

**Título:**

Contratación de los servicios de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana

Fecha de Actualización:
[Octubre 2021]

Dirección/Gerencia:

Dirección de Operaciones

Página:

1 de 9

Nombre del Servicio:

Contratación de los servicios de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

1. Antecedentes

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 (SB) como ente supervisor de las entidades de intermediación financiera y cambiaria según lo establecido en la Ley 183-02, ha diseñado un plan estratégico 2021-2024 mediante el cual se propone: "Ser una institución referente nacional e internacionalmente, reconocida por la calidad de su supervisión y el acompañamiento que brinda a los usuarios de los servicios financieros, respaldada por un personal altamente calificado y la excelencia en su gestión", y para alcanzar la visión se han identificado seis ejes estratégicos que engloban los objetivos estratégicos e iniciativas que durante el período 2021-2024 la SB se propone ejecutar.

Uno de estos ejes estratégicos es el de Eficiencia y Fortalecimiento Institucional, el cual le permitirá a la SB aumentar la efectividad y calidad de la gestión institucional con un enfoque orientado a resultados y de mejora continua.

Implementar un sistema de gestión de calidad es un elemento fundamental en la Superintendencia, como parte del fomento a la mejora continua y calidad en sus procesos para establecer una institución más eficiente en sus operaciones. En consonancia con las aspiraciones planteadas por el Estado Dominicano en el Proyecto de Ley del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), es una de las estrategias identificadas para alcanzar los niveles establecidos por la legislación en la Política Nacional de Calidad.

En la actualidad la SB dispone de un estudio de los procesos y el nivel de cumplimiento sobre los requisitos exigidos por la norma ISO 9001, como primer paso en la implementación del modelo de gestión y mejoras de procesos. Este estudio incluye lo siguiente: (i) informe detallando la situación actual en las áreas de análisis en función de los requisitos establecidos en cada apartado de la norma; y (ii) acciones o medidas que podrían elevar el nivel de cumplimiento.

En función de lo anterior la SB se dispuso a realizar el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, como siguiente paso para lograr ser una institución bajo un modelo de gestión de calidad en sus procesos. En consecuencia, la SB requiere contratar una empresa especializada en el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001, para la realización de los trabajos necesarios para que la SB disponga del referido servicio en todos sus procesos operativos, estratégicos y de apoyo.

2. Descripción del servicio**2.1. Objetivo y Alcance del servicio requerido.**

El objetivo es contratar los servicios de una empresa consultora experimentada, para el diseño, implementación y auditoría del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, con un alcance procesos operativos seleccionados, sumándoles los procesos estratégicos y de apoyo que formen parte de los requisitos exigidos por la norma.

El oferente debe considerar dentro del alcance del proyecto las siguientes actividades/procesos, los cuales deben formar parte de su oferta técnica y económica:

**Título:**

Contratación de los servicios de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana

Fecha de Actualización:
[Octubre 2021]

Dirección/Gerencia:

Dirección de Operaciones

Página:

