientos establecidos en la presente ley y de los requisitos de publicación establecidos en este artículo;
- 5) Las compras y contrataciones de bienes o servicios con exclusividad o que sólo puedan ser suplidos por una determinada persona natural o jurídica;
- 6) Las compras con fondos de caja chica, las que se efectuarán de acuerdo con el régimen correspondiente;
- 7) La actividad que pudiese contratarse entre entidades del sector público;
- 8) Las compras y contrataciones que se realicen para la construcción,

instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior;

- 9) Contratos rescindidos cuya terminación no exceda el cuarenta por ciento (40%) del monto total del proyecto, obra o servicio, de conformidad con los mecanismos que establezca el reglamento correspondiente.

**Párrafo I.-** El reglamento respectivo de la presente ley establecerá los procedimientos a que se sujetarán los casos enumerados en los numerales 4), 5), 6), 7) y 8) de este artículo.

**Párrafo II.-** Cuando las compras o contrataciones se realicen con financiamiento interno y externo simultáneamente, la aplicación de las normas de la presente ley se hará siempre y cuando el financiamiento interno sea mayor o igual al cincuenta y uno por ciento (51%) del total.

**Párrafo III.-** En ningún caso los fondos fijos de caja chica podrán exceder los cincuenta mil pesos (RD\$50,000.00), y sólo podrán cubrir gastos que no excedan de los cinco mil pesos (RD\$5,000.00) en cada caso. Estos montos podrán ser ajustados por inflación anualmente de acuerdo con el multiplicador publicado para tales fines por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

**Párrafo IV.-** Cuando en la compra de un bien o servicio el período de entrega supere los seis (6) meses o requiera una operación de crédito cuyos pagos o financiamiento supere el año fiscal y requiera la aprobación del Congreso Nacional, no podrá ser considerado una situación de calamidad pública y por tanto no se aplicarán las disposiciones de la parte capital de este artículo. Del mismo modo, cuando una compra de bienes y servicios, contratación de obra y su construcción supere un período de entrega de seis (6) meses, o cuando en una ejecución por etapas el conjunto de las etapas supere un período de seis (6) meses y cuando una concesión supere el mismo período, tampoco podrán considerarse dentro de una situación de calamidad pública y tendrá que regirse dicha compra, contratación o concesión por las disposiciones de la presente ley.

**Párrafo V.-** Las instituciones sujetas a las disposiciones de la presente ley cuando tengan una asignación presupuestaria anual, igual o inferior a los veinte millones de pesos (RD\$20,000,000.00), tanto para gastos corrientes como para gastos de capital, podrán contratar para la adquisición de bienes y servicios, sin las formalidades y procedimientos de la presente ley, hasta el diez por ciento (10%) de su asignación mensual.

**Art. 7.-** Las personas naturales o jurídicas interesadas en participar en cualquier proceso de licitación o contratación deberán estar inscritas en el registro nacional correspondiente.

**Párrafo.-** El reglamento de la ley establecerá la organización, funciones y procedimientos de los registros, así como los requisitos, periodicidad, validez, vigencia y relación de inhabilitados, entre otros aspectos, siempre observando el criterio de

simplificación administrativa.

**Art. 8.-** La persona natural o jurídica que desee contratar con el Estado deberá demostrar su capacidad satisfaciendo los siguientes requisitos:

- 1) Poseer las calificaciones profesionales y técnicas que aseguren su competencia, los recursos financieros, el equipo y demás medios físicos, la fiabilidad, la experiencia y el personal necesario para ejecutar el contrato;
- 2) Que los fines sociales sean compatibles con el objeto contractual;
- 3) Que sean solventes y no se encuentren en concurso de acreedores, en quiebra o proceso de liquidación, ni que sus actividades comerciales hubieren sido suspendidas;
- 4) Que hayan cumplido con las obligaciones fiscales y de seguridad social.

**Párrafo I.-** Los requisitos que se fijen de conformidad con el presente artículo deberán enunciarse en la documentación y pliego de condiciones de todo proceso de selección y contratación.

**Párrafo II.-** Las entidades públicas no impondrán criterio, requisito o procedimiento alguno para evaluar la idoneidad y capacidad de los proponentes, diferentes a aquéllos que hayan quedado descritos en el pliego de condiciones.

**Párrafo III.-** La entidad contratante no podrá descalificar a un proponente porque la información presentada sea incompleta en algún aspecto no sustancial y susceptible de ser corregido.

**Art. 9.-** Las compras y contrataciones públicas se regirán por las disposiciones de esta ley y su reglamentación, por las normas que se dicten en el marco de las mismas, así como por los pliegos de condiciones respectivos y por el contrato o la orden de compra o servicios según corresponda.

**Párrafo I.-** En los casos de controversia se aplicarán para su resolución el orden de preferencia establecido en este artículo.

**Párrafo II.-** Son fuentes supletorias de esta ley las normas del derecho público y, en ausencia de éstas, las normas del derecho privado.

**Art. 10.-** La autoridad administrativa con capacidad de decisión en un organismo público no permitirá el fraccionamiento de las compras o contrataciones de bienes, obras o servicios, cuando éstas tengan por objeto eludir los procedimientos de selección previstos en esta ley para optar por otros de menor cuantía.

**Párrafo.-** Las compras y contrataciones públicas comprendidas en esta ley se desarrollarán en todas sus etapas en un contexto de transparencia que se basará en la publicidad y difusión de las actuaciones derivadas de la aplicación de esta ley, la utilización de la tecnología informática que permita aumentar la eficiencia de los procesos y facilitar el acceso de la sociedad a la información relativa a la gestión del Estado en dicha materia, así como la participación real y efectiva de la comunidad, lo cual posibilitará el control social sobre las mismas.

**Art. 11.-** 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, serán causales determinantes del rechazo de la propuesta en cualquier estado del proceso o de la rescisión del contrato, si éste ya se hubiere celebrado.

**Art. 12.-** Todo funcionario público que participe en los procesos de compra o contratación será responsable por los daños que por negligencia o dolo causare al patrimonio público, y será pasible de las sanciones contempladas en la presente ley y su reglamento.

**Art. 13.-** Toda persona que acredite algún interés podrá en cualquier momento conocer las actuaciones referidas a compras o contrataciones, desde su iniciación hasta la extinción del contrato, con excepción de las contenidas en la etapa de evaluación de las ofertas o de las que se encuentren amparadas bajo normas de confidencialidad. La negativa infundada a permitir el conocimiento de las actuaciones a los interesados se considerará falta grave por parte del funcionario o agente al que corresponda otorgarla. El conocimiento del expediente no interrumpirá los plazos de las distintas etapas de los procedimientos de compra y contratación.

**Párrafo.-** La entidad contratante llevará un expediente de cada contratación en el que constarán todos los documentos e información relacionada, bajo responsabilidad de funcionarios perfectamente identificados, por un lapso no menor a los cinco (5) años. Se reconoce el acceso al expediente a las personas que tengan interés en la tutela de situaciones jurídicamente protegidas.

**Art. 14.-** No podrán ser oferentes ni contratar con el Estado las siguientes personas:

- 1) El presidente y vicepresidente de la República, los secretarios y subsecretarios de Estado, los senadores y diputados del Congreso de la República, los magistrados de la Suprema Corte de Justicia, de los demás tribunales del orden judicial, de la Cámara de Cuentas y de la Junta Central Electoral; los síndicos y regidores; el contralor general y el subcontralor de la República, el director y subdirectores de Presupuesto; el director nacional y el subdirector de Planificación; el procurador general de la República y los demás miembros del

ministerio público; el tesorero nacional y el subtesorero y demás funcionarios del Gobierno Central y de las instituciones incluidas en el Artículo 2 de la presente ley, se ejerzan honorífico o no;

- 2) Los funcionarios de primer y segundo nivel de jerarquía de las instituciones descentralizadas, así como los funcionarios públicos con injerencia o poder de decisión en cualquier etapa del procedimiento de contratación administrativa del ente en donde desempeñen sus funciones;
- 3) Los jefes y subjefes de Estado Mayor de las Fuerzas Armadas, así como el jefe y subjefes de la Policía Nacional;
- 4) Las personas jurídicas en cuyo capital social participe alguno de los funcionarios mencionados en los incisos 1), 2) y 3) están impedidos de participar en los procesos de contratación de las entidades a las cuales pertenezcan;
- 5) Los parientes por consanguinidad hasta el tercer grado o por afinidad hasta el segundo grado, inclusive de los funcionarios. También, los cónyuges, personas vinculadas con análoga relación de convivencia afectiva, parejas consensuales o con las que hayan procreado hijos y descendientes de estas personas, están impedidos de participar en los procesos de contratación de las entidades a las cuales pertenecen dichos funcionarios;
- 6) Las personas jurídicas en las cuales las personas naturales a los que se refieren los numerales 1), 2) y 3) tengan una participación superior al diez por ciento (10%) del capital social, dentro de los seis meses anteriores a la fecha de la convocatoria;
- 7) Las personas físicas o jurídicas que hayan intervenido como asesoras en cualquier etapa del procedimiento de contratación o hayan participado en la elaboración de las especificaciones técnicas y los diseños respectivos, salvo en el caso de los contratos de supervisión de obras y concesiones;
- 8) Las personas físicas o jurídicas que hayan sido condenadas mediante sentencia por delitos de falsedad o contra la propiedad, o por delitos de cohecho, malversación de fondos públicos, tráfico de influencia, negociaciones prohibidas a los funcionarios, revelación de secretos o uso de información privilegiada o delitos contra las finanzas públicas, hasta que haya transcurrido un lapso igual al doble de la condena. Si la condena fuera por delito contra la administración pública, la prohibición para contratar con el Estado será perpetua;

- 9) Las empresas cuyos directivos hayan sido condenados por delitos contra la administración pública, delitos contra la fe pública o delitos comprendidos en las convenciones internacionales de las que el país sea signatario;
- 10) Las personas físicas o jurídicas que se encontraren inhabilitadas en virtud de cualquier ordenamiento jurídico;
- 11) Las personas que suministraran informaciones falsas en ocasión del proceso de calificación o que participen en actividades ilegales o fraudulentas relacionadas con la contratación;
- 12) Las personas naturales o jurídicas que se encuentren sancionadas administrativamente con inhabilitación temporal o permanente para contratar con entidades del sector público, de acuerdo a lo dispuesto por la presente ley y su reglamento;
- 13) Los funcionarios citados en los incisos anteriores, no podrán hacerlo hasta seis (6) meses después de haber cesado en el cargo;
- 14) Las personas naturales o jurídicas que no hubieran cumplido con sus obligaciones tributarias, de acuerdo con lo que establezca la reglamentación, o que se encuentren sancionadas administrativamente con inhabilitación temporal o permanente para contratar con entidades del sector público, de acuerdo a lo dispuesto por la presente ley y su reglamento.

**Párrafo.** Las propuestas entregadas contraviniendo lo dispuesto en el presente artículo, así como los contratos celebrados en contravención de la presente ley y su reglamento, son nulos, sin perjuicio de las acciones a que hubiere lugar.

**Art. 15.-** Las actuaciones que se listan a continuación deberán formalizarse mediante un acto administrativo:

- 1) La convocatoria y determinación del procedimiento de selección;
- 2) La aprobación de los pliegos de condiciones;
- 3) La calificación de proponentes en los procesos en dos etapas en los aspectos de idoneidad, solvencia, capacidad y experiencia;
- 4) Los resultados de análisis y evaluación de propuestas económicas;
- 5) La adjudicación;
- 6) La resolución de dejar sin efecto o anular el proceso en alguna etapa



del procedimiento o en su globalidad, así como de declarar desierto o fallido el proceso;

- 7) La aplicación de sanciones a los oferentes o contratistas;
- 8) Los resultados de los actos administrativos de oposición a los pliegos de condiciones, así como a la impugnación de la calificación de oferentes y a la adjudicación de los contratos.

