



Título:
Estudio experiencia de usuarios en los canales digitales de las entidades de intermediación financiera

Fecha de Actualización:
[febrero 2023]

Dirección/Gerencia:

Dirección de Innovación e Inclusión Financiera

Página:

1 de 3

Nombre del Servicio:

Estudio experiencia de usuarios en los canales digitales de las entidades de intermediación financiera

1. Descripción del servicio

1.1 Objetivo y alcance del servicio requerido

Objetivos del proyecto

- Conocer la experiencia que tienen los usuarios del sector financiero al utilizar la aplicación móvil y banca en línea de las entidades de intermediación financiera, en lo adelante EIF, y sus funcionalidades.
- Conocer la preferencia de uso de los usuarios del sector financiero respecto a los canales digitales y sus funcionalidades.
- Conocer cuáles de los canales digitales ofrecidos por las EIF son más amigables y sencillos según la experiencia de los usuarios.

Alcance del proyecto

Realizar un estudio de experiencia de usuario para evaluar las aplicaciones móviles y la banca en línea de las entidades de intermediación financiera supervisadas por la SB, para conocer las preferencias, usabilidad, rapidez, etc. Este estudio estará dirigido a los usuarios del sector financiero.

La propuesta económica del oferente **NO** debe incluir ITBIS (ver detalles en el pliego de condiciones del proceso).

1.2 Cronograma de entrega del servicio requerido:

- La implementación debe ser realizada en un plazo máximo de 90 días calendario (3 meses), luego de la entrega de la orden de compras. Esto 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 se realizarán en **Sede Superintendencia de Bancos: Av. México No. 52 esq. Leopoldo Navarro, Santo Domingo, R.D.**

2. Especificaciones técnicas del servicio:

- Realizar una investigación de experiencia de los usuarios que utilizan las aplicaciones móviles y la banca en línea de las entidades **supervisadas por la SB¹**, para poder entender por qué utilizan estos canales, cómo navegan en ellos, qué opinan, cuál es su satisfacción, etc. Adicionalmente, identificar cuáles entidades ofrecen mejor experiencia en sus aplicativos.
- Confeccionar un cuestionario del estudio y la metodología a utilizar. En caso de necesitar usuarios proponer la cantidad necesaria para el estudio.
 - Las entidades supervisadas son 47, de éstas, 34 poseen banca en línea y 33 poseen aplicaciones móviles. (listado a proveer por la SB).
 - Las pruebas deberán realizarse en un mínimo de 5 usuarios.

¹ Las cooperativas no están supervisadas por la SB

XR
JAN



Título:
Estudio experiencia de usuarios en los canales digitales de las entidades de intermediación financiera

Fecha de Actualización:
[febrero 2023]

Dirección/Gerencia: Dirección de Innovación e Inclusión Financiera

Página: 2 de 3

- Se van a probar dos (2) funcionalidades, las mismas serán ejecutadas en ambos canales (en la banca en línea y en la aplicación móvil).
- El estudio debe entregar los siguientes análisis:
 - Evaluación de la disponibilidad, la usabilidad, rapidez de las aplicaciones y sus funcionalidades, la preferencia entre aplicación móvil y banca en línea, etc., que ofrecen las entidades de intermediación financiera.
- Se requiere un reporte final de resultados, con los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones, al igual que deberá entregar la data general obtenida durante el estudio.
- Adjunto ejemplo de la estructura del informe final que realiza la Superintendencia de Bancos cada año, en donde será incorporado un módulo de ranking de experiencia de usuario.

<https://sb.gob.do/publicaciones/publicaciones-tecnicas/ranking-de-digitalizacion-del-sector-bancario-dominicano-2022/>

3. Requisitos a los oferentes, 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.
- Es obligatorio que el suplidor cuente con **5 años de experiencia** en proyectos similares y por lo menos **dos (2) implementaciones** referentes a este servicio, con alcance similar, el cual deberá estar debidamente formalizado y acreditado para ofrecerlo, aportando evidencias de órdenes de compras, contratos o cartas de recepción final de trabajos relacionado a este tipo de contratación. De preferencia con experiencia en estudios de modalidad Heurística y pruebas de Usabilidad, así como uso de los procesos bajo la metodología Scrum.
- Los oferentes deben presentar su **Metodología y plan de trabajo**, donde se describa la forma en la que realizarán 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 estudios, el diseño metodológico, entre otros.
- Los oferentes deben presentar un **cronograma de trabajo** que muestre el tiempo de los trabajos a realizar preferiblemente en formato Gantt.
- 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.
- Una vez iniciado los trabajos, el adjudicatario no podrá hacer ningún reclamo sobre los mismos, indicando desconocimiento de las responsabilidades enumeradas en estas especificaciones técnicas o cualquier otro soporte presentado en la oferta.
- Las condiciones de pago para este servicio:
 - Primer pago: 20% de avance al momento de la adjudicación.
 - Segundo pago: 20% con la aprobación del plan de trabajo.
 - Tercer pago 30% con el avance del 30% del levantamiento.
 - Ultimo pago de 50% con la entrega final.

VR
DIO RN



Título:
Estudio experiencia de usuarios en los canales digitales de las entidades de intermediación financiera

Fecha de Actualización:
[febrero 2023]

Dirección/Gerencia:

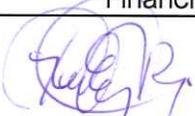
Dirección de Innovación e Inclusión Financiera

Página:

3 de 3

4. 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 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) implementaciones 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.	
2	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 realizarán 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 estudios, el diseño metodológico, entre otros.	
4	Cronograma de trabajo que muestre el tiempo de los trabajos a realizar preferiblemente en formato Gantt.	
5	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.	

Xiomy Ramírez	Inés Páez
Encargado de División de Inclusión Financiera	Subdirector de Innovación e Inclusión Financiera
Firma: 	Firma: 