



**INFORME PERICIAL QUE JUSTIFICA LA EXCEPCIÓN Y
ESTUDIOS PREVIOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SOPORTE
Y GARANTÍA DE LA HERRAMIENTA E-FLOW PARA LA
GESTIÓN DE LOS TURNOS DE LA SB**

Agosto 2026

1. ANTECEDENTES

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”. Para alcanzar esta 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.

Continuando con la implementación de nuevas tecnologías para modernizar y eficientizar los procesos de la Superintendencia de Bancos, en el 2022 se lanzó un proceso abierto para la implementación de un sistema de gestión de turnos para la atención de los usuarios en la Superintendencia de Bancos. De este proceso resultó adjudicado el proveedor **Sidesys, S.R.L. con la solución EFlow**, debajo mostramos un resumen de la contratación referida:

Actividad / Ítem	Detalle
Proceso / Expediente	SUPBANCO-CCC-CP-2022-0010.
Orden de Compras	Núm. OC00000194-1
Monto Adjudicado de Proceso Original	RD\$1,989,000.00
Adjudicatario	SIDESYS SRL (Software EFlow)

El objetivo logrado con esta contratación fue adquirir, instalar y poner en funcionamiento una herramienta que permita hacer más eficiente el proceso de atención a los usuarios que asisten diariamente de manera presencial en tres (3) localidades de la Superintendencia de Bancos, organizando los turnos de atención a los usuarios mientras esperan en la sala, contabilizando la frecuencia de uso de los servicios ofrecidos en estas instancias y registrando los tiempos de atención.

2. ALCANCE E IMPORTANCIA

Con el objetivo de seguir cubriendo la calidad de los servicios brindados y hacer más eficiente el proceso de atención a los usuarios que asisten diariamente de manera presencial a la tres localidades de la Superintendencia de Bancos Sede Central, PROUSUARIO y Oficina Regional Norte (ORN), se necesita la contratación del soporte de la herramienta de gestión de cola de turnos E-Flow, de esta manera se consigue, minimizar y mitigar los riesgos de pérdida de la disponibilidad de los servicios e información, y se posibilita la resolución de incidentes y problemas en tiempos apropiados.

El alcance de los servicios de soporte a la herramienta es el siguiente:

- **Asistencia Telefónica y vía e-mail** para soporte de segunda instancia, lo que se conoce usualmente como **nivel 2**. Esto implica que el soporte de nivel 1, será dado por el área técnica del cliente (o área que defina).
- Acceso vía Web a reporte y seguimiento de incidencias (incluye capacitación en el uso de la herramienta).
- Se entregará sin cargo toda **mejora efectuada** sobre la release de **e-Flow** adquirida por el Cliente.
- Acceso a knowledge Base **e-Flow**. La Base de conocimiento de **e-Flow** es una herramienta que permitirá a los responsables técnicos en el cliente acceder a información permanentemente actualizada sobre aspectos de implementación, troubleshooting y resolución de incidencias.
- Soporte de lunes a viernes de 8 a 18 horas.
- Soporte anual de hardware.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO DE SOPORTE REQUERIDO

Debajo detallamos los servicios de soporte requeridos:

No.	Productos de SIDESYS SRL	Cantidad	Costo
1	Soporte Anual Sistema e-Flow/Citas Web/ VQ/ Llamado por Voz/Reportes Niveles de Servicios.	3	182,717.00
2	Soporte Anual Hardware.	3	96,314.00
		Total	279,031.00

4. PRESUPUESTO DE LA RENOVACIÓN

Costo de la última renovación para el 2025 (ejecutado)

Ítem	Servicio	Cantidad	Costo 2025 (DOP)
1	Soporte Anual Sistema e-Flow/Citas Web/ VQ/ Llamado por Voz/Reportes Niveles de Servicios.	3	182,717.00
2	Sustitución de los Quioscos de autoservicio	3	762,824.00
Total (DOP)			945,541.00