2 de 9

- Analizar y valorar cualitativamente los hallazgos identificados en el informe sobre la situación actual de la SB, con la finalidad de definir con precisión los puntos a atacar para cierre de brechas de cumplimiento con la norma.
- Elaborar el cronograma de trabajo sobre las actividades para la ejecución del diseño e implementación del SGC.
- Realizar un análisis sobre el contexto de la organización, donde se revise y desarrolle lo siguiente:
 - i. Contexto interno y externo.
 - ii. Misión, visión y valores
 - iii. Necesidades y expectativas de las partes interesadas
 - iv. Definición del alcance del sistema de gestión de calidad.
- Planificar el sistema de gestión de calidad, incluyendo las siguientes actividades:
 - i. Identificación de los procesos y elaboración del mapa de interacción.
 - ii. Diseño y desarrollo de fichas de procesos.
 - iii. Diseño de la política de calidad.
 - iv. Definición de los objetivos e indicadores del SGC.
 - v. Identificación, análisis y evaluación de los riesgos operativos, estratégicos, de talento, entre otros que puedan impactar en los procesos de la SB.
 - vi. Diseñar el modelo y documentación relacionada para el control y administración de los riesgos levantados.
- Diseñar los elementos estratégicos, de apoyo y operativos al SGC, como son:
 - i. Elaboración y/o actualización de la información documentada sobre los procesos operativos, incluyendo las entradas, salidas, clientes, proveedores, actividades, entre otros elementos.
 - ii. Elaboración y/o actualización de la información documentada sobre los procesos estratégicos, incluyendo las entradas, salidas, clientes, proveedores, actividades, entre otros elementos.
 - iii. Elaboración y/o actualización de la información documentada sobre los procesos de apoyo, incluyendo las entradas, salidas, clientes, proveedores, actividades, entre otros elementos.
 - iv. Revisión de la alineación entre las políticas, procesos y procedimientos claves levantados y documentados, con los procesos estratégicos y de apoyo de la institución, proponiendo medidas requeridas para su adecuación y/o mejora, si fuese necesario.
 - v. Elaboración y/o actualización de cualquier otra información documentada necesaria para la gestión segura de los procesos de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001.
 - vi. Diseño del plan de capacitación que responda a los requisitos de calidad.
- Diseñar los requisitos para la evaluación de desempeño y mejora del SGC, basado en los siguientes lineamientos:
 - i. Establecimiento de un proceso de auditorías internas de calidad y gestión de no conformidades.
 - ii. Integración de un esquema de seguimiento y medición de los procesos requerido por SGC, con las prácticas de seguimiento en la institución.
 - iii. Diseño de los KPI's de procesos y su integración en el SGC.

Nota:

Dentro del diseño de los puntos mencionados se deben incluir los levantamientos necesarios para la redacción de la información documentada y otras actividades relacionadas.

**Título:**

Contratación de los servicios de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana

Fecha de Actualización:
[Octubre 2021]

Dirección/Gerencia:

Dirección de Operaciones

Página:

3 de 9

El alcance de este proyecto se dividirá en 3 etapas:

- i. Etapa 1: Procesos operativos claves: Registro & Autorizaciones y ProUsuario.
- ii. Etapa 2: Procesos operativos claves: Gestión de Riesgos y Manejo de Instituciones Intervenidas y en Liquidación.
- iii. Etapa 3: Procesos Operativos: Supervisión de Entidades, Gestión de Normas y Aplicación de Sanciones.

2.2. Cronograma de entrega del servicio requerido:

El proveedor debe entregar un cronograma preliminar y lo suficientemente detallado, que contenga cada una de las etapas del proyecto, incluyendo la planificación y levantamiento de informaciones.

Como base para la elaboración de este cronograma preliminar, el proveedor debe considerar:

- Concluir cada etapa de implementación (inclusive corrección de hallazgos auditoría interna) en un plazo no mayor a lo siguiente:
 - i. Etapa 1, abril 2022.
 - ii. Etapa 2, octubre 2022
 - iii. Etapa 3, abril 2023
- El cronograma preliminar debe contener la secuencia de implementación de las diferentes etapas y sus actividades, dependencias y distribución de responsabilidades entre proveedor y la SB.

Una vez firmado el contrato, la reunión de inicio del proyecto (kick-off) debe realizarse en un plazo no mayor a tres (3) días laborables; el cronograma definitivo de implementación deberá estar definido en un plazo no mayor a cinco (5) días laborables a partir de dicha reunión de inicio del proyecto (kick-off).

2.3. Especificaciones técnicas del servicio requerido:

Se requieren los servicios de diseño e implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 para procesos operativos seleccionados de la SB, y los procesos estratégicos y de apoyo relacionados a los requisitos exigidos por la norma.

Se requiere el diseño e implementación de todas las actividades y/o documentos necesarios para lograr establecer el SGC, en materia de lo siguiente:

- **Análisis de brechas de hallazgos identificados en diagnóstico.** Debe realizarse un análisis cualitativo y de brechas sobre los hallazgos encontrados en el diagnóstico. Este análisis se debe presentar en un informe indicando sus resultados y recomendaciones sobre las brechas para lograr con el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015.
- **Cronograma de implementación.** El cronograma debe incluir todas las actividades necesarias para lograr la implementación del SGC, en adición deberá considerar el tiempo estimado para la auditoría externa con la empresa certificadora en ISO 9001.
- **Reporte Análisis de Contexto y apoyo en actualización del PEI y POA de la SB.** Analizar y elaborar un reporte sobre el contexto interno y externo de la SB y sus partes interesadas con miras a cumplir los requisitos de la norma 4-7.