**Párrafo.-** La reglamentación dispondrá en qué otros casos deberán dictarse actos administrativos formales durante los procesos de contrataciones.

### **CAPÍTULO III PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN**

**Art. 16.-** Los procedimientos de selección a los que se sujetarán las contrataciones son:

- 1) **Licitación pública.** Es la convocatoria pública y obligatoria a un número indeterminado de interesados. Podrá haber licitaciones nacionales y/o internacionales. En el caso de la ejecución de proyectos, obras o servicios de que se trate, la licitación internacional se llevará a efecto cuando ello resulte obligatorio por tratados o convenios internacionales o con organismos multilaterales de crédito; o cuando previa investigación del mercado los oferentes nacionales no cuenten con la capacidad requerida para la ejecución de los mismos; o cuando habiéndose realizado una licitación nacional, no se presente alguna propuesta o ninguna cumpla con los requisitos establecidos en los pliegos de condiciones;
- 2) **Licitación restringida.** Es la invitación a participar a un número limitado de personas que pueden atender el requerimiento, debido a la especialidad de los bienes a adquirirse, de las obras a ejecutarse o de los servicios a prestarse, razón por la cual sólo puede obtenerse un número limitado de participantes; o porque el tiempo y los gastos que requeriría la evaluación de un gran número de ofertas sería desproporcionado con respecto al valor de los bienes, las obras o los servicios. En todo caso los proveedores, contratistas de obras o consultores, estarán registrados conforme a lo previsto en la presente ley y su reglamento, de los cuales se invitará un mínimo de cinco (5) cuando el registro sea mayor. No obstante ser una licitación restringida se hará de conocimiento público por los medios previstos;
- 3) **Sorteo de obras.** Es la adjudicación al azar o aleatoria de un contrato entre participantes que cumplen con los requisitos necesarios para la realización de obras sujetas a diseño y precio predeterminados por la

institución convocante;

- 4) **Compra o contratación directa.** Es el procedimiento de contratación mediante el cual la entidad contratante, atendiendo a las razones enumeradas en el Artículo 4 y a los límites establecidos en el Artículo 15, podrá adquirir o adjudicar directamente con cualesquiera de las personas físicas o jurídicas inscritas en los respectivos registros contemplados en esta ley;
- 5) **Comparación de precios.** Es una amplia convocatoria a las personas naturales o jurídicas inscritas en el registro respectivo. Este proceso sólo aplica para la compra de bienes comunes con especificaciones estándares y adquisición de servicios;
- 6) **Compras menores.** Consiste en el requerimiento de cotizaciones a un número limitado de oferentes inscritos en el registro respectivo y se utilizará cuando el monto estimado de la contratación o compra de bienes y servicios no supere el límite máximo establecido;
- 7) **Subasta inversa.** Cuando la compra de bienes comunes con especificaciones estándares se realice por medios electrónicos, se seleccionará el oferente que presente la propuesta de menor precio. Este procedimiento debe posibilitar el conocimiento permanente del precio a que realizan las ofertas todos los participantes, así como del momento en que se adjudica y debe estar basado en la difusión de la programación de compras y contrataciones.

**Art. 17.-** Cuando el Presupuesto Referencial del Objeto de la Contratación (PROC) supere la multiplicación del Presupuesto de Ingresos Corrientes del Gobierno Central para el año en vigencia por los factores presentados en la tabla del presente artículo, según sean obras, bienes o servicios, la modalidad más cercana e inmediatamente inferior en valoración al PROC será la establecida para la contratación.

	<b>OBRAS</b>	<b>BIENES</b>	<b>SERVICIOS</b>
1) Licitación pública	0.00060	0.000040	0.000030
2) Licitación restringida	0.00025	0.000020	0.000015
3) Sorteo de obras	0.00015	No aplica	No aplica
4) Contratación directa	0.00025	0.000015	0.000010
5) Comparación de precios	0.00040	0.0000015	0.000008
6) Compras menores	No aplica	0.0000005	No aplica

**Párrafo I.-** Se entenderá por Presupuesto Referencial del Objeto de la Contratación (PROC) el costo estimado de la obra, bien o servicio a licitar por la entidad convocante.

**Párrafo II.-** Las modalidades superiores en valoración al PROC podrán ser

utilizadas por la entidad contratante, en caso que así lo estime conveniente.

**Párrafo III.-** En aquellas entidades cuyo presupuesto total anual no duplique la cantidad resultante de la aplicación del procedimiento que se establece en el presente artículo, la misma deberá multiplicar cada factor de la tabla por 0.5, para cada caso en particular.

**Párrafo IV.-** En el caso de compras de bienes la subasta inversa será un método aplicable a cualquier valor del PROC, siempre que cumpla con los requerimientos de la presente ley y su reglamento.

**Párrafo V.-** Tendrán derecho a participar en la contratación pública de obras menores, reparaciones, mantenimiento y demás en la modalidad de SORTEOS, los técnicos medios (maestros de la construcción) calificados por las entidades competentes y que definirá el reglamento correspondiente de esta ley, hasta un monto igual al diez por ciento (10%) del que determina en esta modalidad el presente Artículo 17.

**Art. 18.-** La convocatoria a presentar ofertas en las licitaciones públicas deberá efectuarse mediante la publicación de avisos en la gaceta oficial y en dos diarios de mayor circulación del país por el término de tres (3) días, con un mínimo de veintidós (22) días hábiles de anticipación a la fecha fijada para la apertura, computados a partir del día siguiente a la última publicación.

En los casos de contrataciones que por su importancia, complejidad u otras características lo hicieran necesario, deberán ampliarse los plazos de antelación fijados, en las condiciones que determine la reglamentación. Cuando se trate de licitaciones internacionales deberán disponerse, además, avisos en publicaciones de países extranjeros, en los plazos, con la forma y con las modalidades que establezca la reglamentación. La invitación a presentar ofertas en licitaciones restringidas deberá efectuarse por el término de dos (2) días en la Gaceta Oficial y en dos diarios de mayor circulación del país, con veinte (20) días hábiles de anticipación a la fecha fijada para la apertura, computados a partir del día siguiente a la última publicación. La invitación a presentar ofertas en comparación de precios deberá efectuarse mediante la publicación de avisos en la Gaceta Oficial y en el diario de mayor circulación en el país, durante dos (2) días, con un mínimo de diez (10) días hábiles de anticipación a la fecha fijada para la apertura, computados a partir del día siguiente a la última publicación.

**Párrafo I.-** El contenido mínimo de la convocatoria será:

- 1) Identidad de la entidad que convoca;
- 2) La índole y la cantidad, el lugar de entrega, de los bienes a suministrarse; o la índole y ubicación de las obras que hayan de efectuarse;
- 3) El plazo, de ser el caso según la modalidad, para el suministro de los

bienes o la terminación de las obras;

- 4) El lugar, la forma y costo para obtener los pliegos de condiciones;
- 5) La fecha y el lugar previsto para la presentación de propuestas;

**Párrafo II.-** El plazo razonable entre la convocatoria y la presentación de propuestas, será establecido por la entidad pública, atendiendo las características propias de cada proceso. En ningún caso el plazo será menor a veinte (20) días hábiles para licitaciones públicas y a quince (15) días hábiles para licitaciones restringidas. Para la comparación de precios, el plazo no será menor a diez (10) días hábiles.

**Párrafo III.-** Cuando la complejidad o el monto de la contratación lo justifiquen, a juicio de la autoridad competente, el llamado deberá prever un plazo previo a la publicación de la convocatoria, para que los interesados formulen observaciones del proyecto de pliego de condiciones, conforme lo determine la reglamentación.

**Párrafo IV.-** Los pliegos de condiciones no podrán ser modificados mientras dure cada proceso de selección.

**Párrafo V.-** Todas las convocatorias, cualquiera sea el procedimiento de selección que se utilice, se difundirá por internet o por cualquier medio similar que lo reemplace o amplíe, en el sitio del organismo que la realice.

**Art. 19.-** Las contrataciones comprendidas en esta ley podrán realizarse por medios electrónicos en consideración a la Ley No.126-02, del 4 de septiembre del 2002, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales y su reglamento de aplicación.

**Párrafo I.-** Los organismos públicos comprendidos en el ámbito de esta ley podrán aceptar el envío de ofertas, la presentación de informes, documentos, comunicaciones, recursos administrativos, entre otros aspectos, en formato digital. Se considerarán válidas las notificaciones firmadas digitalmente.

**Párrafo II.-** La reglamentación determinará de manera detallada los procesos de contrataciones por medios electrónicos, especialmente se considerará la forma de publicidad y difusión, la gestión de las contrataciones, los procedimientos de pago, las notificaciones, la digitalización de los documentos y el expediente digital, de tal manera que se pueda garantizar la transparencia, autenticidad, seguridad jurídica, utilización como medio de prueba y confidencialidad.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN, EVALUACIÓN DE PROPUESTAS Y ADJUDICACIÓN**

**Art. 20.-** El pliego de condiciones proporcionará toda la información necesaria relacionada con el objeto y el proceso de la contratación, para que el interesado pueda preparar su propuesta. El pliego de condiciones no podrá ser modificado mientras

dure el proceso de selección.

**Párrafo I.-** Los participantes podrán solicitar a la entidad convocante aclaraciones acerca del pliego de condiciones, hasta la fecha que coincida con el cincuenta por ciento (50%) del plazo para presentación de propuestas. La entidad dará respuesta a tales solicitudes de manera inmediata, y no más allá de la fecha que signifique el setenta y cinco por ciento (75%) del plazo previsto para la presentación de propuestas. Las aclaraciones se comunicarán sin indicar el origen de la solicitud a todos los oferentes a los cuales se hubiere entregado el pliego de condiciones.

**Párrafo II.-** La entidad contratante convocará, luego de transcurridos los cinco días hábiles siguientes a la fecha en que se inició la entrega de los pliegos de condiciones, a una audiencia con los interesados, para aclarar el pliego de condiciones y responder a las inquietudes que presenten, sobre lo cual se levantarán actas en las que se consignen las consultas y las respuestas, a las cuales tendrán acceso todos los participantes.

**Art. 21.-** El principio de competencia entre oferentes no deberá ser limitado por medio de recaudos excesivos, severidad en la admisión de ofertas o exclusión de éstas por omisiones formales subsanables, debiéndose requerir a los oferentes incursos en falta las aclaraciones que sean necesarias, dándosele la oportunidad de subsanar dichas deficiencias, en tanto no se alteren los principios de igualdad y transparencia establecidos en el Artículo 3 de esta ley, de acuerdo a lo que establezca la reglamentación.

**Art. 22.-** La propuesta tendrá validez durante el período que se señale en el pliego de condiciones; no obstante, antes de que venza el plazo de validez de la propuesta, la entidad podrá solicitar una prórroga de duración determinada. El oferente podrá negarse a la solicitud sin perder por ello la garantía de mantenimiento de oferta y su validez cesará al expirar el plazo de vigencia original, en cuyo caso ya no será considerado en el proceso. Para que la oferta se estime prorrogada se requiere que el oferente presente el documento de renovación de la garantía, determinándose que quien no entregue la garantía prorrogada no será considerado en el proceso.

