



Título:
Encuesta canales alternos y funcionalidades digitales en el sector bancario de la República Dominicana

Fecha de Actualización:
[febrero 2023]

Dirección/Gerencia:

Dirección de Innovación e Inclusión Financiera

Página:

1 de 3

Nombre del Servicio:

Encuesta canales alternos y funcionalidades digitales en el sector bancario de la República Dominicana

1. Descripción del servicio

1.1 Objetivo y alcance del servicio requerido

Objetivos del proyecto

- 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.

Alcance del proyecto

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 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.

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 un (1) mes, luego de la entrega de la orden de compras. Esto podrá modificarse con 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 encuesta mixta que tenga la modalidad digital combinado con uno de los métodos CAPI por sus siglas en inglés *Computer-Assisted Personal Interviewing* o CATI, por sus siglas en inglés *computer-assisted telephone interviewing*, a una muestra estimada de 800 personas y 200 empresas o los considerados como muestra relevante dentro de la evaluación, dirigida a los usuarios, personas físicas y jurídicas, de los productos financieros de las **entidades supervisadas por la SB¹**, para realizar el levantamiento de las necesidades y preferencias de uso de los canales alternos y digitales de los usuarios del sistema financiero.
- Se requieren dos tipos de encuestas por tipo de usuario, una para el segmento personal y otra para negocio.
- 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.

¹ Las cooperativas no son entidades supervisadas por la SB.



Título:
Encuesta canales alternos y funcionalidades digitales en el sector bancario de la República Dominicana

Fecha de Actualización:
[febrero 2023]

Dirección/Gerencia: Dirección de Innovación e Inclusión Financiera

Página: 2 de 3

- Para los usuarios personas físicas, se requiere el análisis de clústeres por género, rango de edad, por región (zona Norte, Sur, Este, Metropolitana), por nivel de ingresos y nivel académico. Tomando en cuenta que la muestra sea equitativa de los niveles de ingresos y nivel académico.
- Para los usuarios personas jurídicas, la muestra debe estar segregada también por tipo de empresa, zona geográfica, y tipo de actividad económica.

- Se requiere un reporte final de resultados, con los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones, al igual que la entrega de la data general obtenida durante el estudio.
- Adjunto ejemplo estructura del informe final que realiza la Superintendencia de Bancos, a partir de la entrega de los resultados de este cuestionario.

Ranking de digitalización del sector bancario dominicano 2022:

<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.
- 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 encuestas, 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.



Título:
Encuesta canales alternos y funcionalidades digitales en el sector bancario de la República Dominicana

Fecha de Actualización:
[febrero 2023]

Dirección/Gerencia:

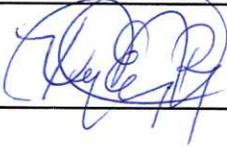
Dirección de Innovación e Inclusión Financiera

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 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.	
4	Cronograma de trabajo que muestre el tiempo de los trabajos a realizar preferiblemente en formato Gantt. Compartir resultados cuando lleven recolectado: 30%, 50%, 70% y entrega final. Por si hay alguna desviación respecto a la muestra.	
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: 