Título:

Contratación de los servicios de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana

Fecha de Actualización:
[Octubre 2021]

Dirección/Gerencia:

Dirección de Operaciones

Página:

4 de 9

Adicional, apoyar al equipo de Planificación en las adecuaciones que sean necesarias sobre recursos estratégicos (PEI, POA, entre otros) a fin de incluir los elementos requeridos por el SGC.

- **Información documentada respecto a la identificación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.** Reporte o documento que valide la determinación del alcance en el SGC, indicado en el requisito 4.3 de la norma.
- **Mapa e inventario de procesos.** Levantamiento y diseño del mapa de procesos de la SB, y elaboración del inventario de procesos o lista maestra para el control de la documentación.
- **Política, objetivos e indicadores de calidad.** Diseñar la política, objetivos e indicadores de calidad, acorde con los propósitos establecidos, incluyendo el compromiso de cumplir los requisitos aplicables y de mejora continua. Esta política debe ser realizada junto a los líderes de equipo de la SB.
- **Modelo y matriz de riesgos y oportunidades.** Determinar y analizar los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los procesos y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente. Elaborar una matriz de todos los riesgos y sus posibles indicadores para controlarlos.
- **Plan de capacitaciones conforme al cumplimiento de los requisitos mínimos de calidad de la norma ISO9001:2015.** Definir en conjunto con el departamento de Gestión Humana, el plan de capacitaciones para los colaboradores de la SB tanto de sensibilización, como que requieran de competencias para mantener el SGC. Este plan debe identificar las posiciones y los niveles académicos necesarios para asegurar que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC sean competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia.
- **Propuesta de la estructura para la administración del sistema de gestión ISO.** Elaborar una propuesta sobre la estructura organizacional para la administración del SGC, esta propuesta debe incluir nombre de las posiciones, descripciones de puestos, ubicación dentro de la estructura general y sus procesos para lograr que el SGC se conserve en el tiempo.
- **Requerimientos e insumos para el plan de comunicaciones del sistema de gestión de calidad.** Definir los requisitos y canales en conjunto con el departamento de Comunicaciones, para el desarrollo del plan de comunicaciones del SGC, garantizando su aplicación y entendimiento en las partes interesadas y dentro de la institución.
- **Información documentada controlada de los procesos (Manuales, políticas y procedimientos).** Revisar los formatos de la documentación controlada y verificar el nivel de cumplimiento en relación con los requisitos exigidos por la norma; ajustar los puntos que sean necesarios para asegura/mejorar el nivel de cumplimiento. En adición, documentar todos los procesos estratégicos, de apoyo y operativos (manuales, políticas, procedimientos, etc.) necesarios para la implementación y funcionamiento eficaz del SGC. Sobre este punto, se debe incluir el diseño del procedimiento para el control de los documentos y sus versiones.
- **Fichas de procesos y Kpi's.** Levantar y elaborar las fichas de procesos y Kpi's para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC, de acuerdo con el requisito 9 de la norma.
- **Modelo y documentación para mejora continua.** Diseñar, documentar e implementar modelo de mejora continua integral a fin de mantener el SGC.
- **Auditoría interna para evaluar la implementación del SGC.** Realizar la auditoría interna previo a la auditoría externa de la empresa certificadora. El objetivo de esta auditoría es garantizar la implementación del SGC y determinar el

[Handwritten signature]
ABHN



Título:

Contratación de los servicios de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana

Fecha de Actualización:
[Octubre 2021]

Dirección/Gerencia:

Dirección de Operaciones

Página:

5 de 9

plan de acciones correctivas. Se debe incluir el diseño del procedimiento y criterios de auditoría interna y para mantener el SGC y garantizar la mejora continua. El oferente deberá contar con expertos en auditorías internas del SGC ISO 9001:2015, para garantizar el correcto funcionamiento e implementación dentro de la institución.