**Art. 23.-** Las ofertas se abrirán en la fecha y hora indicadas en el pliego de condiciones o en sus alcances sobre prórrogas, en el lugar y con las formalidades que se hayan indicado. El acto de apertura será público, para el cual los proponentes se considerarán los principales protagonistas. En el acto se hará público el nombre de los oferentes, sus garantías y los precios de sus ofertas. Dicho acto se efectuará con la presencia de notario público, quien se limitará a certificar el acto.

**Párrafo I.-** El acto será público y sólo podrá postergarse cuando surjan causas de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados. En estos casos se levantará acta en la que constarán los motivos de la postergación.

**Párrafo II.-** Toda oferta podrá ser retirada antes y hasta el momento señalado para su apertura, siempre que el proponente lo solicite personalmente o por escrito.

**Párrafo III.-** Se podrá mostrar a los representantes de las empresas presentes en el acto de apertura de las propuestas, a su solicitud, las cifras, firmas y cualquier documento que les interese verificar del contenido de las propuestas.

**Párrafo IV.-** Las propuestas inmediatamente después de recibidas en el lugar indicado, serán debidamente conservadas y custodiadas, permaneciendo cerradas hasta el momento de la apertura.

**Párrafo V.-** Los pliegos de condiciones establecerán el procedimiento de apertura de las propuestas, indicando los casos en que se recurrirá al procedimiento de apertura en forma consecutiva dentro de una misma reunión o al método de apertura en reuniones separadas. Una vez abiertas, las ofertas se considerarán promesas irrevocables de contratos; en consecuencia, no podrán ser retiradas ni modificadas por ningún motivo.

**Art. 24.-** Toda entidad contratante podrá cancelar o declarar desierto un proceso de compra o contratación mediante el dictado de un acto administrativo, antes de la adjudicación, siempre y cuando existan informes de carácter legal y técnico debidamente justificados.

**Párrafo I.-** En el evento de declaratoria de desierto un proceso, la entidad podrá reabrirlo, en la misma forma que lo hizo con el primero, dando un plazo de propuestas que puede ser de hasta un cincuenta por ciento (50%) del plazo del proceso fallido, al cual pueden acudir los proponentes que adquirieron los pliegos de condiciones sin volver a pagarlos.

**Párrafo II.-** Si en la reapertura, se produjese una segunda declaratoria de desierto el expediente del proceso será archivado. En esta situación la entidad podrá realizar ajustes sustanciales de los pliegos de condiciones, para iniciar un nuevo proceso sujetándose a esta ley y a los reglamentos.

**Art. 25.-** Los funcionarios responsables del análisis y evaluación de las ofertas presentadas, ya en la etapa de calificación o de comparación económica, dejarán constancia en informes, con todos los justificativos de su actuación, así como las recomendaciones para que la autoridad competente pueda tomar decisión sobre la adjudicación. Para facilitar el examen, únicamente dichos funcionarios podrán solicitar que cualquier oferente aclare su propuesta. No se solicitará, ofrecerá, ni autorizará modificación alguna en cuanto a lo sustancial de la propuesta entregada. Los reglamentos precisarán los detalles que se deberán cumplir en esta parte del proceso.

**Art. 26.-** La adjudicación se hará en favor del oferente cuya propuesta cumpla con los requisitos y sea calificada como la más conveniente para los intereses institucionales y del país, teniendo en cuenta el precio, la calidad, la idoneidad del oferente y demás condiciones que se establezcan en la reglamentación, de acuerdo con las ponderaciones puestas a conocimiento de los oferentes a través de los pliegos de condiciones respectivos.

**Párrafo I.-** Cuando se trate de la compra de un bien o de un servicio de uso común incorporado al catálogo respectivo, se entenderá en principio, como oferta más conveniente la de menor precio.

**Párrafo II.-** La notificación de adjudicación al proponente correspondiente se realizará dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la expedición del acto administrativo de adjudicación.

**Párrafo III.-** Efectuada la notificación al adjudicatario y participantes, ésta genera derechos y obligaciones de la entidad contratante y del adjudicatario a exigir la suscripción del contrato. En tal sentido, si el adjudicatario no suscribe el contrato dentro del plazo fijado en el pliego de condiciones, la entidad contratante ejecutará a su favor la garantía y podrá demandar el pago por daños y perjuicios. En caso de que la entidad contratante no suscriba el contrato dentro del plazo estipulado, el adjudicatario podrá demandar la devolución del valor equivalente a la garantía de mantenimiento de oferta presentada y la indemnización por daños y perjuicios.

**Párrafo IV.-** La resolución de adjudicación se cursará a la máxima autoridad ejecutiva de la institución quien aprobará o rechazará ordenando por escrito su revisión con la indicación de los desacuerdos que formule. Los funcionarios responsables del análisis y evaluación de las ofertas podrán confirmar, complementar o modificar, si fuere el caso, sus recomendaciones. Si la adjudicación fuese nuevamente rechazada por la máxima autoridad, se solicitará la decisión al Órgano Rector.

## **CAPÍTULO V CONTENIDO Y FORMA DE LOS CONTRATOS**

**Art. 27.-** Los contratos que realicen los organismos públicos para la adquisición de bienes o la contratación de obras y servicios, podrán documentarse indistintamente, por escrito en soporte papel o formato digital, en las condiciones que establezca la reglamentación y se ajustarán al modelo que forma parte del pliego de condiciones, con las modificaciones aprobadas durante el proceso de selección. El reglamento señalará los casos en que la contratación pueda formalizarse con una orden de compra u orden de servicio.

**Párrafo.-** Las contrataciones efectuadas a través de órdenes de compra u órdenes de servicio quedarán perfeccionadas en el momento de notificarse la recepción de conformidad de las mismas.

**Art. 28.-** El contrato, para considerarse válido, contendrá cláusulas obligatorias referidas a: antecedentes, objeto, plazo, precio, ajuste de precios, equilibrio económico-financiero, garantías, modificación, terminación, resolución, arbitraje, nulidad, sanciones y bonificaciones, si ello se ha acordado, liquidación, solución de controversias, y las demás que correspondan de acuerdo con la naturaleza de la contratación y con las condiciones que establezca el reglamento de la presente ley.

**Párrafo.-** El reglamento establecerá las características formales del contenido de las órdenes de compra y de servicio.

**Art. 29.-** Las ventas, contrataciones y concesiones realizadas conforme a las disposiciones de la presente ley y las realizadas por las empresas y corporaciones públicas, generarán las obligaciones tributarias correspondientes, por lo tanto, ninguna institución sujeta a las disposiciones de la presente ley o empresa pública que realice contrataciones, podrá contratar o convenir sobre disposiciones o cláusulas que dispongan sobre exenciones o exoneraciones de impuestos y otros tributos, o dejar de pagarlos, sin la debida aprobación del Congreso Nacional.

**Párrafo.-** Las instituciones sujetas a las disposiciones de la presente ley y las empresas y corporaciones públicas, citadas en el Artículo 2 de la presente ley, no podrán convenir ni contratar sobre cláusula o disposición que las obliguen asumir o pagar las obligaciones tributarias de una o más de las partes participantes en el contrato o los contratos realizados o de pagar las obligaciones tributarias de terceros.

**Art. 30.-** Para garantizar el fiel cumplimiento de sus obligaciones los oferentes, adjudicatarios y contratistas deberán constituir garantías en las formas y por los montos establecidos en la reglamentación de la presente ley.

**Párrafo I.-** El adjudicatario de una licitación deberá contratar seguros que cubran los riesgos a que estén sujetas las obras. Tales seguros permanecerán en vigor hasta que la autoridad correspondiente compruebe que el adjudicatario ha cumplido con las condiciones del contrato, extendiéndoles la constancia para su cancelación.

**Párrafo II.-** Las garantías podrán consistir en pólizas de seguro o garantías bancarias, con las condiciones de ser incondicionales, irrevocables y renovables; se otorgarán en las mismas monedas de la oferta y se mantendrán vigentes hasta la liquidación del contrato; con excepción de la garantía por el buen uso del anticipo, la que se reducirá en la misma proporción en que se devengue dicho anticipo.

## **CAPÍTULO VI FACULTADES Y OBLIGACIONES**

**Art. 31.-** La entidad contratante tendrá las facultades y obligaciones establecidas en esta ley, sin perjuicio de las que estuvieren previstas en otra legislación y en sus reglamentos, en los pliegos de condiciones, o en la documentación contractual. Especialmente tendrá:

- 1) El derecho de interpretar administrativamente los contratos y de resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, el Órgano Rector emitirá la opinión definitiva;
- 2) Podrá modificar, disminuir o aumentar hasta un veinticinco por



- ciento (25%) del monto del contrato original de la obra, siempre y cuando se mantenga el objeto, cuando se presenten circunstancias que fueron imprevisibles en el momento de iniciarse el proceso de contratación, y esa sea la única forma de satisfacer plenamente el interés público;
- 3) En la contratación de bienes, no habrá modificación alguna de las cantidades previstas en los pliegos de condiciones;
  - 4) En el caso de la contratación de servicios, podrá modificar, disminuir o aumentar hasta el cincuenta por ciento (50%), por razones justificadas que establezca el reglamento;
  - 5) Podrá acordar la suspensión temporal del contrato por causas técnicas o económicas no imputables al contratista, o por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, observándose las condiciones que se prevean en el respectivo reglamento;
  - 6) Efectuará la administración del contrato en sus aspectos técnico, administrativo y financiero, así como el control de calidad de los bienes, obras o servicios. El hecho de que la entidad no supervise los procesos, no exime al contratista de cumplir con sus deberes ni de la responsabilidad a la que contractualmente esté obligado;
  - 7) El poder de control, inspección y dirección de la contratación;
  - 8) La facultad de imponer las sanciones previstas en la presente ley a los oferentes y a los contratistas, cuando éstos incumplieren sus obligaciones;
  - 9) La prerrogativa de proceder a la ejecución directa del objeto del contrato, cuando el proveedor o contratista no lo hiciera dentro de plazos razonables y proceder al encausar al incumplidor ante la jurisdicción correspondiente,
  - 10) La facultad de inspeccionar las oficinas y los libros que estén obligados a llevar los proveedores y contratistas, previa autorización de la autoridad jurisdiccional correspondiente.

**Párrafo.-** La revocación, modificación o sustitución de los contratos por razones de oportunidad, mérito o conveniencia, no generará derecho a indemnización por concepto de lucro cesante.

**Art. 32.-** Sin perjuicio de las facultades y obligaciones previstas en la legislación específica, en sus reglamentos, en los pliegos de condiciones o en la documentación contractual, el contratista tendrá:

- 1) El derecho a los ajustes correspondientes de las condiciones contractuales, cuando ocurrieren acontecimientos extraordinarios o imprevisibles, con relación a las condiciones existentes al momento de la presentación de propuestas, que devuelvan el equilibrio económico del contrato;
- 2) Ejecutar el contrato por sí, o mediante cesión o subcontratación hasta un cincuenta por ciento (50%) del monto del contrato, siempre que se obtenga la previa y expresa autorización de la administración, en cuyo caso el contratante cedente continuará obligado solidariamente con el cesionario o subcontratista por los compromisos del contrato;
- 3) La obligación de cumplir las prestaciones por sí en todas las circunstancias, salvo caso fortuito o fuerza mayor, o por actos o incumplimiento de la autoridad administrativa, que hagan imposible la ejecución del contrato.

## **CAPÍTULO VII DE LA INICIATIVA PRIVADA**

**Art. 33.-** Cualquier persona natural o jurídica, con residencia debidamente legalizada en la República Dominicana, podrá presentar iniciativas para la ejecución de obras y concesiones, siempre y cuando el Estado no las haya definido como prioritarias ni estén incluidas en el plan de inversiones destinadas al desarrollo nacional.

