

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

**Términos de referencia del procedimiento de Compra Menor SUPBANCO-DAF-CM-2022-0007  
“Contratación de servicio para estudio de imagen institucional sobre el nivel de conocimiento e imagen  
de la Superintendencia de Bancos y ProUsuario”**

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

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:

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

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

**2. Especificaciones técnicas del servicio:**

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. Esta encuesta será suministrada al adjudicatario.

- 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 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 o líder del proyecto debe tener al menos cinco (5) años de experiencia realizando encuestas. Debe 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.
- El personal del oferente que participe de la encuesta debe usar en todo momento medidas de bioseguridad con el COVID19.

#### 4. Lugar y tiempo de entrega de los bienes/servicios.

- **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.

#### 5. 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 REPUBLICA 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-2022-0007

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 **jueves 10 de febrero del año 2022 hasta las 4:30 P.M.**

### **6. 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.*

### **7. 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 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).

- ii. **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 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, lugares de las encuestas, entre otros.
- iii. **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. Debe tener formación en Economía, Demografía, Mercadeo o matemáticas. El resto del personal debe tener al menos UN (1) año de experiencia realizando encuestas.
- iv. **Cronograma de Actividades.** El oferente debe presentar un cronograma que desglose las actividades a realizar. Este cronograma deberá estar elaborado preferiblemente en formato Gantt.
- v. **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.
- vi. **Carta de confidencialidad.** El oferente debe entregar una carta de confidencialidad donde indique que los resultados de la encuesta no serán divulgados a terceros.

#### c. Oferta económica

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

### 8. Condiciones de Pago:

La forma de pago será de la siguiente manera:

- 20% de avance luego de la firma del contrato y entrega de la garantía de buen uso de anticipo.
- 80% contra entrega del informe de resultados.

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, y deberán ser entregadas en la unidad de correspondiente, ubicada en la Avenida México, No.52, Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

### 9. 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 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).	
2	<b>Metodología o Plan de Trabajo Técnico – Operativo.</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, 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, lugares de las encuestas, entre otros.	
3	<b>Experiencia profesional (SNCC.D.048 y SNCC.D.045).</b> 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. Debe estar tener formación en Economía, Demografía, Mercadeo o matemáticas. El resto del personal debe tener al menos UN (1) año de experiencia realizando encuestas.	
4	<b>Cronograma de Actividades.</b> El oferente debe presentar un cronograma que desglose las actividades a realizar. Este cronograma deberá estar elaborado preferiblemente en formato Gantt.	
5	<b>Cartas de referencia de los trabajos.</b> 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	<b>Carta de confidencialidad.</b> El oferente debe entregar una carta de confidencialidad donde indique que los resultados de la encuesta no serán divulgados a terceros.	

## 10. Errores no Subsanables

Los errores NO subsanables en este procedimiento de contratación son:

- No Presentación de la Oferta Económica (**SNCC.F.33**).
- Presentación de ITBIS en su propuesta

## 11. 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.

Los Oferentes cuya Adjudicación excedan el equivalente en Pesos Dominicanos de diez mil Dólares Americanos con 00/100 (**US\$10,000.00**) están obligados 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. 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).

## 12. 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**)
- Experiencia Profesional del Personal Principal (**SNCC.D.048**)
- currículum del personal profesional propuesto. (**SNCC.D.045**)
- Borrador del Contrato

## 13. 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)