El oferente debe contemplar en su propuesta, todas las actividades adicionales que se requieran para lograr la implementación del SGC en la SB y su metodología de trabajo deben estar basada en lo siguiente:

- i. La mejora de los procesos existentes. El equipo consultor debe aprovechar las iniciativas anteriores y en curso de la institución y buscar oportunidades de mejora al desempeño de los procesos.
- ii. Participación. El equipo consultor debe trabajar de manera activa con el dueño del proceso y sus colaboradores con el objetivo de transferir el conocimiento.
- iii. Personalización. La propuesta debe adaptarse a las necesidades particulares de la SB. No se deben imponer métodos ni técnicas; las soluciones de basan en el consenso de todas las partes interesadas.
- iv. Planificación. El proceso de implementación debe registrarse por el tiempo específico indicando en el punto 2.2 de este documento. El equipo consultor debe ofrecer seguimiento permanente para asegurar la planificación adecuada de cada actividad y estar abiertos a las necesidades de seguimiento y comunicación que tenga la institución.
- v. Mejora continua. El sistema de gestión debe desarrollarse como una acción permanente de mejora.

El oferente debe contemplar en su propuesta, una etapa post certificación ISO 9001:2015 por la empresa certificadora al concluirse cada etapa del alcance y posterior a concluir con el proyecto. Dicha etapa post certificación se incluye para definir las actividades y planes de acción que deben realizarse para mantener el SGC y su certificación. Esto también debe figurar en el cronograma a ser entregado por el oferente.

3. Requisitos al oferente, tanto para su selección o si resulta adjudicatario de los servicios:

- El oferente debe poseer su Registro de Proveedor del Estado (RPE) en estado activo; además, deberá estar al día en el pago de sus impuestos.
- Los oferentes deben tener más de 15 años de experiencia demostrable en implementación de sistemas de gestión, mejora de procesos, productividad y sistemas de calidad.
- Los oferentes deben proveer listado de clientes con los que hayan trabajado procesos de implementación/certificación del SGC ISO 9001. Tendrán prioridad aquellos con experiencias en instituciones gubernamentales – preferiblemente organismos reguladores – y sector bancario,
- Los oferentes deben presentar al menos cinco (5) proyectos de asesoría/consultoría con implementaciones exitosas del SGC ISO 9001:2015 a clientes diferentes; tres(3) de estas implementaciones exitosas deben ser de instituciones públicas. Las implementaciones deben tener un alcance similar o superior a lo requerido y se medirán por la certificación alcanzada de la norma y debe especificarse el alcance de su participación (Ej: si implementaron el alcance completo o parcial del proyecto y porque).
- El oferente debe presentar al menos tres (3) cartas de referencia de clientes diferentes con los datos de las empresas donde se realizaron consultorías de implementación exitosas y personas de contacto. La Superintendencia a través de su equipo pericial podrá indagar sobre los trabajos realizados y el éxito de las implementaciones trabajadas.
- El personal del oferente debe poseer una certificación mayor a 5 años que los acredite con la competencia de auditor líder en el sistema de gestión de calidad ISO 9001.
- Los oferentes deben presentar como parte de propuesta técnica su Metodología y Plan de trabajo (ver sección 2.2) que especifique un esquema de planificación, análisis, diseño y verificación que permita implementar todos los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015, incluyendo los siguientes aspectos:

- Dividir el plan de trabajo en las 3 etapas definidas.

ff
ARHN



Título:

Contratación de los servicios de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana

Fecha de Actualización:
[Octubre 2021]

Dirección/Gerencia:

Dirección de Operaciones

Página:

6 de 9

- Especificar los resultados esperados en cada una de las etapas y el tiempo de duración de cada etapa.
- Descripción de como realizarán la implementación, su metodología, procedimientos y herramientas que utilizarán.
- Organigrama del equipo destinado al proyecto (tanto del oferente como requerido de la institución a nivel de roles y responsabilidades).
- Especificar el equipo de trabajo indicando los nombres y roles de los especialistas que se asignarán a cada etapa del proyecto. Adicional, deben incluir y hojas de vida de este personal.
- Plan de comunicación y entrega de informes que contenga actas de reuniones, registros de incidencias y riesgos, informes sobre el estado del proyecto, puesta en marcha, entrega de reportes, entre otros.
- Debe proveer modelos de documentos usados para registros de actividades/cumplimientos de hitos y/o avances durante el proyecto.
- Riesgos sustanciales del proyecto a gestionar para correcta implementación, según experiencias.

