



Informe pericial que justifica la contratación de software para medición, monitoreo, auditoría de servicio y seguimiento integrado de la experiencia del usuario/a y colaborador/a, Xcustomer360 a través de proveedor único.



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

REPÚBLICA DOMINICANA

Departamento de Tecnología de la Información

**INFORME PERICIAL QUE JUSTIFICA LA CONTRATACIÓN DE SOFTWARE PARA
MEDICIÓN, MONITOREO, AUDITORÍA DE SERVICIO Y SEGUIMIENTO
INTEGRADO DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO/A Y COLABORADOR/A,
XCUSTOMER360 A TRAVÉS DE PROVEEDOR ÚNICO.**

Agosto 2026



Av. México No. 52, Esq. Leopoldo Navarro, Santo Domingo, D.N., República Dominicana Apdo. Postal 1326

• Tel.: 809-685-8141 • Fax: 809-685-0859 • www.sb.gob.do



1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO.

El presente informe tiene como finalidad justificar la renovación del servicio de medición, monitoreo, auditoría de servicio y seguimiento integrado de la experiencia de usuarios/as y colaboradores/as mediante la plataforma Xcustomer360, con el propósito de garantizar la continuidad de las capacidades tecnológicas actualmente utilizadas por la Superintendencia de Bancos para la gestión, análisis y seguimiento de la experiencia de sus usuarios y colaboradores.

2. ALCANCE E IMPORTANCIA

La Superintendencia de Bancos requiere la renovación de la plataforma Xcustomer360, herramienta utilizada para la medición y monitoreo en tiempo real de la experiencia de usuarios/as y colaboradores/as, la ejecución de auditorías de servicio, la gestión de planes de acción y el seguimiento continuo de oportunidades de mejora identificadas a través de los diferentes mecanismos de medición implementados por la institución.

La continuidad de este servicio resulta fundamental para mantener los procesos de recopilación, análisis y gestión de información relacionada con la calidad de los servicios ofrecidos, permitiendo disponer de indicadores oportunos para la toma de decisiones, la identificación de oportunidades de mejora y el fortalecimiento de la experiencia de los usuarios y colaboradores.

Asimismo, la renovación contempla el acompañamiento especializado para la revisión y optimización de la estrategia de medición de la institución, así como el análisis de resultados y la definición de acciones orientadas a la mejora continua.

3. ESPECIFICACIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO REQUERIDO

La renovación del servicio contempla, entre otros, los siguientes componentes:

- Licenciamiento de la plataforma Xcustomer360 bajo modalidad Software como Servicio (SaaS).
- Creación y administración de usuarios con perfiles y niveles de acceso segmentados.
- Diseño, ejecución y administración de encuestas a través de múltiples canales.
- Medición de la voz del cliente y de los colaboradores.
- Gestión de auditorías de estándares de experiencia, calidad y procesos.
- Generación de alertas y tickets derivados de hallazgos identificados durante las mediciones y auditorías.
- Gestión y seguimiento de planes de acción para la mejora continua.
- Dashboards y reportes en tiempo real para el monitoreo de indicadores.
- Administración y seguimiento de requerimientos, quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Soporte técnico especializado durante la vigencia del contrato.
- Acompañamiento consultivo para el análisis de resultados y definición de acciones de mejora.
- Revisión y optimización continua del modelo de medición implementado por la institución.





4. CRITERIOS DE EXCLUSIVIDAD DE LA TECNOLOGÍA O SERVICIO

Customer Service 1 to 1 SAC, a través de CX Latam Group, es la empresa propietaria y desarrolladora de la plataforma Xcustomer360. Asimismo, es titular de los derechos de comercialización y soporte asociados a dicha solución tecnológica.

La propuesta de renovación contempla la continuidad del licenciamiento de la plataforma, el soporte especializado, el acompañamiento consultivo para la gestión de la experiencia de usuarios y colaboradores, así como las funcionalidades propias del ecosistema Xcustomer360, incluyendo medición en tiempo real, auditorías, planes de acción, reportería y seguimiento de indicadores de experiencia.