**Párrafo.-** El reglamento establecerá los criterios y procedimientos que se aplicarán para la instrumentación de las disposiciones de este artículo.

## **TÍTULO II SISTEMA DE CONTRATACIONES DE BIENES, SERVICIOS Y CONCESIONES**

### **CAPÍTULO I ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA**

**Art. 34.-** El Sistema de Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones se organizará en función del criterio de centralización de las políticas y de las normas y de descentralización de la gestión operativa, con domicilio en la capital de la República, y jurisdicción nacional, teniendo como fin general el de procurar la excelencia y transparencia en las contrataciones del Estado y el cumplimiento de los principios de esta ley, realizará los actos y ejercerá las funciones contenidos en la presente ley y su reglamento de aplicación.

**Art. 35.-** Los órganos del sistema serán:

- 1) La Dirección General de Políticas y Normas de Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones que fungirá junto a las Subdirecciones correspondientes a cada tipo de contratación para adquirir bienes, obras, servicios y concesiones como Órgano Rector del Sistema, y
- 2) Las unidades operativas de contrataciones que funcionarán en los organismos mencionados en el Artículo 2 de la presente ley que tendrán a su cargo la gestión de las contrataciones.

**Párrafo I.-** El Órgano Rector se crea como organismo público descentralizado, adscrito de manera orgánica a la Secretaría de Estado de Finanzas, con personería jurídica de derecho público, con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera.

**Párrafo II.-** El Órgano Rector contará con una comisión consultiva, integrada por:

- 1) El Director General del Órgano Rector, quien la presidirá;
- 2) Por el presidente del Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA) o su delegado;
- 3) Por el presidente de la Cámara Dominicana de Comercio o su delegado,
- 4) Por dos miembros debidamente designados por el Poder Ejecutivo.

**Párrafo III.-** Si durante el período de duración del mandato correspondiente al Director General o a uno de los sub-directores se produjera el cese de su titular, su sucesor cesará al término del referido mandato.

**Párrafo IV.-** Cuando el último cese se produzca antes de haber transcurrido un año desde el nombramiento, no resultará de aplicación el límite previsto en el párrafo III, pudiendo ser renovado el mandato en dos ocasiones.

**Párrafo V.-** No podrán conformar el Órgano Rector de Contrataciones Públicas:

- 1) Dos (2) o más personas que sean parientes entre sí dentro del segundo grado de consanguinidad o de afinidad;
- 2) Dos (2) o más personas que tengan participación en el capital o en el órgano de dirección de una misma persona jurídica o un grupo de posibles oferentes o contratistas; a efectos de la presente ley se

tendrán en cuenta las personas que participen de posibles oferentes o contratistas vinculadas entre sí, incluso domiciliados o creados fuera del territorio de la República Dominicana;

- 3) Las personas que tengan participación mayoritaria en el capital o cualquier participación en el órgano de dirección de un posible Oferente o Contratista, incluso fuera del territorio de la República Dominicana;
- 4) Las personas que hayan sido declaradas en estado de quiebra, así como aquella contra las cuales estuvieren pendientes procedimientos de quiebra;
- 5) Las personas que estuvieren subjúdices, o cumpliendo condena o que hayan sido condenadas a penas aflictivas o infamantes.

**Párrafo VI.- Remuneración.** El Director General, los sub-directores, así como todos los funcionarios y empleados del Órgano Rector de Contrataciones Públicas devengarán salarios competitivos en el mercado privado, nunca inferior al devengado de las instituciones descentralizadas y autónomas encargadas de regular mercados. El Director General, los sub-directores, así como todos los funcionarios y empleados del Órgano Rector de Contrataciones Públicas tendrán seguridad en sus puestos e ingresarán al régimen de Servicio Civil y Carrera Administrativa a fin de garantizar dicha seguridad.

**Párrafo VII.- Funcionamiento y Facultades de la Dirección General del Órgano Rector.** Compete a la Dirección General del Órgano Rector de Contrataciones Públicas, sujeta a los principios de legalidad, de garantías procesales establecidas y reconocidas por la Constitución de la República, y en conformidad con las disposiciones de esta ley:

- 1) Investigar y actuar de oficio en los casos en que existan indicios de violación a esta ley;
- 2) Recibir las denuncias de parte interesada de violación a esta ley;
- 3) Instruir y sustanciar los expedientes;
- 4) Tomar todas las medidas necesarias para la sustanciación de los expedientes, incluyendo, requerir la presentación de documentos, la comparecencia de personas, el acceso a lugares, de manera voluntaria con la finalidad de llevar a cabo las investigaciones puestas a su cargo. En el caso de que dichas medidas sean compulsivas, deberá obtener la autorización previa del Pleno del Órgano Rector de Contrataciones Públicas, y podrá obtener el auxilio de la fuerza pública;

- 5) Motivar la acusación a ser presentada al Pleno del Órgano Rector de Contrataciones Públicas;
- 6) Archivar el expediente por inexistencia del hecho imputado, verificación de que el mismo no se encuentra sancionado por la presente ley, que el inculpado no pueda ser individualizado, por subsanación o por aplicación del criterio de oportunidad;
- 7) Presentar al Órgano Rector las acusaciones y recomendar la imposición de las sanciones pertinentes de conformidad con lo previsto por la presente ley;
- 8) Apoyar al Órgano Rector en la promoción y realización de estudios, trabajos y otras actividades de investigación y divulgación, con el fin de inducir una cultura de transparencia, eficiencia y priorización del interés público en materia de contrataciones públicas del país;
- 9) Mantener relaciones de cooperación con organismos extranjeros homólogos.

**Párrafo VIII.- Del Financiamiento de sus Operaciones.**

- 1) El Órgano Rector de Contrataciones Públicas preparará anualmente su presupuesto operativo, de conformidad con la normativa vigente para la formulación de presupuesto para la Administración Pública;
- 2) El Presupuesto Operativo del Órgano Rector será financiado con las siguientes fuentes de recursos:
  - i. Derechos y contribuciones por concepto de tramitación y procedimientos, determinadas por el Órgano Rector mediante acto administrativo;
  - ii. Sanciones pecuniarias y multas coercitivas;
  - iii. Recursos provenientes de los organismos de cooperación financiera y técnica internacional;
  - iv. Legados y donaciones debidamente transparentados,
  - v. Recursos provenientes de los fondos públicos consignados en el Presupuesto General de la República, cada año, en un monto no menor al cincuenta por ciento (50%) del Presupuesto Operativo del Órgano Rector.

- 3) Los fondos y el patrimonio del Órgano Rector serán objeto del control y vigilancia establecido por las leyes para los Fondos Públicos.

**Art. 36.-** El Órgano Rector tendrá las siguientes funciones básicas:

- 1) Velar por el cumplimiento y difusión de la ley, su reglamento y normas complementarias y proponer modificaciones a la misma;
- 2) Establecer las políticas de compras y contrataciones de bienes y servicios y evaluar su aplicación, en el marco de la política presupuestaria;
- 3) Diseñar e implantar el Catálogo de Bienes y Servicios de Uso Común para los organismos comprendidos por el ámbito de la ley;
- 4) Diseñar e implantar un Sistema de Información de Precios;
- 5) Establecer la metodología para preparar los planes y programas anuales de compras y contrataciones de bienes y servicios por parte de los organismos comprendidos en el ámbito de la ley;
- 6) Diseñar e implantar normas y procesos comunes para las compras y contrataciones de bienes y servicios según los distintos tipos y modalidades e implantar un manual de procedimientos comunes para las entidades que se encuentran en el ámbito de aplicaciones de esta ley;
- 7) Verificar que en los organismos comprendidos en el ámbito de la ley se apliquen en materia de compras y contrataciones de bienes y servicios las normas establecidas por esta ley, su reglamento, así como las políticas, planes, programas, normas y procesos dictados al efecto;
- 8) Capacitar y especializar a su personal y al de las unidades ejecutoras en la organización y funcionamiento del sistema, así como en la gestión de compras y contrataciones de bienes y servicios. Absolver consultas sobre la materia;
- 9) Organizar, llevar y mantener actualizado el Registro de Proveedores y Consultores del Estado, de carácter ilimitado, tomando en cuenta los datos suministrados por las unidades ejecutoras y de acuerdo al tipo de bien o servicio en que se especialicen los oferentes;
- 10) Mantener un registro especial, y publicarlo en su página web, de proveedores y consultores que hayan incumplido con lo establecido

en esta ley, en su reglamento, o en las compras o contrataciones con el Estado, así como de las sanciones que se les hayan aplicado por violaciones a los mismos;

- 11) Recibir las sugerencias y reclamaciones de los proveedores y consultores, estén o no inscritos en el registro respectivo;
- 12) Recomendar, cuando corresponda, las sanciones previstas en la presente ley;
- 13) Resolver en última instancia administrativa, los asuntos de su competencia y designar el árbitro dirimente en los casos en que se susciten controversias entre entidades y contratistas;
- 14) Crear y administrar el Sistema de Información de Contrataciones, en soporte físico y electrónico, con un portal web de acceso gratuito, en el que se incluyen las:
  - i. Las bases de datos de todos los contratos de bienes, servicios, obras y concesiones;
  - ii. La base del Registro Nacional de Proveedores Públicos;
  - iii. El Catálogo de Bienes y Servicios de Uso Común;
  - iv. La base de datos del Sistema de Información de Precios;
  - v. Las políticas de compras y contrataciones;
  - vi. Manuales de procedimientos y modelos de formatos y pliegos y contratos;
  - vii. Presupuestos y aplicaciones presupuestarias de la Administración Pública, y
  - viii. Plan Anual de Contrataciones de la Administración Pública;
- 15) Crear y Administrar el Registro Nacional de Proveedores Públicos tomando en cuenta los datos suministrados por las unidades ejecutoras y de acuerdo al tipo de bien o Servicio en que se especialicen los oferentes, de inhabilitados para contratar con el Estado, de incumplidores y otorgar los correspondientes Certificados de Registro;
- 16) Diseñar e implantar el Catálogo de Bienes y Servicios de Uso Común para los organismos comprendidos por el ámbito de la ley;

- 17) Diseñar e implantar un Sistema de Información de Precios que mantenga actualizados los valores de mercado de los bienes y servicios de uso común, así como sobre las garantías, condiciones de entrega, condiciones y forma de pago y otras que establezca el reglamento de aplicación. Asimismo, mantendrá información sobre los precios a los que los organismos comprendidos en el ámbito de la ley compraron o contrataron los bienes y servicios adquiridos;
- 18) Participar en coordinación con la instancia estatal competente, en la negociación y celebración de tratados, acuerdos o convenios internacionales relacionados con el tema de contrataciones públicas, de los que República Dominicana sea parte o estén en vías de negociación;
- 19) Establecer la metodología para preparar los planes y programas anuales de compras y contrataciones de bienes y servicios por parte de los organismos comprendidos en el ámbito de la ley, en el marco de las apropiaciones presupuestarias aprobadas para cada ejercicio, la programación de la ejecución del presupuesto y las políticas que sobre el tema dicte la Secretaría de Estado de Finanzas. Dichos planes y programas deberán ser consolidados por el Órgano Rector, que tendrá la responsabilidad de su difusión pública, así como de efectuar la evaluación de su cumplimiento, bajo el Plan Anual de Contrataciones de la Administración Pública.

**Art. 37.-** El sistema de información de precios mantendrá datos actualizados sobre los valores de mercado de los bienes y servicios de uso común, las garantías, condiciones de entrega, condiciones y formas de pago y otras que establezca el reglamento.