En esta Metodología y Plan de trabajo el oferente debe describir paso a paso como irá ejecutando la implementación del SGC ISO 9001:2015 en la Superintendencia de Bancos. Además, debe identificar qué apoyo requiere del personal de la SB para el traspaso del conocimiento y en sentido general el éxito del proyecto.

- Los oferentes deberán presentar el **cronograma de trabajo** propuesto en formato Gantt en donde se pueda apreciar: (i) las distintas tareas e hitos del proyecto; (ii) fecha de inicio y finalización de cada tarea; (iii) recursos humanos del oferente y de la SB requeridos; (iv) ruta crítica; (v) entre otros. Este cronograma deberá estar presentado en formato de hoja de cálculo (MS-Excel) y PDF.
- Los oferentes deberán contemplar en su propuesta todo el personal necesario para cumplir con las fechas de la implementación del SGC ISO 9001:2015.
- El oferente se compromete a que, en caso de existir situaciones reportadas por la SB de conductas no apropiadas en su equipo de trabajo o que vayan en detrimento del avance, fluidez y armonía del proyecto, la empresa consultora sustituirá a la persona del conflicto, por un personal de igual o mejor competencia técnica del sustituido.
- Por cualquier motivo que implique sustitución de personal (por razones reportadas por la SB o propias del oferente), previo a ser sustituido se debe remitir las credenciales y hoja de vida de los recursos nuevos para ser constatados y aceptados por la SB.
- La selección del personal que trabajará en el proyecto de implementación de parte del oferente debe ser tal que permita trabajar de forma paralela en las distintas áreas funcionales de las diferentes etapas a implementar de manera que puedan lograrse los objetivos en términos de fecha del proyecto.
- El oferente adjudicado debe documentar con minutas e informes todas las actividades y reuniones que se realizan. Debe llevar el control de cambios del proyecto con las distintas aprobaciones.
- Una vez iniciado los trabajos de consultoría, el oferente adjudicatario, no podrá hacer ningún reclamo de estos puntos, indicando desconocimiento de las responsabilidades enumeradas en estos términos de referencia, así como cualquier otro soporte del proceso y/o documento presentado en la oferta.
- El oferente debe estar disponible a movilizarse en las diferentes localidades de la Superintendencia, cuando sea necesario para la ejecución del trabajo, tanto en Santo Domingo como en el interior del país.

4. Requisitos al personal de la empresa:

- **Gerente o Líder del Proyecto:**
 - Debe poseer una experiencia de mínimo quince (15) años en implementaciones de sistemas de gestión de calidad ISO 9001.
 - Debe haber dirigido al menos tres (3) implementaciones exitosas del SGC ISO 9001. Las cuales debe demostrar en el formulario de experiencia del personal con sus soportes.
 - Debe estar certificado como auditor líder ISO 9001.



Título:

Contratación de los servicios de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana

Fecha de Actualización:
[Octubre 2021]

Dirección/Gerencia:

Dirección de Operaciones

Página:

7 de 9

- **Capacidad y Experiencia del personal del equipo del Proyecto:**

- Dentro de los miembros del equipo del proyecto o dentro del equipo identificado para trabajar en la consultoría debe existir (deben completar el formulario de currículo del personal y experiencia del personal del oferente):
 - **Mínimo UN (1) consultor senior** especialista en implementación del SGC ISO 9001. Este consultor deberá diseñar y proponer actividades para lograr el cumplimiento de los requisitos de la norma y los diferentes planes que deben diseñarse para implementación. Deberá servir de guía durante los levantamientos de información de los procesos para cada uno de los puntos que son requeridos por la norma de calidad. Dirigir y planificar la auditoría interna del sistema de gestión durante su implementación.
 - **Ingenieros de procesos** especialistas en levantamiento, diseño y documentación de procesos. Responsables de realizar los levantamientos de procesos para la redacción de la información documentada, el diseño de diagramas de flujos y todas las actividades relacionadas al proyecto. Deberá dar el seguimiento correspondiente para las actividades y tareas del plan de trabajo para cumplir con los tiempos establecidos.
 - **Mínimo UN (1) auditor líder en ISO 9001.** Un (1) especialista en auditorías de calidad y planes de acciones de correctivas para garantizar el diseño adecuado y la implementación del sistema.
- El personal que asista a la SB debe portar los elementos de protección necesarios para evitar la propagación del virus COVID-19. Debe usar de forma permanente y obligatoria mascarillas quirúrgicas o KN95, y guardar el distanciamiento social. Además, debe contar con sus tarjetas de vacunación, o justificación de condición médica que no haya permitido cumplir con este requisito.
- El personal del oferente debe estar debidamente identificado, portar carnet de empleado que identifique al personal de la empresa.

5. Forma de pago

Se otorgará un 20% de anticipo luego de la presentación de la Garantía de Buen Uso de Anticipo y firma del contrato. El resto de los pagos se realizarán aplicando el siguiente esquema, según los entregables completados:

Hito	Documentación requerida	Pago (como porcentaje del monto de la oferta)
Anticipo: Pagado posterior a la presentación de la garantía de buen uso de anticipo y firma de contrato	Garantía de buen uso del anticipo y Contrato Firmado	20%
Hito para Pago (1): Concluida todas las actividades de la Etapa 1 (incluyendo la auditoría interna y acciones correctivas), y posterior a la auditoría externa por la empresa certificadora.	Factura por un monto de 25% del monto de la oferta y Acta de Aceptación de Avance debida firmada por los Representantes de la SB y el Representante del Oferente Adjudicado.	25%
Hito para Pago (2): Concluida todas las actividades de la Etapa 2 (incluyendo la auditoría interna y acciones correctivas), y posterior a la auditoría externa por la empresa certificadora.	Factura por un monto de 25% del monto de la oferta y Acta de Aceptación de Avance debida firmada por los Representantes de la SB y el Representante del Oferente Adjudicado.	25%
Hito para Pago (3): Concluida todas las actividades de la Etapa 3 (incluyendo la auditoría interna y acciones	Factura por un monto de 25% del monto de la oferta y Acta de Aceptación de Avance debida firmada por los	25%



Título:

Contratación de los servicios de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana

Fecha de Actualización:
[Octubre 2021]

Dirección/Gerencia:

Dirección de Operaciones

Página:

8 de 9

correctivas), y posterior a la auditoría externa por la empresa certificadora.

Aceptación Conforme: Una vez alcanzada la certificación oficial por la empresa certificadora y en sus 3 etapas, deberá entregar un informe al finalizar período de post certificación, indicando los planes de acción y actividades para mantener el SGC.

Representantes de la SB y el Representante del Oferente Adjudicado.

Factura por un monto de 5% del monto de la oferta y Acta de Aceptación de Avance debida firmada por los Representantes de la SB y el Representante del Oferente Adjudicado.

5%

Cada pago será realizado en no más de 30 días de haber presentado la factura con la documentación requerida.

Los Representantes de la SB para fines de aceptación conforme de los avances del proyecto de implementación serán el Directora Operaciones, Encargada División de TDO, Especialista Sr de Calidad, Director Auditoría Interna y directores de las áreas segregados por las etapas:

- i. Etapa 1: Directora de Registro y Autorizaciones y Directora de ProUsuario.
- ii. Etapa 2: Subdirectora de IFIL y Director de Riesgos.
- iii. Etapa 3: Directores de Supervisión I, II y III, Directora de PLAFT, Directora de Sanciones y Director de Regulación.

El oferente debe considerar que el monto de la oferta no debe presentar/incluir ITBIS, y que con cada pago de factura presentada se realizarán las retenciones establecidas en el código tributario.