La sustitución de esta solución implicaría la pérdida de las configuraciones actualmente implementadas, la necesidad de redefinir estrategias de medición y seguimiento, así como la realización de esfuerzos adicionales de configuración, capacitación y adopción de una nueva herramienta.

Por consiguiente, la presente contratación se encuentra sustentada bajo la modalidad de proveedor único.

5. ANÁLISIS ECONÓMICO Y ADMINISTRATIVO DE LA CONTRATACIÓN

Del análisis de la propuesta económica presentada por el proveedor, se evidencia que la contratación por un período de veinticuatro (24) meses permite mantener un costo anual de US\$36,300.00, mientras que la contratación por un período de doce (12) meses tendría un costo anual de US\$38,800.00.

Concepto	Última contratación	Contrato 12 meses	Contrato 24 meses
Licenciamiento anual Xcustomer360	US\$36,300.00	US\$38,800.00	US\$36,300.00
Monto total del contrato	US\$36,300.00	US\$38,800.00	US\$72,600.00
Diferencia vs. última contratación	0.00%	6.89%	0.00%

La propuesta para un período de doce (12) meses contempla un costo anual de US\$38,800.00, representando un incremento de 6.89 % respecto al valor anual de licenciamiento previamente contratado.

Por su parte, la contratación por veinticuatro (24) meses mantiene el costo anual de US\$36,300.00, para un monto total de contratación de US\$72,600.00 durante toda la vigencia contractual, conservando las mismas condiciones económicas obtenidas en la contratación anterior.

Adicionalmente, desde el punto de vista administrativo, la contratación por un período de veinticuatro (24) meses genera eficiencias operativas para la institución, al reducir la frecuencia de los procesos de renovación, contratación y gestión administrativa asociados al servicio. Esto permite disminuir los esfuerzos vinculados a la elaboración de especificaciones técnicas, informes periciales, revisiones documentales, procesos de compras y formalización contractual, optimizando el uso de los recursos institucionales.

Tomando en consideración que la plataforma Xcustomer360 constituye una herramienta de uso continuo para la gestión de la experiencia de usuarios/as y colaboradores/as, la contratación por un período de veinticuatro



(24) meses representa la alternativa más conveniente desde los puntos de vista técnico, económico y administrativo.

6. PLAZO Y CRONOGRAMA DE ENTREGA DEL SERVICIO

El período de contratación de este proceso será de **veinticuatro (24) meses, comprendido desde el 30 de septiembre de 2026 hasta el 29 de septiembre de 2028**. Luego de la notificación del contrato y la orden de compras, el oferente adjudicatario deberá coordinar con el área responsable la continuidad de la prestación del servicio, garantizando la disponibilidad y soporte de la solución durante toda la vigencia contractual.

7. LA DETERMINACIÓN DEL TIPO DE CONTRATO A CELEBRAR

En atención al presupuesto destinado para la presente contratación y a las justificaciones previamente expuestas, se establece que el tipo de contrato a emitir corresponde a servicios, mediante el procedimiento de excepción por proveedor único, conforme a la normativa vigente aplicable.

8. DEMANDA Y OFERTA DEL MERCADO

En el marco del procedimiento de excepción por proveedor único, se determina que la empresa **Customer Service 1 to 1 SAC, a través de CX Latam Group**, es el único proveedor que posee la capacidad y autorización para proveer el mantenimiento y soporte de la licencia para el Xcustomer360 en el mercado, lo cual justifica su selección para la presente contratación.

9. LOS CRITERIOS SOCIALES, AMBIENTALES Y ECONÓMICOS ASOCIADOS A LA CONTRATACIÓN

Las actividades a desarrollar en esta renovación no son consideradas actividades de alto impacto social ni al medio ambiente, ya que las que se consideran de altos riesgos son aquellas de larga duración y/o que requieran la paralización de un área de trabajo, donde se ejecuten demoliciones de estructuras, carga, trabajos en espacios confinados, trabajos en altura de larga duración, actividades que conlleven alto riesgo de incendios, entre otras que, por su implicación, afecten de manera directa o indirecta un área de trabajo.