Costo de la renovación para el 2026 (a ejecutar)

Ítem	Servicio	Cantidad	Costo 2026 (DOP)
1	Soporte Anual Sistema e-Flow/Citas Web/ VQ/ Llamado por Voz/Reportes Niveles de Servicios.	3	182,717.00
2	Soporte Anual Hardware.	3	96,314.00
Total (DOP)			279,031.00

Diferencia porcentual de la renovación para el 2025 y la renovación para el 2026:

Costo renovación 2025 (DOP)	Costo renovación 2026 (DOP)	Diferencia porcentual
182,717.00	182,717.00	0.0.%

Nota: Para determinar el presupuesto se llevó a cabo un análisis del proceso anterior y de la cotización realizada directamente con el proveedor de Software EFlow para la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

5. PLAZO Y CRONOGRAMA DE ENTREGA DEL SERVICIO

El periodo de contratación del soporte anual del sistema Eflow es de **doce (12) meses**, del 21 de noviembre, 2026 al 21 de noviembre, 2027. Luego de la entrega de la orden de compras el oferente adjudicatario deberá coordinar con el Departamento de Tecnología para la configuración y puesta en marcha del servicio requerido.

6. DEMANDA Y OFERTA DEL MERCADO

Para este tipo de procesos, las siguientes empresas han presentado oferta en procesos de otras instituciones. **SIDESYS S.R.L.**

7. 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 riesgo 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.

8. LA DETERMINACIÓN DEL TIPO DE CONTRATO A CELEBRAR

Basado en el presupuesto destinado para esta contratación y a las justificaciones expuestas el procedimiento a contratar es un procedimiento de **servicio de excepción por proveedor único**.

9. CRITERIOS DE PROVEEDOR UNICO

Conforme a la certificación emitida por la Casa Matriz del Grupo SIDESYS IT SOLUTIONS®, fabricante de la solución tecnológica **e-Flow®**, se hace constar que **SIDESYS, S.R.L.** es la representante local autorizada para la comercialización y suministro de las licencias del software e-Flow®, incluyendo sus módulos, hardware relacionado, servicios de soporte y mantenimiento asociados a la plataforma. Asimismo, se certifica que la empresa cuenta con credencial de Taller de Servicio Autorizado y dispone de personal técnico especialmente capacitado por el fabricante para brindar dichos servicios.

En virtud de esta representación exclusiva y autorización expresa del fabricante, se verifica que SIDESYS, S.R.L. constituye el único proveedor autorizado en el país para suministrar, implementar y dar soporte oficial a la solución tecnológica requerida, lo que sustenta su condición de proveedor único para la presente contratación.

10. 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 número 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.

En este sentido, considerando las motivaciones expuestas en este documento, la necesidad descrita se enmarca en lo provisto en la Ley como un caso de excepción por Proveedor Único y no constituye una violación de sus formalidades y plazos.

11. JUSTIFICACIÓN LEGAL DE LOS ESTUDIOS PREVIOS REALIZADOS

El presente informe se elabora en cumplimiento del artículo 85 de Ley núm. 47-25, asegurando que los estudios previos desarrollados como parte de la planificación contractual de la institución han sido elaborados por escrito y firmados por los responsables técnicos, financieros y jurídicos. Dichos estudios forman parte integral del expediente administrativo del procedimiento de contratación y contienen, como mínimo, los aspectos establecidos en el artículo 87 del Decreto núm. 52-26, que insta el reglamento de aplicación de la Ley núm. 47-25, sobre Compras y Contrataciones Públicas, que dispone lo siguiente:

“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 los que deben determinar. como mínimo, lo siguiente: 1) La necesidad que atender; 2) El costo estimado del bien, obra o servicio a contratar, de tal

forma que se establezca el presupuesto estimado de la contratación y se identifique la partida presupuestaria a afectar; 3) La determinación del tipo de contrato a celebrar, objeto y las prestaciones que se espera recibir del proveedor; describiendo su 4) La estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles involucrados en la contratación; Las garantías requeridas para el procedimiento de selección y para la ejecución del contrato; y 6) Los requisitos de calificación que permitan asegurar las condiciones profesionales, técnicas y 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”.

