

**REPÚBLICA DOMINICANA  
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**

**Términos de referencia del procedimiento de Compra Menor SUPBANCO-DAF-CM-2022-0013  
“Contratación de empresa para encuestas Ranking digital en el sector Bancario de la  
República Dominicana”**

**1. Objetivo y alcance del Proceso.**

La Superintendencia de Bancos de la República Dominicana estará realizando una encuesta utilizando los diferentes tipos de estudios aplicables de manera mixta, tales como CATI, por sus siglas en inglés computer-assisted telephone interviewing, digitales, personales, etc., a una muestra de usuarios de los servicios bancarios de las entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos (SB), para realizar el levantamiento de las preferencias de uso y necesidades de los usuarios del sistema financiero.

Para la concepción y la ejecución de estas acciones, se requieren los servicios de una encuesta a una muestra estimada de 800 personas o los considerados como muestra relevante dentro de la evaluación, dirigida a los usuarios de los productos financieros de las entidades supervisadas por la SB, para realizar el levantamiento de las necesidades y preferencias de uso de los canales alternos y digitales de los usuarios del sistema financiero. Se trata de un ejercicio clave para la consecución de múltiples propósitos:

- Conocer la situación de los canales alternos y digitales que ofrecen las entidades de intermediación financiera, en lo adelante EIF y sus funcionalidades.
- Conocer la usabilidad y preferencias de los usuarios de los canales alternos y digitales de las EIF.
- Establecer un ranking entre las EIF, de la evolución de su transformación digital.

**1.2 Cronograma de entrega del servicio requerido:**

- La implementación debe ser realizada en un plazo máximo de UN (1) mes, luego de la entrega de la orden de compras, el cual podrá modificarse previo acuerdo entre las partes. El proveedor debe designar todo el personal necesario para cumplir con el plazo exigido.
- El oferente adjudicatario deberá coordinar con la subdirección Innovación e Inclusión Financiera para la puesta en marcha del servicio requerido.
- Las reuniones y recepción final en **Sede Superintendencia de Bancos**: Av. México No. 52 esq. Leopoldo Navarro, Santo Domingo, R.D.

**Ver más detalle en las especificaciones técnicas anexas.**

**2. Especificaciones técnicas del servicio:**

- Realizar una encuesta utilizando los diferentes tipos de estudios aplicables de manera mixta, tales como CATI, por sus siglas en inglés computer-assisted telephone interviewing, digitales, personales, etc., a una muestra estimada de 800 personas o los considerados como muestra relevante dentro de la evaluación, dirigida a los usuarios de los productos financieros de las entidades supervisadas por la SB, para realizar el

levantamiento de las necesidades y preferencias de uso de los canales alternos y digitales de los usuarios del sistema financiero.

- El estudio debe entregar los siguientes análisis:
  - Evaluación de la disponibilidad, la usabilidad (frecuencia de uso), la preferencia de los canales alternos, y los servicios y funcionalidades digitales que ofrecen las entidades de intermediación financiera.
  - Se requiere el análisis de clústeres por género, rango de edad, por región (zona Norte, Sur, Este, Metropolitana), por nivel de ingresos y académico.
- Se requiere un reporte final de resultados, con los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones.
- Adjunto ejemplo estructura del informe final que realiza la Superintendencia de Banco, a partir de la entrega de los resultados de este cuestionario.



Ranking-digitalización-banca-dominicana

### 3. Forma de Presentación de las Ofertas.

Los oferentes presentaran su oferta en moneda nacional (pesos dominicanos, RD\$). Los precios deberán presentarse con dos (2) decimales después del punto. **[Presentar oferta sin ITBIS].**

Las propuestas deberán ser presentadas en el plazo establecido de manera electrónica a través del Portal Transaccional de la DGCP, o de manera física la División de Compras de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana ubicada en la Av. México No. 52 esq. Leopoldo Navarro, Santo Domingo, R. D. (2do. Piso).

En caso de que la oferta se presente de forma física en las instalaciones de esta Superintendencia, el sobre deberá estar rotulado de la siguiente manera:

**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**

**División de Compras /** Belly Bautista

**Dirección:** Avenida México No. 52, 2do. Piso. Santo Domingo, D. N., Rep. Dom.

**Nombre del Oferente/ Proponente:**

**Presentación:** Oferta Técnica - Económica

**Referencia del Procedimiento:** SUPBANCO-DAF-CM-2022-0013

Una vez pasada la hora establecida para la recepción de ofertas técnicas y económicas de los Oferentes/Proponentes, no se aceptará la presentación de nuevas propuestas.