**Párrafo I.-** El sistema contendrá también información sobre los precios a los que los organismos comprendidos en el ámbito de la ley compraron o contrataron los bienes y servicios adquiridos.

**Párrafo II.-** El uso del sistema de información de precios será obligatorio para todos los organismos comprendidos en el ámbito de la presente ley y será optativo para el resto de organismos del sector público.

**Art. 38.-** Los Organismos comprendidos en el ámbito de la presente ley están obligados a elaborar planes y programas anuales de contrataciones, de acuerdo con las normas y metodologías que al respecto dicte el Órgano Rector. Los planes y programas anuales se elaborarán con base en las políticas que dicte la Secretaría de Estado de Finanzas y serán consistentes con las apropiaciones presupuestarias aprobadas para cada ejercicio. Asimismo, los planes y programas servirán de base para la programación periódica de la ejecución del presupuesto.



**Párrafo.-** Los planes y programas deberán ser consolidados por el Órgano Rector, que tendrá la responsabilidad de su difusión pública, así como de efectuar la evaluación de su cumplimiento.

**Art. 39.-** Las personas naturales o jurídicas interesadas en participar en cualquier proceso de contratación, deberán estar inscritas en el Registro de Proveedores, Contratista, Consultores y Concesionarios administrado por el Órgano Rector.

**Párrafo I.-** El reglamento establecerá la organización, funciones y procedimientos del Registro.

**Párrafo II.-** Para la inscripción en el Registro los interesados deberán acreditar su condición de persona natural o jurídica y su inscripción ante la autoridad tributaria.

**Art. 40.-** El Órgano Rector de Contrataciones Públicas estará regido por el Pleno del Órgano Rector, e integrado por un Director General, quien lo presidirá y cuatro (4) sub-directores, nombrados mediante Decreto del Presidente de la República y ratificados por el Senado de la República por cinco (5) años renovables por una sola vez. No obstante, expirado el plazo del mandato correspondiente al Director General o a los sub-directores, los mismos continuarán en el ejercicio de sus funciones hasta la toma de posesión del nuevo Director General o en su caso de los nuevos sub-directores.

**Art. 41.-** El funcionamiento del Órgano Rector de Contrataciones Públicas se regirá por las siguientes reglas generales:

- 1) El Pleno del Órgano Rector de Contrataciones Públicas Dominicano se entiende válidamente constituido con la asistencia de tres (3) de sus miembros, uno de los cuales será el Director General, y en caso de su ausencia a la sesión, se requerirá la asistencia de los cuatro (4) miembros restantes;
- 2) El Pleno será convocado indistintamente (i) por el Director General o (ii) por dos sub-directores como mínimo, actuando de forma conjunta;
- 3) Las decisiones y acuerdos se adoptarán por la mayoría absoluta de votos de los asistentes a la sesión. En caso de empate decidirá el voto de quien presida;
- 4) En caso de ausencia del Director General a una sesión, el sustituto será escogido por los sub-directores presentes. Esta sustitución será de carácter provisional y por tiempo definido;
- 5) El Órgano deberá elaborar los reglamentos que dictaminen sobre su organización y funcionamiento interno, así como de toda la estructura

de apoyo administrativo que requiera este último, todo lo cual aprobará por Decreto el Presidente de la República. Dichos reglamentos internos se publicarán en la Gaceta Oficial, en un periódico de circulación nacional y en el medio de difusión físico o electrónico del órgano;

- 6) Toda decisión o regulación del Órgano Rector será tomada por escrito mediante acto administrativo motivado;
- 7) El Órgano Rector deberá elaborar la reglamentación de aplicación de la presente ley, lo cual no será obstáculo para la entrada en vigor y ejecución plena de la presente ley.

**Art. 42.-** El Director General y los sub-directores del Órgano Rector de Contrataciones Públicas serán personas físicas con plena capacidad legal, ejercerán su función con dedicación exclusiva y absoluta, tendrán las incompatibilidades establecidas con carácter general para los altos cargos de la Administración Pública y en adición deberán ser profesionales de la ingeniería, las finanzas, la economía o materias afines con experiencia acreditable por más de cinco (5) años en alguna de las siguientes disciplinas:

- i. En asuntos relacionados con las contrataciones y concesiones públicas;
- ii. En las finanzas y administración pública.

Además se requiere lo siguiente:

- 1) Ser dominicano y estar en pleno ejercicio de los derechos civiles y políticos;
- 2) No tener relación alguna contractual con el Estado, como proveedor, contratista de obras, consultor o poseer acciones en empresas con los mismos fines,
- 3) No tener relación de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad con su superior jerárquico u homólogo.

## **CAPÍTULO II**

### **NORMAS ESPECIALES PARA LA CONTRATACIÓN DE CONSULTORÍAS**

**Art. 43.-** Las máximas autoridades de los organismos comprendidos en el Artículo 2 de esta ley formalizarán el requerimiento de servicios de consultoría mediante un acto administrativo, en los cuales se formulen los términos de referencia suficientes al objeto de la contratación. Las unidades operativas elevarán para su aprobación los pliegos

de condiciones, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- 1) **De calidad y precio.** Cuando la selección se basa conjuntamente en la calidad de la propuesta, idoneidad del proponente y en el costo de los servicios a suministrar. En primer término se evaluará la calidad,
- 2) **De calidad.** Cuando los servicios sean de naturaleza excepcionalmente compleja o altamente especializados o de servicios que exijan innovación, se utilizará la modalidad basada exclusivamente en la idoneidad del proponente y en la calidad de la propuesta técnica.

**Art. 44.-** En los procedimientos de selección para consultorías el pliego de condiciones preverá el cumplimiento del proceso en dos etapas, mediante la presentación de dos ofertas. La primera oferta contendrá los documentos que respalden la solvencia, idoneidad, capacidad y experiencia de los proponentes en el que se adjuntará adicionalmente la propuesta técnica; la segunda contendrá la oferta financiera.

**Párrafo.-** En el caso de que la selección se base exclusivamente en la calidad de los servicios, la entidad contratante procederá a negociar el precio con quien haya sido evaluado en primer lugar. En caso de no llegar a un acuerdo en términos de precio, podrá desestimar la oferta y proceder a negociar con quien haya quedado en el siguiente lugar de la selección.

**Art. 45.-** Las contrataciones de servicios de consultoría establecerán condiciones que promuevan y faciliten la capacitación y transferencia de conocimientos a los recursos humanos nacionales.

### **CAPÍTULO III NORMAS ESPECIALES PARA LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN DE OBRAS PÚBLICAS**

**Art. 46.-** Para los fines de esta ley, se entiende por concesión la facultad que el Estado otorga a particulares, personas naturales o jurídicas para que por su cuenta y riesgo construyan, instalen, mejoren, adicionen, conserven, restauren, produzcan, operen o administren una obra, bien o servicio público, bajo la supervisión de la entidad pública concedente, con o sin ocupación de bienes públicos. A cambio, el concesionario tendrá derecho a la recuperación de la inversión y la obtención de una utilidad razonable o el cobro a los usuarios de la obra, bien o servicio de una tarifa razonable para mantener el servicio en los niveles satisfactorios y comprometidos en un contrato con duración o plazo determinado, siguiendo la justificación y prioridad establecida por la planificación y el desarrollo estratégico del país.

**Art. 47.-** La licitación pública nacional o internacional será el único procedimiento de selección para la contratación de concesiones, sea cual fuere la

modalidad, a la que podrán presentarse personas, firmas o asociaciones nacionales, extranjeras o mixtas.

**Párrafo I.-** El reglamento indicará las modalidades de contratación dependiendo del tipo de bien, obra o servicio que la entidad desee concesionar, y propondrá entre éstas la que estime más conveniente para los intereses del país, contando con el criterio y autorización del Órgano Rector, quien efectuará la determinación definitiva.

**Párrafo II.-** La persona, firma o asociación que haya presentado la iniciativa privada, tendrá derecho de propiedad por un período de tres años. Asimismo, tendrá derecho al reembolso total de los costos de estudios en que incurrió para formular la solicitud de iniciativa privada por parte de quien obtenga la adjudicación de la concesión, lo que deberá constar en los pliegos de condiciones.

**Art. 48.-** Cada una de las entidades públicas del Gobierno Central, instituciones descentralizadas y autónomas serán competentes para realizar las acciones preparatorias de cualquier tipo de concesión que corresponda a su área funcional, de conformidad con las políticas que dicte el Órgano Rector de la Contratación y Concesiones de la presente ley y su respectivo reglamento.

**Art. 49.-** El plazo de duración de un contrato de concesión estará determinado por la naturaleza del bien, obra o servicio y no podrá ser mayor al setenta y cinco por ciento (75%) de la vida útil de las mismas, en aquellos casos que la vida útil sea una variable determinante del proyecto. El plazo será calculado en cada caso de acuerdo con la cuantía e importancia de la inversión, tomando en cuenta el interés nacional, el de los usuarios, y otros factores que establezca la reglamentación de la presente ley.

**Párrafo I.-** Excepcionalmente, y por una sola vez, podrá prorrogarse un contrato de concesión, por un período de hasta el 50% del plazo original, cuando se demuestre que las condiciones son beneficiosas para el Estado y los usuarios, en cuyo caso se atenderán los procedimientos que indique el reglamento, respetando los principios de esta ley.

**Párrafo II.-** En el caso de que el Estado decida continuar con un bien, obra o servicio público concesionado, con por lo menos un año de anticipación, realizará nuevas acciones preparatorias, para poder terminar y liquidar el contrato presente y volver, mediante licitación pública a un nuevo proceso de concesión, en el cual podrá participar el concesionario con responsabilidad por concluir, cumpliendo todos los requisitos que demande el nuevo proceso.

**Art. 50.-** Todo contrato de concesión que implique inversión de recursos por parte del concesionario y cuyo plazo sea mayor de cinco (5) años de duración, se considerará legalmente perfeccionado cuando cuente con la obtención de la Resolución del Órgano Rector de Contratación y Concesiones y el correspondiente Decreto del Poder Ejecutivo. Si la concesión implica exención de impuestos y/o enajenación de inmuebles

deberá ser ratificado por el Congreso de la República. En el caso de los municipios, en adición, recibirán aprobación de la Sala Capitular.

#### **CAPÍTULO IV OBLIGACIONES MÍNIMAS**

**Art. 51.-** Las entidades públicas autorizadas para llevar a cabo procesos de concesión, suscribir contratos y administrarlos desde su inicio hasta la culminación del plazo del contrato de concesión tendrán las siguientes obligaciones mínimas:

- 1) Velar por la estabilidad y equilibrio contractual;
- 2) Obtener los derechos de los servicios concesionados;
- 3) Rescatar el servicio por causas de afectación a la utilidad pública, tales como servicio deficiente, incremento desmedido de precios y que superan los acuerdos del equilibrio financiero definido en el contrato;
- 4) Velar porque sean solamente las tarifas que resulten del acuerdo contractual las que se estén cobrando por la prestación del servicio;
- 5) Supervisar todas las etapas de la concesión, calidad de ejecución, certificar la inversión, cumplimiento de la operación, cumplimiento de los niveles de servicio, hasta la liquidación del contrato,
- 6) Aplicar al concesionario las multas o premios estipulados en el contrato.

**Art. 52.-** El concesionario, además de lo que se estipule en el pliego de condiciones y en el correspondiente contrato, tendrá las siguientes obligaciones mínimas:

- 1) Cumplir las funciones otorgadas contractualmente con apego a las normas del derecho público, en cuanto a las relaciones que mantiene con la institución encargada de la administración del contrato y a aquellas vinculadas con otras entidades del sector público, y
- 2) Mantener el régimen económico del contrato, tal como éste ha sido acordado en el proceso de selección.