Por su parte, el artículo 124 del Decreto núm. 52-26, instauro el procedimiento para la exclusión de ofertas temerarias y dispone el deber de agotar las siguientes actuaciones:

1. Solicitar por escrito al oferente que describa con mayor detalle todo elemento económico de su oferta que suscite dudas acerca de su aptitud para cumplir el contrato.
2. 2. Los peritos evaluadores deben analizar toda información adicional facilitada por el oferente, juntamente con la que figure en su oferta, para determinar finalmente si la misma es o no sustentable. a través de un informe técnico. Dicho informe debe señalar por qué la propuesta del oferente es considerada o no anormalmente baja para cumplir con el objeto de la contratación.
3. 3. Los peritos evaluadores deben presentar su informe con los resultados del análisis realizado al Comité de Contrataciones Públicas o a la Dirección Administrativa y Financiera, según corresponda, quienes deben ponderar si procede o no la descalificación de la oferta del oferente por considerarse no sustentable o temeraria, y emitir la decisión de descalificación de la oferta de manera justificada mediante resolución motivada.

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”.

12. CRITERIOS SOCIALES, AMBIENTALES Y ECONÓMICOS ASOCIADOS A LA CONTRATACIÓN, CON EL PROPÓSITO DE GENERAR LOS MAYORES BENEFICIOS POSIBLES CON LOS RECURSOS DISPONIBLES.

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 riesgo 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.

13. ANÁLISIS DE RIESGOS E IMPLICACIONES DE NO CONTINUAR CON ESTE SERVICIO O CAMBIA DE PROVEEDOR

El no optar por este proveedor implicaría una serie de riesgos e implicaciones operativas relevantes.

Análisis de riesgos e implicaciones por categoría

1. Riesgos operativos

- Pérdida de la organización en la atención de solicitudes y requerimientos de los usuarios.
- Dificultad para gestionar el orden de atención, generando retrasos y posibles conflictos entre usuarios.
- Falta de trazabilidad sobre los tickets creados, atendidos y cerrados.
- Incremento en los tiempos de respuesta y resolución de incidencias.
- Limitación para medir y controlar los niveles de servicio (SLA) establecidos.

2. Riesgos de seguridad

- Disminución de la calidad percibida del servicio de soporte.
- Falta de visibilidad para los usuarios sobre el estado de sus solicitudes.
- Incremento de reclamaciones debido a la ausencia de un mecanismo formal para registrar y dar seguimiento a las incidencias.
- Riesgo de omisión o pérdida de solicitudes de soporte.

3. Riesgos financieros

- Incremento de costos operativos por la necesidad de implementar controles manuales para la gestión de solicitudes.
- Pérdida de productividad del personal técnico y de los usuarios debido a procesos menos eficientes.
- Posibles costos asociados a retrasos en la atención de incidentes críticos que impacten la operación institucional.

4. Riesgos de cumplimiento

- Falta de evidencia documental sobre la atención brindada a los usuarios.
- Dificultad para realizar auditorías, análisis de desempeño y generación de reportes de gestión.

- Limitaciones para demostrar el cumplimiento de políticas, procedimientos y acuerdos de niveles de servicio.
- Reducción de la capacidad para identificar tendencias, problemas recurrentes y oportunidades de mejora continua.