La fecha límite de presentación de sus propuestas es hasta el **viernes 11 de marzo del año 2022 hasta las 4:30 P.M.**

#### 4. Impuestos.

El Oferente será responsable y pagará todos los impuestos, derechos de aduana, o gravámenes que hubiesen sido fijados por autoridades municipales, estatales o gubernamentales, dentro y fuera de la República Dominicana, relacionados con los bienes y servicios conexos a ser suministrados. Los precios de las ofertas **NO deben incluir ITBIS**, para la Superintendencia de Bancos (SB), conforme a lo establecido en el artículo 18 de la Ley 183-02 Monetaria y Financiera:

*(\*) ART. 18 Ley No. 183-02: Artículo 18. Naturaleza. La Superintendencia de Bancos es una entidad pública de Derecho Público con personalidad jurídica propia. Tiene su domicilio en su oficina principal de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, pudiendo establecer otras oficinas dentro del territorio nacional.*

*La Superintendencia de Bancos está exenta de toda clase de impuestos, derechos, tasas o contribuciones, nacionales o municipales y en general, de toda carga contributiva que incida sobre sus bienes u operaciones. La Superintendencia de Bancos disfrutará, además, de franquicia postal y telegráfica. Contratará la adquisición de bienes y prestación de servicios necesarios para su funcionamiento con arreglo a los principios generales de la contratación pública y en especial de acuerdo con los principios de publicidad, concurrencia y transparencia, conforme Reglamento dictado por la Junta Monetaria.*

#### 5. Documentos para presentar.

##### a. Credenciales (subsanables)

- i. Formulario de Presentación de Oferta. **(SNCC.F.034)**
- ii. Formulario de Información sobre el Oferente **(SNCC.D.042)**.
- iii. Certificación de la **DGII** que se encuentra al día en el pago de sus impuestos.
- iv. Certificación emitida por la **TSS**, que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones de la seguridad social.
- v. Copia de su registro mercantil vigente.

##### b. Documentación técnica:

- i. **Presentar el Formulario de Experiencia del oferente en proyectos similares, (SNCC.D.049)**. El oferente debe tener una experiencia de mínimo cinco (5) años en proyectos similares. Debe presentar portafolio de trabajos realizados para fines de referencia. Además, debe haber realizado por lo menos dos (2) encuestas de alcance similar a este servicio requerido. Como soporte a esta propuesta presentar evidencias como órdenes de compras, cartas de recepción definitiva o contrato relacionado a este tipo de contratación. **(No Subsanable)**.
- ii. **Metodología y plan de trabajo**. El oferente debe presentar un documento o propuesta descriptiva que desglose su metodología de trabajo donde se detalle todo lo exigido en estas especificaciones técnicas, tales como: describa la forma en la que realizaran los servicios, proceso de recolección de datos, su logística, los entregables, las herramientas y equipos a utilizar, cantidad de personas u organigrama y grupos de trabajo a aplicar para la ejecución de los servicios, entre otros. El detalle de la metodología en la realización de encuestas, el diseño metodológico, entre otros. **(No Subsanable)**.
- iii. **Cronograma de trabajo** que muestre el tiempo de los trabajos a realizar preferiblemente en formato Gantt. **(No Subsanable)**.

- iv. **Carta de referencia:** El oferente debe presentar como mínimo dos (2) cartas de referencia de al menos dos (2) trabajos similares realizados. Las cartas deberán estar firmadas y selladas, y con información que permita a la Superintendencia de Bancos la confirmación de estas. **(subsanales)**.

**c. Oferta económica**

- i. Formulario de Oferta Económica **(SNCC.F.033)**. Debidamente sellado y firmado, incluir descripción del servicio requerido y aceptación de las condiciones de pago y los **precios sin ITBIS. (Obligatorio) (No Subsanable)**.

**6. Condiciones de Pago:**

La forma de pago será de la siguiente manera:

- o Primer pago: 20% de avance al momento de la adjudicación.
- o Segundo pago: 20% con la aprobación del plan de trabajo.
- o Tercer pago 30% con el avance del 30% del levantamiento.
- o Ultimo pago de 50% con la entrega final.

La condición de pago es Treinta (30) días, a realizarse con la entrega y recibo conforme de los bienes y servicios, luego de la presentación de la factura correspondiente. Las facturas deberán presentarse con Número de Comprobante Gubernamental B15, y deberán ser entregadas en la unidad de correspondiente, ubicada en la Avenida México, No.52, Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

**7. Criterios de Evaluación**

Ítem	Descripción	Criterio de Evaluación: Cumple / No Cumple
<b>Credenciales</b>		
1	Formulario de Presentación de Oferta. <b>(SNCC.F.034)</b>	
2	Formulario de Información sobre el Oferente <b>(SNCC.D.042)</b>	
3	Certificación de la <b>DGII</b> que se encuentra al día en el pago de sus impuestos.	
4	Certificación emitida por la <b>TSS</b> , que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones de la seguridad social.	
5	Copia de su registro mercantil vigente	
<b>Oferta Técnica</b>		<b>Cumple / No Cumple</b>
1	<b>Presentar el Formulario de Experiencia del oferente en proyectos similares, (SNCC.D.049).</b> El oferente debe tener una experiencia de mínimo cinco (5) años en proyectos similares. Debe presentar portafolio de trabajos realizados para fines de referencia. Además, debe haber realizado por lo menos dos (2) encuestas de alcance similares a este servicio requerido. Como soporte a esta propuesta presentar evidencias como órdenes de compras, cartas de recepción definitiva o contrato relacionado a este tipo de contratación). <b>(No Subsanable)</b> .	
2	<b>Metodología y plan de trabajo.</b> El oferente debe presentar un documento o propuesta descriptiva que desglose su metodología de trabajo donde se detalle todo lo exigido en estas especificaciones técnicas, tales como: describa la forma en la que realizaran los servicios, proceso de recolección de datos, su logística, los entregables, las herramientas y	

