

	Título: Contratación de estudio de imagen institucional sobre el nivel de conocimiento e imagen de la Superintendencia de Bancos y ProUsuario.	Fecha de Actualización: Noviembre /2021	
	Dirección/Gerencia:	Departamento de Comunicaciones	Página:

Nombre del Servicio:

Estudio de imagen institucional sobre el nivel de conocimiento e imagen de la Superintendencia de Bancos y ProUsuario.

1. Descripción del servicio

1.1 Objetivo y Alcance del servicio requerido

La Superintendencia de Bancos de la República Dominicana trabaja en la implementación de un plan integral de fortalecimiento que incluye, entre otras prioridades, acciones para mejorar su imagen institucional e impulsar un acercamiento con los usuarios financieros, conforme a las disposiciones del Reglamento de Protección al Usuario.

Para la concepción y la ejecución de estas acciones, resulta preciso actualizar el diagnóstico sobre la imagen institucional de la Superintendencia de Bancos y la relación entre la institución y los usuarios financieros. Esto es posible mediante un levantamiento objetivo, confiable y con rigor metodológico sobre la imagen institucional. Se trata de un ejercicio clave para la consecución de múltiples propósitos:

- Conocer la evolución de la imagen general de la institución que tiene el público.
- Identificar oportunidades de mejora en la relación de la institución con el público en general.
- Identificar la evolución de indicadores claves de algunas de las metas incorporadas en el plan de desarrollo institucional.
- Dirigir la estrategia de comunicación externa en base a los resultados del levantamiento.

El consultor estará en la obligación de aplicar una encuesta comparable con la que utilizamos como línea base, cuyo informe proporcione como resultado la definición del perfil de la Superintendencia de Bancos y una visión clara y documentada de la experiencia que han tenido los ciudadanos en sus puntos de contacto con la institución.

La firma encuestadora, al concluir el levantamiento y según el plan de trabajo establecido, deberá presentar dos entregables:

1. Informe definitivo con los aspectos metodológicos, los resultados del estudio y una hoja resumen con los aspectos de mayor relevancia. Formato PDF o PPT.
2. La base de datos de la encuesta. Formato Excel.

1.2 Cronograma de entrega del servicio requerido:

- **Febrero 2022:** Reunión inicial y firma de acuerdo
- **Marzo 2022:** Reunión de socialización del contenido de la encuesta y metodología (previo a la salida a campo)
- **Primera mitad de junio 2022:** Entrega de resultados

2. Especificaciones técnicas del servicio:

	Título: Contratación de estudio de imagen institucional sobre el nivel de conocimiento e imagen de la Superintendencia de Bancos y ProUsuario.	Fecha de Actualización: Noviembre /2021	
	Dirección/Gerencia:	Departamento de Comunicaciones	Página:

El consultor estará en la obligación de aplicar una encuesta cuyo informe proporcione como resultado la definición del perfil de la Superintendencia de Bancos y una visión clara y documentada de la experiencia que han tenido los ciudadanos en sus puntos de contacto con la institución. El alcance de esta encuesta será a nivel nacional y el tamaño de la muestra será de al menos 800 personas encuestadas.

El proveedor debe proporcionar los siguientes resultados específicos:

- i. Identificar el nivel de conocimiento de instituciones públicas del ámbito financiero y económico vs SB.
- ii. Identificar el nivel de conocimiento de instituciones públicas que realizan defensa de derechos de los consumidores vs ProUsuario/SB.
- iii. Identificar el nivel de conocimiento de instituciones financieras (bancos y asociaciones de ahorros y préstamos) vs ProUsuario/SB.
- iv. Identificar el nivel de bancarización. Nombres de todos los bancos con los que se relaciona, nombre de su banco principal, nombre de su banco secundario, tomadores de decisiones bancarias y financieras en el hogar, nivel de conocimiento de productos financieros, canales de contacto más utilizados con los bancos.
- v. Identificar motivos de no bancarización: Razones, barreras que impiden acceso a productos bancarios, intención de adquirir productos bancarios una vez cese la condición que se lo impide.
- vi. Identificar niveles de confianza percibida del sistema bancario dominicano.
- vii. Identificar niveles de confianza percibida de la Superintendencia de Bancos vs un repertorio de otras instituciones, ministerios o direcciones.
- viii. Identificar nivel de conocimiento de la población acerca de las funciones que desempeña la Superintendencia de Bancos.
- ix. Conocer cómo la población evalúa el desempeño de la Superintendencia de Bancos.
- x. Conocer cómo los usuarios financieros evalúan la experiencia que han tenido con los servicios que ofrece al público la Superintendencia de Bancos a través de ProUsuario: servicio de reclamaciones, servicio de quejas o denuncias, servicio de consulta de información financiera, servicio de orientación ciudadana, servicio de central de riesgo.
- xi. Ver el resultado del punto X vs otras importantes instituciones de servicio público; y ocasiones y formas en las cuales se solicita asistencia.
- xii. Identificar el nivel de conocimiento sobre la Ley Monetaria y Financiera 183-02, de los derechos del usuario y afines.
- xiii. Identificar el nivel de conocimiento, uso y experiencia de ProUsuario y de otros departamentos y servicios de la Superintendencia de Bancos.
- xiv. Conocer cómo los usuarios valoran la experiencia que han tenido con la página web de la Superintendencia de Bancos.
- xv. Identificar aspectos positivos y negativos de la página web.
- xvi. Identificar los principales medios de comunicación que utiliza la población para informarse.
- xvii. Identificar actitudes, valoraciones hacia el sistema financiero de la República Dominicana.
- xviii. Conocer los medios de información a los cuales el público está constantemente expuesto, por los cuales se orienta acerca de asuntos públicos y de tipo bancario.
- xix. Opinión sobre la calidad de la información que le provee su (s) banco (s), comprensión y hábitos de lectura de la información recibida de su (s) banco (s).