Para mitigar cualquier riesgo solicitamos a los proveedores interesados el requisito de remitirnos una carta compromiso de Seguridad y Gestión Ambiental a los fines de cumplir con estos requerimientos.

10. LA ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES INVOLUCRADOS EN LA CONTRATACIÓN.

En este proceso de contratación se identifican los siguientes riesgos previsibles:

- Riesgos operativos: relacionados con posibles retrasos en el levantamiento de la información, errores en la recolección de datos, dificultades técnicas con los sistemas de recolección de la información o en la entrega de los archivos requeridos.
- Riesgos de calidad: posibilidad de recibir datos incompletos, inconsistencias en los registros o incumplimiento de los estándares establecidos en las especificaciones técnicas.
- Riesgos de incumplimiento contractual: falta de entrega de los productos en los plazos establecidos o no cumplimiento del cronograma acordado.





- Riesgos de confidencialidad: manejo inadecuado de los datos de los usuarios encuestados, los cuales deben ser tratados con estricta confidencialidad y conforme a la normativa vigente. Estos riesgos serán mitigados mediante la supervisión continua por parte del equipo de la Superintendencia de Bancos, la validación previa del instrumento, la solicitud de entregas parciales de avance (30%, 50% y 70%), y la exigencia de experiencia comprobada del proveedor.

El adjudicatario asume la responsabilidad de cumplir con los términos establecidos, garantizando la confidencialidad, calidad y puntualidad de los entregables.

11. LAS GARANTÍAS REQUERIDAS PARA EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y PARA LA EJECUCIÓN DE LA ORDEN O EL CONTRATO.

En caso de que la oferta económica adjudicada sobrepase el equivalente en pesos dominicanos de Diez Mil Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (USD10,000) los adjudicatarios(as) deberán constituir previamente a la elaboración del contrato, una garantía de fiel cumplimiento de contrato en favor de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana para asegurar que cumplirá con las condiciones y cláusulas establecidas en el pliego de condiciones y en el contrato y que los servicios sean entregados de acuerdo con las condiciones y de condiciones y en el contrato y que los servicios sean entregados de acuerdo con las condiciones y requisitos previstos en pliego de condiciones, las especificaciones técnicas, la oferta adjudicada y el propio contrato.

En esos casos, corresponderá al adjudicatario(a) presentar en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles una garantía de tipo Póliza de Fianza o Garantía Bancaria por el equivalente al cuatro por ciento (4 %) del monto de la adjudicación.

Si se trata de un adjudicatario certificado como MIPYME, el equivalente será uno por ciento (1 %) del monto de la adjudicación y solo le será exigida la fianza de seguro. Si se trata de un adjudicatario extranjero, el plazo para presentar la garantía es de diez (10) días hábiles.

12. PERITOS DESIGNADOS PARA LA EVALUACIÓN DOCUMENTAL DE ESTA CONTRATACIÓN

Para este proceso, se designan experto como perito, debido a su experiencia y conocimientos en las áreas funcionales y tecnológicas relacionadas con el objeto de la contratación.

Rielvi Núñez, Subdirector de Sistemas y Canales Electrónicos del Departamento de Tecnología de la Información. Es graduado en Ingeniería de Sistemas, con estudios de especialización en Gestión de las Telecomunicaciones y Transformación Digital, así como programas de liderazgo y desarrollo directivo. Cuenta con más de veinte (20) años de experiencia en el desarrollo e implementación de proyectos tecnológicos para los sectores financiero y de telecomunicaciones, aportando amplios conocimientos en la evaluación, implementación y gestión de soluciones tecnológicas orientadas a la optimización de procesos y la mejora continua de los servicios institucionales.

Suleika Toribio, Licenciada en Contaduría Pública y cuenta con una Maestría en Gestión Bancaria y Financiera. Posee sólida formación en las áreas contable, financiera y bancaria, con conocimientos especializados en análisis financiero, gestión de recursos y evaluación de procesos financieros.