Ítem	Descripción	Criterio de Evaluación: Cumple / No Cumple
	equipos a utilizar, cantidad de personas u organigrama y grupos de trabajo a aplicar para la ejecución de los servicios, entre otros. El detalle de la metodología en la realización de encuestas, el diseño metodológico, entre otros. <b>(No Subsanable).</b>	
3	<b>Cronograma de trabajo</b> que muestre el tiempo de los trabajos a realizar preferiblemente en formato Gantt. <b>(No Subsanable).</b>	
4	<b>Carta de referencia:</b> El oferente debe presentar como mínimo dos (2) cartas de referencia de al menos dos (2) trabajos similares realizados. Las cartas deberán estar firmadas y selladas, y con información que permita a la Superintendencia de Bancos la confirmación de estas. <b>(subsanables).</b>	

### 8. Errores no Subsanables

Los errores NO subsanables en este procedimiento de contratación son:

- No Presentación de la Oferta Económica.
- Presentación de ITBIS en su propuesta

### 9. Empate entre Oferentes:

En caso de empate entre dos o más Oferentes/Proponentes, se procederá de acuerdo con el siguiente procedimiento: El Comité de Compras y Contrataciones procederá por una elección al azar, en presencia de Notario Público y de los interesados, utilizando para tales fines el procedimiento de sorteo.

### 10. Contrato:

El Contrato que será suscrito para el objeto del presente Procedimiento, será el modelo que se adjunta a los presentes Pliegos de Condiciones Específicas, en el cual se incluirán las cláusulas jurídicas y administrativas que se establecen en el presente Pliego de Condiciones Específicas, así como los términos, condiciones y componentes de las ofertas adjudicadas y las previsiones correspondientes a cada oferente/adjudicatario. El contrato se firmará dentro del plazo de 20 días después de la notificada la adjudicación.

#### 11.1 Vigencia:

La vigencia del Contrato será de UN (01) año, a partir de la fecha de la suscripción de este y hasta su fiel cumplimiento.

### 12. Garantías:

#### 12.1 Garantía de Fiel Cumplimiento:

El Oferente cuya Adjudicación exceda el equivalente en Pesos Dominicanos de diez mil Dólares Americanos con 00/100 (US\$10,000,00) está obligado a constituir una Fianza como Garantía de Fiel Cumplimiento emitida por una aseguradora de reconocida solvencia en la República Dominicana o Garantía Bancaria, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la Notificación de la Adjudicación, por el importe del cuatro por ciento **(4%) del monto total de la Orden de Compra a intervenir**, en favor de la Superintendencia de Bancos de la República, para Micro, Pequeñas y Medianas **Empresas (MIPYMES) será de un UNO por ciento (1%) del monto total del Contrato a intervenir**, en favor de la Superintendencia de Bancos siempre

que remitan la Certificación que emite el MINISTERIO DE INDUSTRIA COMERCIO Y MIPYMES (MICM) sobre calificación como empresa MIPYMES. Esta certificación debe estar vigente y su condición como tal debe estar actualizada en su Registro de Suplidores del Estado (RPE).

Página 18 de 21

La vigencia de la garantía del fiel cumplimiento del Contrato deberá ser no menor **de UN (01) año**. La no comparecencia del Oferente Adjudicatario a constituir la Garantía de Fiel Cumplimiento de la Orden de Compra se entenderá que renuncia a la Adjudicación y se procederá a la ejecución de la Garantía de Seriedad de la Oferta y a las demás acciones que legalmente correspondan.

### 13. Criterios de Adjudicación

La adjudicación será decidida a aquel oferente que cumpla técnicamente y su propuesta económica sea la de menor valor, quedando así satisfechos los principios de la ley 340-06 y de igual forma el interés institucional de la Superintendencia de Bancos.

### 14. Anexos

- Formulario de Presentación de Oferta. **(SNCC.F.034)**
  - Formulario de Información sobre el Oferente **(SNCC.D.042)**.
  - Formulario de Oferta Económica **(SNCC.F.033)**
  - Formulario de experiencia del oferente **(SNCC.D.049)**
- Borrador del Contrato

### 15. Contactos

Para cualquier consulta o aclaración, conforme al Cronograma de Actividades del Procedimiento de Referencia, los datos de contacto son los siguientes:

División de Compras de la Superintendencia de Bancos

Analista: Belly Bautista

Av. México #52 Esq. Leopoldo Navarro, Gascue, Santo Domingo, DN.

Teléfono: 809-685-8141 ext. 343

E-mail: [bebautista@sb.gob.do](mailto:bebautista@sb.gob.do); [compras@sb.gob.do](mailto:compras@sb.gob.do)