6. Criterios de Evaluación Técnica

Ítem	Descripción	Cumple / No Cumple
1	Presentar el Formulario de Experiencia del oferente en proyectos similares, (SNCC.D.049). El oferente debe presentar al menos cinco (5) implementaciones exitosas del SGC ISO 9001:2015 a clientes diferentes; tres (3) de estas implementaciones exitosas deben ser de instituciones públicas. Las implementaciones deben tener un alcance similar o superior a lo requerido y se medirán por la certificación alcanzada de la norma. Como soporte a este formulario debe presentar certificados de aceptación conforme, cartas de recepción definitiva o copia de contratos, de trabajos similares.	
2	Cartas de referencia de los trabajos. El oferente debe presentar al menos tres (3) cartas de referencia de clientes diferentes con los datos de las empresas donde se realizaron consultorías de implementación exitosas, logrando la certificación. La Superintendencia a través de su equipo pericial, indagará sobre los trabajos realizados y el éxito de las implementaciones trabajadas; este será un factor altamente preponderante para selección de oferentes. Las cartas deben estar timbradas, tener la información de la empresa y contactos que permitan al equipo pericial de la Superintendencia hacer cualquier evaluación que entienda de lugar.	
3	Experiencia profesional (SNCC.D.048 y SNCC.D.045). La empresa oferente debe presentar los formularios indicados para detallar la experiencia profesional de su personal principal destinado al proyecto (experiencia del personal principal y currículo de estos) el cual deberá cumplir con lo exigido en estos términos de referencia. El personal propuesto en la oferta debe ser el mismo que forme parte del proyecto de consultoría. A estos formularios deben anexar los soportes y evidencias que demuestren lo indicado en el formulario (i.e. CV).	



Título:

Contratación de los servicios de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana

Fecha de Actualización:
[Octubre 2021]

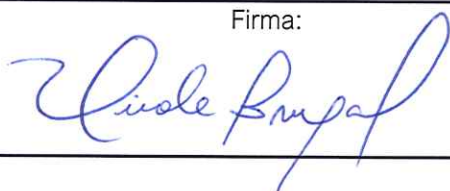
Dirección/Gerencia:

Dirección de Operaciones

Página:

9 de 9

4	Metodología y Plan de Trabajo. El oferente debe presentar un documento o propuesta formal descriptiva que desglose su metodología de trabajo para el Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en ISO 9001:2015. Este plan de trabajo debe contemplar e incluir de forma detallada lo exigido en estos términos de referencia y sus anexos. En la presentación de este plan el oferente deberá: - Dividir el plan de trabajo en las 3 etapas definidas. - Especificar los resultados esperados en cada una de las etapas y el tiempo de duración de cada etapa. - Descripción de como realizarán la implementación, su metodología, procedimientos y herramientas que utilizarán. - Organigrama del equipo destinado al proyecto (tanto del oferente como requerido de la institución a nivel de roles y responsabilidades). - Especificar el equipo de trabajo indicando los nombres y roles de los especialistas que se asignarán a cada etapa del proyecto. Adicional, deben incluir y hojas de vida de este personal. - Plan de comunicación y entrega de informes que contenga actas de reuniones, registros de incidencias y riesgos, informes sobre el estado del proyecto, puesta en marcha, entrega de reportes, entre otros. - Debe proveer modelos de documentos usados para registros de actividades/cumplimientos de hitos y/o avances durante el proyecto. - Riesgos sustanciales del proyecto a gestionar para correcta implementación, según experiencias. El oferente debe considerar que el plan debe describir paso a paso como irá ejecutando la implementación del SGC en la Superintendencia de Bancos, además de identificar qué apoyo requiere del personal de la SB para el traspaso del conocimiento y en sentido general el éxito del proyecto.	
5	Carta de certificación como auditor líder en ISO 9001:2015, bajo organismo oficial acreditado.	
6	Borrador de Acuerdo de Servicio (SLA) que contenga lo indicado en estos términos de referencia sobre el servicio.	

Nicole Brugal	Alba Rosanna Heredia
Directora Operaciones	Encargada División TDO
Firma: 	Firma: 