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

- El proveedor adjudicatario debe tomar en cuenta la encuesta realizada en 2020, de modo que el resultado de la nueva encuesta sea metodológicamente comparable con la línea base.



Título:
Contratación de estudio de imagen institucional sobre el nivel de conocimiento e imagen de la Superintendencia de Bancos y ProUsuario.

Fecha de Actualización:
Noviembre /2021

Dirección/Gerencia: Departamento de Comunicaciones

Página: 3 de 4

- El oferente que brinde servicio deberá estar debidamente formalizado y acreditado para ofrecerlo. Además, deberá estar al día en el pago de sus impuestos.
- El suplidor del servicio debe poseer registro de proveedor del estado (RPE), en estatus activo.
- El oferente debe tener una experiencia en el mercado de al menos diez (10) años trabajando con encuestas de mercado similares. En estos diez (10) años debe evidenciar al menor tres (3) trabajos similares realizados. Como soporte a este formulario debe presentar los finiquitos de recepción de los trabajos (recepción definitiva, copia de contratos, ordenes de compras)
- El personal del oferente que participe de la encuesta debe usar en todo momento medidas de bioseguridad con el COVID19.
- 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, entre estos: proceso de recolección de datos de la encuesta, trabajo de campo, herramientas e instrumentos a utilizar, el margen de error, la división de los equipos, control de calidad de la información, etc. El detalle de la metodología en la realización de encuestas, el diseño metodológico, entre otros.
- El oferente debe presentar un cronograma que desglose las actividades a realizar. Este cronograma deberá estar elaborado 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 deben estar timbradas y firmadas, deben tener la información que permita a la superintendencia la confirmación de la información.
- El oferente debe entregar una carta de confidencialidad donde indique que los resultados de la encuesta no serán divulgados a terceros.
- El personal debe haber recibido formación en metodología aplicada a encuestas.
- El personal principal debe tener al menos cinco (5) años de experiencia realizando encuestas. Debe estar tener formación en Económica, Demografía, Mercadeo o matemáticas.
- El personal que realizara las encuestas debe tener una experiencia mínima de un (1) año realizando encuestas, sondeos o levantamiento de información cualitativa o cuantitativa.

4. Colocar Forma de Pago por Hitos.

La forma de pago será de la siguiente manera:

- 20% de avance luego de la firma del contrato.
- 80% contra entrega del informe de resultados.

5. 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 en el mercado de al menos diez (10) años trabajando con encuestas de mercado similares. En estos diez (10) años debe evidenciar al menor tres (3) trabajos similares realizados. Como soporte a este formulario debe presentar los finiquitos de recepción de los trabajos (recepción definitiva, copia de contratos, ordenes de compras)	



Título:
Contratación de estudio de imagen institucional sobre el nivel de conocimiento e imagen de la Superintendencia de Bancos y ProUsuario.

Fecha de Actualización:
Noviembre /2021

Dirección/Gerencia: Departamento de Comunicaciones

Página: 4 de 4

2	Metodología o Plan de Trabajo Técnico – Operativo. 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, entre estos: proceso de recolección de datos de la encuesta, trabajo de cambio, herramientas e instrumentos a utilizar, el margen de error, la división de los equipos, control de calidad de la información, etc. El detalle de la metodología en la realización de encuestas, el diseño metodológico, entre otros.	
3	Experiencia profesional (SNCC.D.048 y SNCC.D.045). El oferente debe presentar completos los formularios indicados sobre su personal principal. El personal principal o director del proyecto debe tener al menos cinco (5) años realizando encuestas similares. Este personal debe estar capacitado para la encuesta a realizar.	
4	Cronograma de Actividades. El oferente debe presentar un cronograma que desglose las actividades a realizar. Este cronograma deberá estar elaborado preferiblemente en formato Gantt.	
5	Cartas de referencia de los trabajos. El oferente debe presentar como mínimo dos (2) cartas de referencia de al menos dos (2) trabajos similares realizados Las cartas deben estar timbradas y firmadas, deben tener la información que permita a la superintendencia la confirmación de la información.	
6	Carta de confidencialidad. El oferente debe entregar una cara de confidencialidad donde indique que los resultados de la encuesta no serán divulgados a terceros.	

Claudia Farina Brea	Lery Laura Piña
Coordinadora de Comunicaciones	Subdirectora de Comunicaciones
Firma: 	Firma: 