En cuanto se refiere a los derechos y obligaciones económicas con terceros, beneficiarios de los servicios, el concesionario se regirá por las normas del derecho privado.

---

## CAPÍTULO V PROCESO DE CONTRATACIÓN

**Art. 53.-** Con los elementos de juicio, y fundamentalmente los estudios técnicos y económicos que disponga la entidad pública, previa convocatoria y con el apoyo del Órgano Rector de la Contratación y Concesiones, llevará a cabo una audiencia pública. La misma se desarrollará dentro de los procedimientos que señale el reglamento de esta ley, preferiblemente en el sitio que pudiese constituir el punto de mayor trascendencia del proyecto, al cual puedan acudir autoridades regionales, representantes y la misma sociedad civil.

**Párrafo.-** Los resultados de la audiencia serán recogidos y procesados en acta notarial, con los cuales la entidad podrá efectuar los ajustes a los estudios, documentos y demás condiciones que previamente se hayan definido.

**Art. 54.-** La convocatoria se realizará a través de los medios de amplia difusión nacional, y si la licitación es internacional se utilizará un medio conocido internacionalmente, por lo menos en tres publicaciones continuas, o máximo dentro de un período de diez días; el Órgano Rector de la Contratación y Concesiones, divulgará la convocatoria en la página web.

**Párrafo.-** El plazo razonable entre la convocatoria y la presentación de ofertas será establecido por la entidad contratante, atendiendo las características propias de cada modalidad. En ningún caso el plazo será menor a treinta (30) días hábiles, para el caso de concesiones de bienes y servicios; y de sesenta (60) días hábiles para la concesión de obras, más aún si en ellas hay que realizar una inversión significativa.

**Art. 55.-** El pliego de condiciones contendrá con suficiente amplitud el objeto de la concesión, el proceso de la contratación y la guía que ayude al interesado a presentar su oferta con certeza y claridad, de conformidad con las características propias y la naturaleza del bien, obra o servicio público a conexiónarse. Su contenido mínimo será:

- 1) La convocatoria, tal como será publicada;
- 2) Instrucciones para los oferentes;
- 3) Objeto de la concesión, con la descripción completa de los requerimientos de la entidad concedente;
- 4) Proyecto o modelo de contrato;
- 5) Análisis y requerimientos para una adecuada estructuración técnica, financiera y legal de las propuestas;
- 6) Definición de políticas de asignación de riesgos (legal, comercial, construcción, ambiental, financiero) por las partes y mitigación de

contingencias;

- 7) En materia de obras por construirse o rehabilitarse, se entregará los estudios de ingeniería definitivos, estudios de demanda de tráfico o de requerimientos de servicios por parte de los usuarios; disponibilidad de licencias ambientales y legalización de derechos de servidumbre;
- 8) Características de la supervisión en las etapas de: “ingenierías y programación”, “construcción o rehabilitación” y “operación”;
- 9) Descripción de mecanismos de solución de conflictos;
- 10) Los anexos que se requieran, de haberlos, según el caso;
- 11) Criterios de evaluación de las ofertas, de acuerdo a las características propias del tipo de concesión, para lo cual puede tomarse en consideración uno o varios de lo siguientes factores:
  - i. Estructura tarifaria;
  - ii. Plazo de la concesión;
  - iii. Posible subsidio del Estado al oferente;
  - iv. Pagos ofrecidos por el oferente al Estado, en el caso de que el Estado entregue bienes, instalaciones o derechos para su utilización en la concesión;
  - v. Ingresos garantizados por el Estado;
  - vi. Grado de compromiso de riesgo que asume la entidad pública y el oferente durante la construcción o la explotación de la obra, bien o servicio público, tales como fuerza mayor o caso fortuito;
  - vii. Fórmula de ajuste, o ecuación financiera, para el equilibrio económico del contrato, de tarifas y sistema de revisión;
  - viii. Calificación de otros servicios adicionales, útiles y necesarios;
  - ix. Consideraciones de carácter ambiental, plan de manejo y remediación,
  - x. Condiciones y estándares de construcción, mantenimiento de

los niveles del servicio y condiciones de devolución de las obras al término de la concesión.

**Párrafo I.-** Cuando el contrato de concesión tenga por objeto la construcción y explotación de obras públicas, los pliegos de condiciones generales o particulares que rijan la concesión, deberán exigir que el concesionario se obligue a ejecutar, conservar, reponer y reparar aquellas obras que sean accesorias o estén vinculadas con la principal y sean necesarias para que el conjunto cumpla la finalidad determinante de su construcción, permitiendo su mejor funcionamiento y explotación.

**Párrafo II.-** Los contratos de concesión de obras públicas no podrán celebrarse para obtener financiamiento para fines diferentes del objeto de la concesión por parte de la entidad u organismo concedente.

**Párrafo III.-** La fase de consultas consiste en la oportunidad de los oferentes a solicitar aclaraciones sobre la licitación por medio escrito y será respondido por la entidad contratante por el mismo medio, con copia a todos los oferentes. La entidad contratante no podrá responder a consultas hechas con posterioridad a los 15 días previos al cierre de la licitación.

**Art. 56.-** Las ofertas serán presentadas en los términos y forma establecida en el pliego de condiciones. La información que se entregue estará identificada en dos ofertas por separado; la primera, con los elementos de solvencia, idoneidad y capacidad, los cuales serán evaluados y calificados. La segunda oferta sólo se considerará cuando el oferente hubiera alcanzado la calificación; en ésta última, se adjuntarán las condiciones de carácter técnico-económico que permitan evaluar si se cumplen las condiciones exigidas en el pliego de condiciones y cuál oferta es la más conveniente a los intereses institucionales y nacionales.

**Párrafo I.-** La entidad contratante será la unidad autorizada para el conocimiento de las propuestas, contando para ello con el apoyo de profesionales de varias disciplinas, acordes con la especialidad de la concesión de que se trate, sean de la propia entidad, de otras entidades públicas o contratados para el efecto.

**Párrafo II.-** Dependiendo de la modalidad y características de cada una de las concesiones, en el pliego de condiciones constarán los criterios de evaluación de las propuestas, tanto en la parte de idoneidad, solvencia y capacidad, como en la propuesta técnico-económica, aspectos que no podrán ser variados ni cambiados hasta que culmine el proceso. Se considerarán como mínimo las siguientes condiciones:

- 1) Idoneidad, experiencia, fiabilidad y competencia del proponente y del personal que participará en las etapas de la concesión;
- 2) Que con la propuesta presentada se dé atención a los requerimientos institucionales, en todo su alcance y objetivos;



- 3) Que haya demostración de que se está atendiendo las necesidades de:
  - i. Estudios, diseños e ingenierías, al nivel necesario, si así ha sido pedido en los pliegos de condiciones;
  - ii. Las especificaciones técnicas con las cuales se proveerá o mantendrá el bien, obra o servicio que se concesiona;
  - iii. Solicitadas en los pliegos de condiciones, que permita asegurar que la propuesta está técnicamente efectuada;
  - iv. Que las fuentes de posible financiamiento sean seguras y exista el compromiso formal para ello.
- 4) Que se haya comprendido y no se presenten cambios en la distribución de riesgos del pliego de condiciones;
- 5) Que las condiciones financieras, ecuaciones de equilibrio financiero, tasas en función de la descripción de niveles de servicio en el tiempo, programas de ejecución, mantenimiento y operación, así como los plazos, sean de conveniencia para los intereses ciudadanos, preferiblemente de los usuarios, y del país en general;
- 6) Si la Tasa Interna de Retorno (TIR), o cualquier otro índice que se haya utilizado en la factibilidad por parte de la entidad, es adecuada a la presentada por el proponente, o si los cambios propuestos aseguran la eficacia de la concesión.

## **CAPÍTULO VI ADJUDICACIÓN Y CONTRATO DE CONCESIÓN**

**Art. 57.-** La adjudicación del contrato se efectuará a quien haya sido seleccionado como la mejor oferta técnica y económica que satisfaga plenamente las necesidades del objeto de la concesión.

**Párrafo I.-** El contrato que se suscriba, será dado a conocer públicamente, para lo cual cada entidad remitirá la información al Órgano Rector de la Contratación y Concesiones, quien dará a publicidad a un resumen ejecutivo del contrato en la página web.

**Párrafo II.-** El contenido del contrato, seguirá similares exigencias que aquellas contempladas en el Título I de esta ley y lo que al respecto señale el reglamento; no obstante ello, serán cláusulas fundamentales del contrato, entre otras, las siguientes:

- 1) Los beneficios que se incluyan como compensación por los servicios ofrecidos, tales como servicios turísticos, en los casos en que pudiesen existir, autoservicios, publicidad u otros; recuperación de

- terrenos ribereños, etc;
- 2) Compensación por los servicios que preste, el precio, tarifa o subsidio convenidos y cualquier otro beneficio adicional expresamente estipulado;
  - 3) Prohibición del concesionario para establecer exenciones a favor de los usuarios;
  - 4) Garantías, en las diferentes etapas de la concesión, como etapa de construcción de obras, etapa de operación y explotación;
  - 5) Plazo de la concesión;
  - 6) Derecho de explotación de los bienes, obras y servicios principales y anexos a las obras;
  - 7) Derecho a la revisión del régimen económico y plazo de la concesión, por causas sobrevinientes;
  - 8) Transferencia de la concesión;
  - 9) Régimen jurídico en la relación concedente-concesionario y concesionario-usuarios;
  - 10) Realización de auditorías de carácter técnico, contable y ambiental, por parte de la entidad concedente;
  - 11) Responsabilidad e indemnizaciones por daños a terceros con motivo de la construcción o explotación;
  - 12) Seguros a cargo del concesionario;
  - 13) Multas y sanciones por incumplimientos;
  - 14) Costeo de la supervisión del proyecto por el concesionario vía la Entidad Contratante;
  - 15) El Representante de la Entidad Contratante en el consejo de dirección del concesionario que sólo tendrá voz en este;
  - 16) Forma de conservación de las obras;
  - 17) La inversión y actividades que se cumplirán, para la adecuación, reforma y modernización de los bienes y obras, para adaptarlas a las características técnicas y funcionales requeridas para la correcta

prestación de los servicios o la realización de las actividades económicas a las que aquellas sirven de soporte material;

- 18) Las actividades que se llevarán a cabo de reposición y gran reparación que sean exigibles en relación con los elementos que ha de reunir cada uno de los bienes u obras, para mantenerse aptas y para que los servicios puedan ser desarrollados adecuadamente de acuerdo con las exigencias económicas y las demandas sociales.

## **CAPÍTULO VII EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN**

**Art. 58.-** Para los efectos de la constitución de las servidumbres y de la expropiación de los bienes necesarios para la construcción de obras contratadas por concesión, se declaran de utilidad pública las obras y los servicios anexos o complementarios que se pacten y de toda otra que resultare necesaria a la prestación del servicio.

**Párrafo I.-** En el contrato de concesión y en el pliego de condiciones constará el monto y que el de las servidumbres y expropiaciones estará a cargo del concesionario.

**Párrafo II.-** Los bienes y derechos que a cualquier título adquiera el concesionario para cumplir con el objeto contractual pasarán a ser de dominio público desde que se incorporen a los bienes, obras o servicios, sea por adherencia o por destinación y no podrán ser enajenados, ni hipotecados o sometidos a gravámenes de ninguna especie separadamente de la concesión.