Samantha Marie Lozada Pérez, abogada especializada en derecho civil, patrimonial, fiduciario y regulatorio. Actualmente se desempeña como Abogada Senior de la División de Derecho Civil, Tierras y Fideicomiso del Departamento de Consultoría Jurídica y Cumplimiento de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana. Licenciada en Derecho por la Universidad Iberoamericana (UNIBE) y posee una Maestría en Derecho Bancario y Regulación Financiera por CUNEF Universidad, en Madrid, España. Cuenta con experiencia en la elaboración de opiniones jurídicas, análisis normativo, gestión de procesos vinculados a fideicomisos, asuntos patrimoniales, sucesorios e inmobiliarios, así como en el diseño y revisión de iniciativas regulatorias y proyectos legislativos

13. JUSTIFICACIÓN LEGAL:

Partiendo de lo expuesto anteriormente y en virtud de lo indicado en el numeral 3 del párrafo del artículo 77 de la Ley núm. 47-25, de fecha veintiocho (28) días del mes de julio del año dos mil veinticinco (2025), sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y sus modificaciones, que establece que:

“Excepción. La contratación por excepción es aquella que se desarrolla exceptuando de su aplicación el rigor de los procedimientos ordinarios, y que solo puede realizarse bajo las circunstancias, situaciones y condiciones previstas en la presente ley y sus reglamentos de aplicación”

Artículo 78. Tipos de procedimientos de excepción. **6) Proveedores únicos.** Las contrataciones de bienes o servicios que solo pueden ser suplidos por una determinada persona física o jurídica;

Artículo 166. Decreto núm. 52-26 Procedimiento de selección directa en caso de proveedores únicos. Se entiende que existe un proveedor único, y que la contratación de bienes o servicios solo puede ser satisfecha por una determinada persona física o Jurídica, cuando dicha persona es la única que ofrece el bien o servicio en el mercado, o cuando posee la titularidad o el derecho exclusivo sobre el objeto contractual. Se consideran causas válidas para configurar la condición de proveedor único las siguientes:

1. La existencia de derechos exclusivos de propiedad industrial o intelectual, tales como patentes, licencias, marcas registradas o software propietario.
2. La necesidad de compatibilidad técnica o de integración con equipos, sistemas o infraestructuras previamente adquiridos.
3. La ausencia comprobada de sustitutos razonables en el mercado nacional o regional.
4. La representación exclusiva debidamente acreditada ante la autoridad competente o mediante certificación del fabricante.

Párrafo I. No constituye causa suficiente para configurar la condición de proveedor único la mera preferencia de la entidad contratante ni la existencia de una relación contractual previa con el proveedor.

Párrafo II. En esta modalidad de excepción, el Comité de Contrataciones Públicas aprueba el uso de la excepción con base en el alcance y contenido establecidos en el informe de justificación, así como en el pliego de condiciones aplicable al procedimiento, e invita directamente al proveedor único para que esté presente su propuesta.

14. JUSTIFICACIÓN LEGAL DE LOS ESTUDIOS PREVIOS REALIZADOS.

El presente informe se elabora en cumplimiento al artículo 85. Estudios previos del Decreto núm. 52-26, que instaura el reglamento de aplicación de la Ley núm. 47-25, sobre Compras y Contrataciones Públicas. “Todo procedimiento de contratación deberá estar sustentado en estudios previos, de conformidad con políticas, manuales, guías u orientaciones normativas dictadas por la Dirección General de Contrataciones Públicas o las regulaciones especiales aplicables al objeto contractual”.

Además, el artículo 82 del Decreto núm. 52-26, que establece el reglamento de aplicación de la Ley núm. 47-25, dispone que cada expediente administrativo de contratación pública debe incluir los estudios previos correspondientes a la contratación. Sumado, el artículo 99 del precitado reglamento de aplicación que dispone: “El pliego de condiciones debe guardar coherencia directa con los estudios previos, la definición del objeto contractual, la investigación de mercado y la apropiación presupuestaria que respalda la contratación”.

Se deja constancia que el perito legal limita su intervención a la revisión de los aspectos jurídicos y formales de los estudios previos y de la determinación y/o justificación de la modalidad de selección, así como al cumplimiento de los requisitos de forma y fondo exigibles. Lo anterior no implica anuencia ni validación de los criterios técnicos utilizados para sustentar dicha modalidad, cuya determinación y responsabilidad corresponden exclusivamente a los peritos técnicos designados, conforme a sus competencias especializadas.