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

Riesgos	Probabilidad	Impacto	Responsable	Mitigación
Los criterios de evaluación o justificación de la contratación por proveedor único podrían generar observaciones o cuestionamientos sobre la selección realizada.	Baja	Medio	Institución	Criterios de evaluación claros y justificación debidamente motivada.
La falta de claridad en los acuerdos contractuales, alcances del servicio, niveles de servicio (SLA) o responsabilidades de las partes podría generar dificultades al momento de exigir su cumplimiento.	Baja	Medio	Institución	Información proporcionada completa en los pliegos
El proveedor podría suministrar soluciones tecnológicas, licencias, equipos o servicios que no cumplan con las especificaciones técnicas, funcionalidades o estándares establecidos por la institución.	Media	Media	Oferente	Software implementado
El proveedor podría incumplir los plazos acordados para la implementación, configuración, entrega o puesta en producción de la solución tecnológica.	Media	Alto	Proveedor	Se requiere garantía y compromisos
La solución tecnológica podría no cumplir con los requerimientos institucionales en materia de integración, seguridad, rendimiento, disponibilidad, compatibilidad o configuraciones previamente definidas.	Baja	Alto	Proveedor	La ejecución del servicio tiene un acompañamiento.

15. SOBRE LA PRESENTACIÓN DE LAS GARANTÍAS EN ESTE PROCEDIMIENTO:

Garantía de Fiel cumplimiento del 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 (USD 10,000), de acuerdo con el artículo 205 del Decreto núm. 52-26, el adjudicatario deberá presentar la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato a favor de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la notificación de la orden de compras. Para Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES), el monto de la Garantía de Fiel Cumplimiento será de un UNO por ciento (1%) del monto total del Contrato a intervenir, en favor Superintendencia de Bancos de la República, siempre que remitan la Certificación de empresa MIPYME que emite el Ministerio De Industria Comercio y MiPymes (MICM). Esta certificación debe estar vigente y su condición como tal debe estar actualizada en la Constancia de Inscripción al Registro de Proveedores del Estado (RPE).

Garantía de buen uso del anticipo. Artículo 209.- La garantía de buen uso de anticipo es la constituida a favor de la institución contratante por el oferente que ha sido adjudicado, y tiene la finalidad de asegurar el uso correcto del monto entregado como adelanto de pago para la buena ejecución del contrato. (Aplica para las MiPymes).

16. PERITOS DESIGNADOS PARA LA EVALUACIÓN DOCUMENTAL DE ESTA CONTRATACIÓN

Para este proceso, se designa a los expertos como peritos debido a su amplia y destacada experiencia profesional en sus respectivos campos:

Antonio collado es soporte Técnico. Es graduado en licenciatura en informática, con más de 14 años de experiencia brindando servicios de TI. Ha realizado especialización en los diversos estándares internacionales de gestión tecnológica como son ITIL, entre otros.

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.

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.

La designación de estos expertos se basa en su experiencia y conocimientos especializados, garantizando un análisis completo y riguroso de la materia objeto de estudio en el presente informe pericial.

17. CONCLUSIÓN

En este sentido, considerando las motivaciones expuestas en este documento la necesidad descrita se enmarca en lo provisto en la Ley como un caso de excepción por Proveedor Único y no constituye una violación de sus formalidades y plazos. Por lo que se somete a la autorización del Comité de Compras de esta institución, las motivaciones y justificaciones anteriores para la recomendación del uso de la excepción por proveedor único con la empresa (**SIDESYS SRL**). Las funcionalidades de esta herramienta son cruciales para el buen desempeño de nuestra institución y están alineadas a las necesidades actuales de la Superintendencia de Bancos, es por lo que recomendamos la renovación de los servicios de soporte y garantía realizados por la empresa **SIDESYS S.R.L.**

Firmado digitalmente por:

Antonio collado (Perito Coordinador)

Soporte Técnico

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

En la imagen 1.1 se muestra el contenido de la certificación:



Documento firmado digitalmente por:
Suleika Maria Toribio Espinal (VB) (24/08/2026 AST), Antonio Collado Abad (VB) (24/08/2026 AST)
Samantha Lozada (VB) (02/09/2026 AST)
<https://www.viafirma.com.do/inbox/app/sib/v/49484749-f652-41eb-afd3-beb624e923e1>