**Art. 59.-** Cuando para la concesión de un bien o servicio, ejecución o rehabilitación de una obra, resultare indispensable la ejecución de trabajos que modifiquen servidumbres existentes, el concesionario estará obligado a ejecutarlas, a su cargo, en la forma y plazo establecidos por el concedente en el pliego de condiciones, de conformidad a la naturaleza de las mismas.

**Art. 60.-** Corresponde a la entidad concedente la supervisión y vigilancia del cumplimiento por el concesionario, facultad que será extendida a otras entidades públicas que estén vinculadas con un proyecto de la naturaleza del contrato, tales como en la parte técnica, económica y ambiental, en las fases de construcción y explotación. Esta facultad puede ejercerla el concedente por sus propios medios o mediante contratación de firmas especializadas, todo ello de acuerdo a esta ley y su reglamento.

**Párrafo I.-** El concesionario entregará a la entidad contratante el proyecto final con su ingeniería de detalle acompañados de los planos y memorias explicativas del objeto de la concesión, así como el plan de conservación actualizado, por lo menos sesenta (60) días antes de la conclusión de las obras. La inobservancia de este requisito conllevará la aplicación de las sanciones previstas por la presente ley y su reglamento.

**Párrafo II.-** En los casos en que la concesión conlleve la entrega al concesionario de compensaciones, estas no podrán ser efectivas hasta tanto la infraestructura haya sido recibida según lo estipulado en el contrato por la entidad contratante y entrado en explotación. Además, mientras la entidad contratante no haya recibido la infraestructura objeto de la concesión, el concesionario no podrá usufructuar la tarifa convenida.

**Párrafo III.-** En los casos en que la concesión conlleve la entrega para explotación al concesionario de infraestructura, previamente construida por el Estado, ésta deberá ser valuada y el concesionario deberá compensar al Estado por el monto de la misma, dentro del ámbito de la concesión.

## **CAPÍTULO VIII SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DE LA CONCESIÓN**

**Art. 61.-** La concesión podrá ser suspendida temporalmente en los casos que se describen en el presente artículo, como consecuencia de ello el concesionario gozará de un aumento en el plazo de la concesión, igual al período de suspensión, además de las compensaciones que pudiesen definirse en el pliego de condiciones y el contrato.

- 1) En los casos de guerra externa en la que la Nación se viere involucrada, conmoción interior o fuerza mayor o caso fortuito que impidan la construcción o prestación del servicio, y
- 2) Cualquier otra que se hubiere establecido en el pliego de condiciones o el contrato.

**Art. 62.-** La concesión se extinguirá entre otras, por las siguientes causales:

- 1) Cumplimiento del plazo de la concesión, incluidas sus extensiones debidamente legalizadas;
- 2) Mutuo acuerdo entre concedente y concesionario. En este caso el concedente sólo podrá otorgar su consentimiento, previa consulta a los acreedores que tengan garantías inscritas para el financiamiento de la concesión;
- 3) Incumplimiento de las obligaciones del concesionario, previamente calificadas por la entidad concedente y con el criterio y autorización del Órgano Rector de la Contratación y Concesiones, en conformidad con la presente ley y el correspondiente reglamento, y
- 4) Causas adicionales que se hubieren estipulado en el pliego de condiciones y en el contrato.

**Art. 63.-** Se autoriza establecer, sin perjuicio de la no entrega de derechos sobre las obras y bienes que tiene el concedente, una prenda especial de concesión de obra pública, para que el concesionario pueda pactar con los financistas de la obra, operación o servicio.

**Art. 64.-** En materia de contratos de concesión, se considerará perfectamente aplicable todo el contenido del Título IV de esta ley y lo que al respecto se contemple en el reglamento correspondiente.

### **TÍTULO III DISPOSICIONES COMUNES**

#### **CAPÍTULO I SANCIONES**

**Art. 65.-** En el caso de los funcionarios civiles de la rama ejecutiva del gobierno, las sanciones por incumplimiento de las disposiciones de la presente ley se aplicarán las previstas en el régimen de la ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa. En los restantes casos, la aplicación de sanciones, se regirá por lo establecido en los respectivos estatutos disciplinarios.

**Párrafo I.-** Los servidores públicos serán pasibles de las siguientes sanciones, sin perjuicio de las responsabilidades detalladas que establezca el reglamento y de las responsabilidades civiles o penales que prevean las leyes correspondientes, dependiendo de la gravedad de la falta:

- i. Amonestación escrita;
- ii. Suspensión sin goce de salario hasta por 6 meses;
- iii. Despido sin responsabilidad patronal;
- iv. Sometimiento a la Justicia.

**Párrafo II.-** Los funcionarios y empleados de las instituciones sujetas a las disposiciones de esta ley, que intervengan en una compra de bienes y servicios, contratación u otorgamiento de una concesión, sin cumplir las disposiciones de la misma, serán sancionados con pena de tres (3) meses a dos (2) años de prisión, o con multa penal de hasta un monto igual al valor de los bienes y servicios adquiridos o del valor involucrado en el contrato y la concesión en cuestión, o ambas penas a la vez, y la prohibición de ejercer funciones públicas por cinco (5) años.

**Párrafo III.-** Los funcionarios de las instituciones sujetas a las disposiciones de la presente ley y administradores de empresas públicas, financieras y no financieras, que intervengan en la compra de bienes y servicios en contratación o concesión que violen las disposiciones del Artículo 28, de la presente ley, serán sancionados con pena de prisión de tres (3) meses a dos (2) años o multa penal de dos (2) hasta diez (10) veces el impuesto dejado de pagar por la parte beneficiada, o ambas penas a la vez, y la prohibición de ejercer funciones públicas por cinco (5) años.

**Párrafo IV.-** Sin perjuicio de las sanciones establecidas en este artículo la entidad contratante o el organismo superior jerárquico de la misma, podrán someter ante los tribunales penales ordinarios en los casos que los oferentes incurran en violaciones de las disposiciones penales.

**Párrafo V.-** Para los casos de incumplimiento de contrato de concesiones la entidad contratante podrá establecer en el contrato cláusula sobre sanciones pecuniarias que podrá aplicar considerando el monto implicado en contrato.

**Párrafo VI.-** En el caso de valores avanzados por la entidad contratante, en los cuales, deberá reconocer como valores recibidos estos montos actualizados con base en el Índice de Precio al Consumidor (IPC) más la tasa de interés indemnizatorio aplicable para los casos de mora en el Código Tributario, sin perjuicio de las demás sanciones previstas por esta ley y su reglamento para los casos de incumplimiento.

**Párrafo VII.-** Todos los funcionarios que participen en los procesos de compra o contratación serán responsables por los daños que por su negligencia o dolo causare al patrimonio público y será pasible de las sanciones establecidas en la presente ley, sin perjuicio de las sanciones penales de la que pueda ser objeto.

**Art. 66.-** Los oferentes, proveedores, contratistas o concesionarios podrán ser pasibles a las siguientes sanciones:

- 1) Advertencia escrita;
- 2) Ejecución de la garantía de mantenimiento de la oferta o de cumplimiento del contrato;
- 3) Multa por retraso en el cumplimiento de sus obligaciones;
- 4) Rescisión unilateral sin responsabilidad para la entidad contratante;
- 5) Inhabilitación temporal o definitiva conforme a la gravedad de la falta.

**Párrafo I.-** El reglamento tomará en cuenta los siguientes conceptos en materia de sanciones: Inhabilitación, podrá inhabilitarse una persona natural o jurídica, por un período de uno a cinco años o permanentemente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles que estipule la ley pertinente, según la gravedad de la falta, por:

- 1) Ofrecer dádivas, comisiones o regalías a funcionarios de las entidades públicas, directamente o por interpuesta persona en relación con actos atinentes al procedimiento de licitación o cuando utilicen personal de la institución para elaborar sus propuestas;

- 2) Presentar recursos de revisión o impugnación sin fundamento o basado en hechos falsos, con el sólo objetivo de entorpecer los procedimientos de adjudicación o de perjudicar a un determinado adjudicatario;
- 3) Incurrir en acto de colusión, debidamente comprobado, en la presentación de su oferta;
- 4) Incumplir sus obligaciones contractuales para la ejecución de un proyecto, una obra o servicio no importa el procedimiento de adjudicación, por causas imputables a ellos;
- 5) Renunciar sin causa justificada a la adjudicación de un contrato;
- 6) Cambiar, sin autorización del contratante la composición, la calidad y la especialización del personal que se comprometieron asignar a la obra o servicios en sus ofertas;
- 7) Obtener la precalificación o calificación mediante el ofrecimiento de ventajas de cualquier tipo, presentando documentos falsos o adulterados o empleando procedimientos coercitivos;
- 8) Celebrar, en complicidad con funcionarios públicos, contratos mediante dispensas del procedimiento de licitación, fuera de las estipulaciones previstas en esta ley;
- 9) Obtener información de manera ilegal que le coloque en una situación de ventaja, respecto de otros competidores,
- 10) Participar directa o indirectamente, en un proceso de contratación, pese a encontrarse dentro del régimen de prohibiciones.

**Párrafo II.-** Las sanciones previstas en los literales a), b), c) y d) serán aplicadas por los organismos contratantes y las del e) por el Órgano Rector.

**Párrafo III.-** Los organismos deberán remitir al Órgano Rector copia fiel de los actos administrativos mediante los cuales hubieren aplicado sanciones a los oferentes o proveedores, contratistas o concesionarios.

**Párrafo IV.-** Sin perjuicio de lo previsto en los literales a, b, c, d y e, la entidad contratante podrá incoar demanda ante los tribunales ordinarios en los casos que los oferentes incurran en violaciones de disposiciones penales.

**Párrafo V.-** En los casos de incumplimiento de contrato de concesiones la entidad contratante podrá establecer sanciones económicas equivalentes a los montos recaudados.

**Párrafo VI.-** En el caso de valores avanzados por la entidad contratante, en los cuales el contratista conserve por periodos más allá de lo estipulado contractualmente, deberá reconocer como valores recibidos estos montos actualizados con base en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) sin perjuicio de las demás sanciones previstas por esta ley y su reglamento para los casos de incumplimiento de contrato.

## **CAPÍTULO II RECLAMOS, IMPUGNACIONES Y CONTROVERSIAS**

**Art. 67.-** La reglamentación preverá cuáles actuaciones podrán ser susceptibles de observaciones o impugnaciones, el trámite que se dará a ellas y los requisitos para su procedencia formal. Toda observación, impugnación, reclamo o presentación similar que se efectúe fuera de lo previsto en la reglamentación no tendrá efectos suspensivos y se tramitará de acuerdo a lo que determine la misma.

**Párrafo.-** El recurso de impugnación, en primera instancia, será presentado ante la máxima autoridad ejecutiva de la entidad que lleva el proceso, y en segunda instancia, ante el Órgano Rector respectivo.

**Art. 68.-** Las controversias que se generen en la ejecución de los contratos, serán resueltas, ya sea en forma directa entre las partes o a través de arbitraje, utilizando los instrumentos disponibles en las cámaras, colegios de profesionales o entidades jurisdiccionales correspondientes. En todo contrato se establecerá el procedimiento de arbitraje, conforme a lo dispuesto en el reglamento y a lo contemplado en los tratados de los cuales la República Dominicana sea parte.

**Art. 69.-** Las controversias no resueltas por los procedimientos indicados en el artículo anterior, se someterán a la decisión del Tribunal de lo Contencioso Administrativo.

