



Título: Contratación de los servicios de una firma certificadora para los auditoría externa y certificación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.		Fecha de Actualización: [Febrero 2022]	
Dirección/Gerencia:	Dirección de Operaciones	Página:	1 de 5

Nombre del Servicio:

Contratación de los servicios de una firma certificadora para auditoría externa y certificación del sistema de gestión de calidad basado en 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.

El sistema de gestión de calidad de la Superintendencia de Bancos está basado en el modelo ISO 9001:2015 Sistema para la Gestión de la Calidad, y representa una de las principales herramientas para garantizar la mejora continua. Su implementación se ha denominado un resultado institucional bajo el eje estratégico "Eficiencia y Fortalecimiento Institucional" y su objetivo estratégico es aumentar la efectividad y calidad de la gestión institucional con un enfoque orientado a resultados y de mejora continua. Como elemento estimulador y de empuje hacia el logro de una gestión innovadora, eficaz, eficiente, transparente y siempre en busca de la mejora continua institucional y del desarrollo del país, la Superintendencia ha decidido aplicar mecanismos que acrediten el cumplimiento con este modelo de gestión.

En función de lo anterior la SB se dispuso a contratar una firma certificadora para los servicios de auditoría externa y certificación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 de la Superintendencia de Bancos para los procesos definidos en el alcance del sistema.

2. Descripción del servicio

2.1 Objetivo y Alcance del servicio requerido.

El objetivo es contratar los servicios de una firma certificadora experimentada, para la auditoría externa y certificación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 de la Superintendencia de Bancos para los procesos definidos en el alcance del sistema.

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

- i. Realizar la auditoria de certificación ISO 9001:2015 al Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia de Bancos dentro del marco del alcance.
- ii. Evaluar el plan de acción correctiva definido como consecuencia de la auditoría externa para el tratamiento de los hallazgos detectados.
- iii. Realizar auditorías externas de seguimiento para validar cumplimiento con la norma ISO 9001:2015.

**Título:**

Contratación de los servicios de una firma certificadora para los auditoría externa y certificación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

Fecha de Actualización:  
[Febrero 2022]

Dirección/Gerencia:

Dirección de Operaciones

Página:

2 de 5

El alcance de este proyecto se dividirá en 3 fases:

- i. Fase 1: Procesos operativos-misionales: Registro y autorizaciones de las solicitudes de las entidades (bajo departamento Registro & Autorizaciones) y servicios de protección a los usuarios del sector financiero (bajo departamento de ProUsuario).
- ii. Fase 2: Procesos operativos misionales: Gestión de Riesgos y Manejo de Instituciones Intervenidas y en Liquidación (IFIL).
- iii. Fase 3: Procesos operativos-misionales: Supervisión de Entidades, Gestión de Normas y Aplicación de Sanciones.

Nota: El servicio será ofrecido en la sede central (Avenida México no 52), sede de IFIL (Plaza Piantini), ProUsuario (Unicentro plaza) y oficina Regional Norte en Santiago.

### 3. Cronograma de entrega del servicio requerido:

El proveedor debe entregar un cronograma preliminar y lo suficientemente detallado, que contenga las actividades necesarias para llevar a cabo el servicio, incluyendo las etapas de la auditoría y entrega del certificado.

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

- iv. Fase 1, auditoría externa mayo 2022.
- v. Fase 2, auditoría externa marzo 2023.
- vi. Fase 3, auditoría externa diciembre 2023.

El tiempo para cada actividad deberá completarse de la siguiente manera:

Alcance	Auditoría externa		Revisión del plan de acción correctiva	Emisión y entrega del certificado
	Etapas 1	Etapas 2		
Fase 1	Debe concluirse a más tardar el 20 de mayo 2022	Debe concluirse a más tardar el 10 de junio 2022	A más tardar el 16 de junio 2022	Entre 4-8 de julio 2022
Fase 2	A más tardar el 20 de enero 2023	A más tardar el 10 de febrero 2023	A más tardar el 16 de febrero 2023	Entre 8-15 de marzo 2023
Fase 3	A más tardar el 20 de octubre 2023	A más tardar el 10 de noviembre 2023	A más tardar el 16 de noviembre 2023	Entre 4-8 de diciembre 2023

### 4. Especificaciones técnicas del servicio requerido:

Se requieren los servicios de una firma certificadora experimentada, de renombre y alta credibilidad en el mercado, para la auditoría externa y certificación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 de la Superintendencia de Bancos para los procesos definidos en el alcance del sistema. Este servicio se ofrecerá en materia de lo siguiente:

- Coordinar el proceso de certificación, instruyendo en los pasos que se deberán agotar para la ejecución de la auditoría externa de la Etapa 1, de la Etapa 2 y remitiendo los planes correspondientes.
- Ejecutar la auditoría de certificación y emisión del certificado en las fechas indicadas en el cronograma de este documento.
- Elaborar informe de auditoría de certificación de Etapa 1 y Etapa 2 para cada fase del proyecto.



Título: Contratación de los servicios de una firma certificadora para los auditoría externa y certificación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.		Fecha de Actualización: [Febrero 2022]	
Dirección/Gerencia:	Dirección de Operaciones	Página:	3 de 5

- Evaluar los planes de las acciones correctivas correspondientes a los hallazgos detectados en la auditoría y remitir informes de validación
- Realizar las auditorías de seguimiento aplicables a la certificación y para cada fase del proyecto según el siguiente esquema:
  - i. Primer seguimiento (12 meses luego de la concesión del certificado).
  - ii. Segundo seguimiento (a los 12 meses del primer seguimiento).
- Entregar el certificado en un plazo de 3 semanas posterior a la auditoría de la etapa 2, y por cada fase del proyecto (ver acápite de cronograma y tiempo de entrega de este documento).