15. CONCLUSIÓN

La plataforma Xcustomer360 constituye una herramienta fundamental para la medición, monitoreo y gestión de la experiencia de usuarios/as y colaboradores/as de la Superintendencia de Bancos, permitiendo la recopilación de información en tiempo real, el seguimiento de indicadores estratégicos, la gestión de auditorías de servicio y la ejecución de acciones orientadas a la mejora continua.

Asimismo, se ha verificado que **Customer Service 1 to 1 SAC** es el fabricante y titular de la plataforma utilizada actualmente por la institución, por lo que la necesidad descrita se encuentra debidamente sustentada bajo la modalidad de proveedor único.

Adicionalmente, se determinó que la contratación por un período de veinticuatro (24) meses ofrece condiciones más favorables para la institución desde los puntos de vista económico y administrativo, al representar un menor costo anual en comparación con la contratación por doce (12) meses y reducir la frecuencia de los procesos de renovación, contratación y gestión administrativa asociados al servicio, optimizando así el uso de los recursos institucionales.

Por lo tanto, se recomienda la renovación del servicio Xcustomer360 por un período de veinticuatro (24) meses, con el objetivo de garantizar la continuidad operativa de la plataforma, preservar las configuraciones y funcionalidades actualmente implementadas y mantener las capacidades de medición, análisis y gestión de la experiencia desarrolladas por la Superintendencia de Bancos.



Lima, 22 de julio de 2026

Señores:

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Presente.-

Asunto: Certificación de Proveedor Único de la Solución Integral CX Metrics (Xcustomer360)

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente, yo, Rodrigo Fernández de Paredes Alegría, identificado con Documento Nacional de Identidad del Perú N° 10770597, en mi calidad de Fundador, Gerente General y Representante Legal de la empresa Customer Service 1 to 1 S.A.C., identificada con Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° 20538615391, domiciliada en Calle Monte Rosa N° 233 dpto. 401 distrito de Santiago de Surco, Lima – Perú, titular de las marcas comerciales CX Latam Group, CX Latam Institute y Xcustomer360, me dirijo a usted para certificar, bajo declaración expresa, la titularidad, propiedad y condición de proveedor único de la solución tecnológica y de los servicios especializados que forman parte de la propuesta presentada a la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

En ese sentido, hago constar que el software de medición de estándares, voz del cliente y voz del colaborador denominado Xcustomer360, el cual forma parte de la solución integral de medición y gestión de la experiencia presentada por CX Latam Group a la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, fue diseñado en el año 2012 en conjunto con mi socio y hermano, Álvaro Fernández de Paredes Alegría, constituyendo un desarrollo propio de nuestra organización. Asimismo, dicho software se encuentra registrado ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), organismo público especializado del Estado Peruano, bajo el Certificado de Registro N° P00263067, lo que acredita su origen como desarrollo propio y sustenta nuestra condición de únicos titulares de los derechos sobre dicho desarrollo y autorizados para su comercialización.

Desde su creación, la solución ha sido implementada en organizaciones pertenecientes a diversos sectores económicos y en distintos países, siendo objeto de un proceso permanente de evolución funcional y metodológica, orientado a fortalecer la medición y gestión de la experiencia de clientes y colaboradores mediante herramientas tecnológicas, metodologías especializadas y servicios de acompañamiento consultivo. Esta evolución se refleja en la solución integral propuesta para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, cuyo alcance comprende no solo el licenciamiento de la plataforma tecnológica, sino también servicios especializados para el análisis, implementación, optimización y gestión continua del modelo de medición.

En virtud de lo expuesto, certifico que Customer Service 1 to 1 S.A.C., a través de su marca comercial CX Latam Group, es el único titular y propietario de la solución Xcustomer360 y, por consiguiente, la

www.cxlatam.com

Capacitación, diseño, gestión y medición de experiencia del cliente
contact@cxlatam.com



4. Módulo de Planes de Acción

Permite estructurar, asignar y monitorear tareas orientadas a la implementación de acciones de mejora derivadas de los resultados obtenidos durante las mediciones y auditorías.