## **CAPÍTULO III RÉGIMEN PROCESAL PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE LA LEY**

**Art. 70.- Jurisdicción del Órgano Rector.** El Órgano Rector de Contrataciones Públicas conocerá en atribuciones jurisdiccionales exclusiva y privativamente de las causas siguientes:

- 1) Acciones originadas por el Director General y reclamaciones individuales o colectivas promovidas de acuerdo con la presente ley;
- 2) Las controversias que se susciten con motivo de la aplicación o interpretación de la presente ley, en materia de Contrataciones Públicas, y



- 3) Cualquier otra que determine esta ley expresamente.

**Párrafo.-** Sus decisiones serán ejecutorias en actos administrativos jurisdiccionales.

**Art. 71.- Inicio de las investigaciones.** Para la investigación, prevención, control y sanción de los actos calificados como faltas o causas de nulidad por la presente ley, la Dirección General actuará, de oficio o a petición de parte interesada, de conformidad con el presente procedimiento y lo que se establezca en la reglamentación de la presente ley. En el caso de las faltas graves y las causas de nulidad absoluta establecidas en esta ley, la denuncia podrá ser interpuesta por cualquier ciudadano en ejercicio de sus derechos.

**Art. 72.- Las denuncias de parte interesada.** Todo interesado podrá denunciar una violación a la presente ley.

**Párrafo I.-** La denuncia se hará por escrito ante la Dirección General, señalando al presunto o presuntos responsable. Deberá describir en qué consiste la violación de la ley, el daño o perjuicio que se le ha causado o que le pueda causar en un futuro, incluyendo en su escrito de denuncia los elementos que configuren la falta o la nulidad, y los argumentos que demuestren que el denunciante ha sufrido o puede sufrir un daño o perjuicio económico sustancial.

**Párrafo II.-** La Dirección General podrá archivar las denuncias que sean notoriamente improcedentes.

**Art. 73.- La confidencialidad.** Todo el proceso de investigación de las denuncias y casos de oficio, así como la sustanciación de los expedientes será conducido por el Órgano Rector de Contrataciones Públicas, todos sus funcionarios y empleados bajo la discreción propia de la naturaleza de los hechos e informaciones que se manejen de tiempo en tiempo.

**Párrafo I.-** El Órgano Rector de Contrataciones Públicas, todos sus funcionarios y empleados, en el ejercicio de sus funciones, se reservarán la potestad al transmitir cualquier tipo de información que reciban con motivo de sus funciones a cualquier otro organismo del Estado, a excepción de sospecha legítima de hechos castigados a penas aflictivas e infamantes o de orden judicial.

**Párrafo II.-** Será aplicable al Órgano Rector y todos sus funcionarios la legislación relativa a secretos comerciales.

**Párrafo III.-** Toda información suministrada voluntariamente al Órgano Rector de Contrataciones Públicas, sus funcionarios y empleados, por Oferentes o Contratistas que sea entregada de manera expresa con carácter de confidencialidad, será conservada como tal por el Órgano Rector, sus funcionarios y empleados. Tal deber de confidencialidad no podrá ser obstáculo para la plena aplicación de la presente ley.

**Art. 74.- Inspecciones e investigaciones.** Las funciones de investigación e inspección, se realizarán por el funcionario instructor designado y formalmente autorizado por la Dirección General del Órgano Rector de Contrataciones Públicas para cada caso. Los funcionarios, se harán auxiliar de peritos si fuere necesario y podrán obtener copias de documentos incluyendo libros contables, pudiendo retenerlos, sin instrumentar expediente, por un máximo de diez (10) días.

**Art. 75.- Autorización para investigar.** El libre acceso a las instalaciones físicas y electrónicas, tales como libros de acta y registros contables, entre otros en donde se realicen las investigaciones en relación con un oferente o contratista, o una Administración Pública de la Administración Pública, se podrá efectuar con consentimiento de las personas allí presentes, o de los directivos del oferente, contratista o Administración Pública de la Administración Pública, o mediante mandamiento compulsivo y por escrito del Órgano Rector de Contrataciones Públicas, el cual deberá presentarse al momento de intentar el acceso.

**Párrafo I.-** A petición del Director General, el mandamiento del que se habla en el presente artículo, podrá ser emitido por el Órgano Rector de Contrataciones Públicas, o la autoridad judicial más cercana, en el término no superior a cuarenta y ocho (48) horas.

**Párrafo II.-** La obstrucción o impedimento de la actividad de inspección, podrá ser sancionada por el Órgano Rector de Contrataciones Públicas como una falta grave, de conformidad con la presente ley.

## **Art. 76.- De los plazos y etapas del procedimiento.**

### **1. Proceso Preliminar.**

Para el conocimiento y tramitación de los procesos conducentes a sanción previstos en esta ley, se observará el siguiente procedimiento:

- 1) Recibida una denuncia por la Dirección General del Órgano Rector de Contrataciones Públicas, o iniciada una investigación de oficio, ésta notificará por escrito al oferente, contratista o a la Administración Pública supuestamente implicada en una violación a esta ley, que el Órgano Rector de Contrataciones Públicas ha iniciado un proceso de investigación de sus actividades relacionadas con contrataciones públicas;
- 2) La Dirección General iniciará, a partir de dicha notificación, el proceso de investigación del caso, con la finalidad de determinar si procede acusar al Oferente, Contratista o a la Administración Pública supuestamente implicado. Para ello podrá tomar todas las medidas que se encuentran a su alcance, de conformidad con las atribuciones conferidas por la presente ley, y el reglamento de aplicación,

incluyendo requerir la comparecencia personal de las partes envueltas o el acceso a lugares;

- 3) La Dirección General otorgará al oferente, contratista o a la Administración Pública supuestamente implicado, un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de la notificación para aportar voluntariamente todos los medios de prueba en su defensa. En este mismo plazo el oferente, contratista o Administración Pública puede ofertar un acuerdo comprometiéndose a suspender la práctica ilegal y a subsanar o reparar los daños ocasionados;
- 4) La Dirección General evaluará el caso, y de acuerdo a la opinión que se forme respecto del mismo decidirá, por acto administrativo, archivar el expediente, acusar al oferente, contratista o Administración Pública de la Administración Pública, o aceptar el acuerdo. Con estas actuaciones se cierra el Proceso Preliminar.

## **2. Proceso de Fondo.**

- 1) Órgano Rector de Contrataciones Públicas notificará por escrito al oferente, contratista o a la Administración Pública que se ha recibido una acusación en su contra, lo que deberá ocurrir a más tardar a los treinta (30) días hábiles de la recepción de la acusación;
- 2) En la notificación de acusación se otorgará a las partes un plazo de treinta (30) días hábiles para que aporten todos los medios de prueba que pretenderán hacer valer en el proceso de fondo. En este mismo plazo el oferente, contratista o Administración Pública de la Administración Pública podrán presentar una propuesta de acuerdo comprometiéndose a suspender la práctica ilegal y a subsanar o reparar los daños ocasionados;
- 3) Una vez concluido este plazo, el Órgano Rector concederá un plazo de diez (10) días hábiles para que las partes objeto de la acusación formulen los alegatos, los que podrán ser verbales o por escrito según lo establezca el Órgano Rector. En el transcurso de dicho plazo, el Órgano Rector podrá convocar a un máximo de dos (2) audiencias a fin de que las partes presenten sus alegatos oralmente. No se admitirán medios de prueba nuevos en este período, a menos que se trate de nuevos descubrimientos, imposibles de detectar con anterioridad, o que puedan cambiar el curso del proceso de manera sustancial;

- 4) Concluido el plazo para presentación de los alegatos y el análisis de la prueba, el Órgano Rector dictará su resolución en un plazo no mayor de sesenta (60) días hábiles;
  - 5) En casos de complejidad manifiesta, cuyos criterios se establecerán en el reglamento de aplicación de esta ley, el Órgano Rector podrá ampliar los plazos, observando siempre el principio de economía del procedimiento.
3. En lo no previsto, materia de procedimiento, se observará lo dispuesto en el reglamento de aplicación de esta ley.
4. La violación al acuerdo será una falta grave.
5. Los plazos previstos en esta ley son contados en días hábiles, a menos que se indique lo contrario expresamente.

#### **TÍTULO IV DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Art. 77.-** Los procesos contractuales iniciados antes de la vigencia de esta ley, así como la celebración y ejecución de los contratos consiguientes, se sujetarán a lo establecido en las leyes vigentes al momento de la convocatoria, incluidas las recepciones, liquidación y solución de controversias.

**Art. 78.-** El Presidente de la República deberá dictar los respectivos reglamentos de aplicación en el plazo de noventa (90) días contados a partir de la promulgación de la presente ley. Además, presentará al Congreso de la República, dentro del mismo plazo, un programa de implementación progresiva de todas sus disposiciones hasta alcanzar su aplicación integral en un plazo no mayor de doce (12) meses, trescientos sesenta y cinco (365) días, a partir de su promulgación, dividido en tres etapas: 1ra. Compras y contrataciones de bienes y servicios, doce (12) meses, o sea trescientos sesenta y cinco (365) días; 2da. Contratación de obras, seis (6) meses, y en la 3ra. Concesiones, doce (12) meses, a partir de la promulgación.

#### **TÍTULO V DISPOSICIONES FINALES**

**Art. 79.-** Se considerará incorporada a la presente ley la Ley No.322, del 2 de junio de 1981, sobre la participación de empresas extranjeras en la contratación y ejecución de proyectos de obras del Estado, contenida en la Gaceta Oficial No.9556, se aplicará en forma compatible a la presente ley y para ello esta ley faculta al Poder Ejecutivo y al Órgano Rector tomar todas las medidas que estime necesarias. El Poder Ejecutivo expedirá en reemplazo del Reglamento No.578-86, del 2 de junio de 1981, aquél que se ajuste a las condiciones de esta ley.

**Art. 80.-** Luego de transcurridos los doce (12) meses del período de transición para la aplicación de la presente ley, quedarán completamente derogadas las siguientes leyes:

- 1) Ley No.295, del 30 de junio de 1966, de Aprovisionamiento del Gobierno, y sus Reglamentos de Aplicación;
- 2) Ley No.105, del 16 de marzo de 1967, que somete a concurso para su adjudicación, todas las obras de ingeniería y arquitectura de más de RD\$10,000.00.
- 3) Ley No.27-01, del 2 de febrero del 2001, sobre Fondos Fiscales.
- 4) Así como cualquier otra ley, reglamentos, decretos, resoluciones y demás actos administrativos que se le opongán.

**DADA** en la Sala de Sesiones de la Cámara de Diputados, Palacio del Congreso Nacional, en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los veinte (20) días del mes de julio del año dos mil seis (2006); años 163° de la Independencia y 143° de la Restauración.

**Alfredo Pacheco Osoria**  
Presidente

**Severina Gil Carreras**  
Secretaria

**Josefina Alt. Marte Durán**  
Secretaria

**DADA** en la Sala de Sesiones del Senado, Palacio del Congreso Nacional, en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veinticuatro (24) días del mes de julio del año dos mil seis (2006); años 163 de la Independencia y 143 de la Restauración.

**Andrés Bautista García,**  
Presidente

**Enriquillo Reyes Ramírez,**  
Secretario

**Pedro José Alegría Soto,**  
Secretario

**LEONEL FERNANDEZ**  
**Presidente de la República Dominicana**

En ejercicio de las atribuciones que me confiere el Artículo 55 de la Constitución de la República.

**PROMULGO** la presente Ley y mando que sea publicada en la Gaceta Oficial, para su conocimiento y cumplimiento.

**DADA** en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los dieciocho (18) días del mes de agosto del año dos mil seis (2006), años 163 de la Independencia y 144 de la Restauración.

**LEONEL FERNÁNDEZ**