#### 5. 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 10 años de experiencia demostrable como firma certificadora del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en el mercado nacional. **(No subsanable)**
- Los oferentes deben proveer listado de clientes con los que hayan trabajado procesos de certificación del SGC ISO 9001:2015. **(Subsanable)**
- Los oferentes deben presentar al menos **seis (6) proyectos de certificación del SGC ISO 9001:2015** a clientes diferentes y con un alcance similar al sistema de la Superintendencia de Bancos; **cuatro (4)** de estas certificaciones exitosas deben ser de instituciones públicas. **(No subsanable)**
- El oferente debe presentar al menos **tres (3) cartas de referencia** de clientes diferentes con los datos de las empresas donde se realizaron las certificaciones 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. **(Subsanable)**
- Los oferentes deben presentar documentación que avale que el certificado a emitir por la empresa cuenta con la acreditación por parte de un organismo reconocido por el Foro Internacional de Acreditación (IAF). Esta acreditación debe ser válida para el sector (código IAF 32 y-o IAF 36) y norma a certificar (ISO 9001). **(No subsanable)**
- Los oferentes deben presentar propuesta considerando las especificaciones técnicas, cronograma detallado y metodología de trabajo. **(No subsanable)**.

#### 6. Requisitos al personal de la empresa:

- Equipo Auditor:
  - Debe haber participado en al menos **cuatro (4) procesos de certificaciones del SGC ISO 9001:2015**. Las cuales debe de demostrar en el formulario de experiencia del personal con sus soportes.
  - Debe estar certificado como auditor líder ISO 9001.
- El personal del oferente debe estar debidamente identificado, portar carnet de empleado que identifique al personal de la empresa.

#### 7. Forma de pago

*SP*



Título:

Contratación de los servicios de una firma certificadora para los auditoría externa y certificación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

Fecha de Actualización:  
[Febrero 2022]

Dirección/Gerencia:

Dirección de Operaciones

Página:

4 de 5

Se otorgará un 10% 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)
Hito pago 1: Auditoría fase 1	Factura por un monto de 15% del monto de la oferta para el hito: Auditorías (etapa 1 y 2) correspondientes a la fase 1, e informe de acciones correctivas (si aplica)	15%
Hito para pago 2: Entrega certificado fase 1	Factura por un monto de 15% del monto de la oferta para el hito: Emisión y entrega del certificado fase 1	15%
Hito para pago 3: Auditoría fase 2	Factura por un monto de 15% del monto de la oferta para el hito: Auditorías (etapa 1 y 2) correspondientes a la fase 2, e informe de acciones correctivas (si aplica)	15%
Hito para pago 4: Entrega certificado fase 2	Factura por un monto de 15% del monto de la oferta para el hito: Emisión y entrega del certificado fase 2	15%
Hito pago 5: Auditoría fase 3	Factura por un monto de 15% del monto de la oferta para el hito: Auditorías (etapa 1 y 2) correspondientes a la fase 3, e informe de acciones correctivas (si aplica)	15%
Hito para pago 6: Entrega certificado fase 3	Factura por un monto de 15% del monto de la oferta para el hito: Emisión y entrega del certificado fase 3	15%

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 certificación serán el(la) Director(a) de Operaciones, Encargado(a) de División de TDO, Especialista Sr. de Calidad, Director(a) de Auditoría Interna y directores de las áreas segregados por las fases:

- I. Fase 1: Director(a) de Registro & Autorizaciones y Director(a) de ProUsuario.
- II. Fase 2: Subdirector(a) de IFIL y Director(a) de Riesgos.
- III. Fase 3: Directores de Supervisión I, II y III, Director(a) de PLAFT, Director(a) de Sanciones y Director(a) 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.

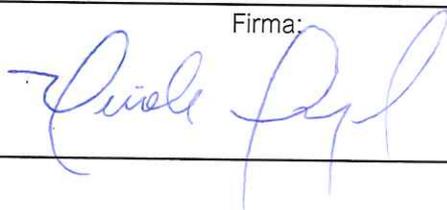
## 8. Criterios de Evaluación Técnica

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 seis (6) certificaciones exitosas del SGC ISO 9001:2015 a clientes diferentes; cuatro (4) de estas certificaciones 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	



Título: Contratación de los servicios de una firma certificadora para los auditoría externa y certificación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.		Fecha de Actualización: [Febrero 2022]	
Dirección/Gerencia:	Dirección de Operaciones	Página:	5 de 5

	Conforme, cartas de recepción definitiva de trabajos similares, o copia de contratos de trabajo similares. (No subsanable)		
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 realizaron las certificaciones 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. 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 entiendan de lugar. (Subsanable)		
3	Metodología y cronograma de trabajo: El oferente debe presentar un documento o propuesta formal descriptiva que desglose su metodología de trabajo y alcance para las etapas indicadas en el acápite 4 Especificaciones técnicas del servicio requerido. (No subsanable)		
4	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 auditoría. A estos formularios deben anexar los soportes y evidencias que demuestren lo indicado en el formulario (i.e. CV). (No subsanable)		
5	Documentación que avale que el certificado a emitir por la empresa cuente con la acreditación por parte de un organismo reconocido por el Foro Internacional de Acreditación (IAF). Esta acreditación debe ser válida para el sector (código IAF 32 y-o IAF 36) y norma a certificar (ISO 9001) y norma a certificar. (No subsanable)		
6	Carta de certificación como auditor líder en ISO 9001:2015 para los integrantes que conformara el equipo auditor. (Subsanable)		

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