Su funcionamiento facilita el seguimiento de compromisos, responsables y plazos de ejecución, contribuyendo al proceso de mejora continua y al seguimiento de las acciones definidas por la organización posteriores a las mediciones ("Close the Loop").

5. Módulo de Reportes y Dashboard

Proporciona herramientas para la visualización y análisis de la información generada por los diferentes módulos de la plataforma mediante reportes y tableros de control en tiempo real.

Los reportes pueden segmentarse según diferentes variables definidas por la organización y permiten realizar el seguimiento de indicadores, resultados de medición, auditorías, tickets y planes de acción, facilitando el análisis y la toma de decisiones. Asimismo, incorpora dashboards personalizados y mecanismos de exportación de información para fines de gestión y seguimiento.

6. Capacidades de Inteligencia Artificial

La plataforma incorpora herramientas basadas en Inteligencia Artificial que complementan los procesos de medición y análisis de información, facilitando el procesamiento automatizado de respuestas abiertas, el análisis de sentimientos, la clasificación y categorización de textos, la generación de resúmenes ejecutivos, así como otras capacidades de análisis orientadas a apoyar la interpretación de resultados y la toma de decisiones, conforme a las funcionalidades habilitadas dentro de la solución. Estas herramientas forman parte de la evolución funcional de la plataforma y complementan los procesos de gestión de experiencia desarrollados por CX Latam Group.

7. Módulo de Administración

La solución incorpora un módulo de administración que permite gestionar usuarios, perfiles y roles, así como realizar la parametrización y autogestión del modelo de medición, facilitando la administración funcional de la plataforma conforme a la estructura y necesidades de la organización.

III. Servicios especializados asociados a la solución

La solución integral ofertada por CX Latam Group comprende, además del licenciamiento de la plataforma Xcustomer360, un conjunto de servicios especializados que incluyen su implementación y parametrización, el acompañamiento consultivo CX Partner y los servicios de soporte técnico, mantenimiento y actualización permanente, conforme al alcance previsto en la propuesta técnica.

Estos servicios complementan la operación de la plataforma y contribuyen a la adecuada ejecución del modelo de medición y gestión de la experiencia implementado para la organización, brindando acompañamiento funcional y técnico durante el desarrollo del proyecto.

www.cxlatam.com

Capacitación, diseño, gestión y medición de experiencia del cliente
contact@cxlatam.com



En mérito a lo expuesto, dejo constancia de que la solución integral descrita en la presente carta constituye un desarrollo propio de CUSTOMER SERVICE 1 TO 1 S.A.C. (CX Latam Group), cuya titularidad, licenciamiento, implementación, mantenimiento, actualización, soporte técnico y prestación de los servicios especializados asociados son ejercidos directamente por nuestra organización, en su condición de desarrollador y titular de dicha solución.

La presente carta se expide a solicitud de la parte interesada para ser presentada ante la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, en el marco del proceso de contratación correspondiente y para los fines que estime pertinentes.

Atentamente

Rodrigo Fernandez de Paredes Alegria
Gerente General
CUSTOMER SERVICE 1 TO 1 S.A.C.
CX LATAM GROUP

www.cxlatam.com

Capacitación, diseño, gestión y medición de experiencia del cliente
contact@cxlatam.com





Informe pericial que justifica la contratación de software para medición, monitoreo, auditoría de servicio y seguimiento integrado de la experiencia del usuario/a y colaborador/a, Xcustomer360 a través de proveedor único.

Firmado digitalmente por:

Rielvi Nuñez, Subdirector de Sistemas y Canales electrónicos del departamento de Tecnología de la Información

Samantha Marie Lozada Pérez

Abogada Senior División de Derecho Civil, Tierras y Fideicomiso
Departamento Consultoría Jurídica y Cumplimiento

Suleika Maria Toribio Espinal

Analista Contabilidad
Departamento Administrativo y Financiero



Av. México No. 52, Esq. Leopoldo Navarro, Santo Domingo, D.N., República Dominicana Apdo. Postal 1326

• Tel.: 809-685-8141 • Fax: 809-685-0859 • www.sb.gob.do