



**Título:**  
Diseño de experiencia de usuario e interfaz gráfica (UI/UX)  
para el portal web de la Superintendencia de Bancos

**Fecha de Actualización:**  
[Noviembre 2021]

**Dirección/Gerencia:**

Departamento de Tecnología

**Página:**

1 de 8

**Nombre del Servicio:**

Diseño de experiencia de usuario e interfaz gráfica (UI/UX) para el portal web de la Superintendencia de Bancos

**1. Descripción del servicio**

**1.1 Objetivo y Alcance del servicio requerido**

El objetivo de esta solicitud es adquirir el servicio de Diseño de la experiencia del usuario e interfaz gráfica del nuevo portal web de la Superintendencia de Bancos. Este debe ser responsive (que se adapte a las dimensiones de dispositivos móviles, tabletas y desktop) y debe cumplir con las directrices de interfaz gráfica definidas en la norma NORTIC A2:2021 para portales web de los organismos del estado dominicano.

Los principales entregables que serán desarrollados por el proveedor de los servicios son los siguientes:

- Cronograma de trabajo detallado.
- Hallazgos o conclusiones de la investigación de experiencia de usuario previa al diseño de la interfaz gráfica.
- “Wireframes” o diseños de baja fidelidad para mostrar las estructuras propuestas y tener sesiones de retroalimentación con el equipo antes de pasar a los diseños de alta fidelidad.
- Diseños de las vistas del portal web con las especificaciones para el equipo de desarrollo en los formatos de una de las siguientes herramientas de diseño: Adobe XD, Figma o Sketch. Estas deben incluir variaciones para las siguientes dimensiones 360, 768, 1280 y 1920 pixeles de ancho; deben abarcar todas las secciones de contenido y cumplir con las directrices de interfaz gráfica exigidas por la norma NORTIC A2:2021, listadas ambas en el punto 2 (Especificaciones técnicas del servicio).
- Prototipo que muestre el flujo de uso de la aplicación utilizando los diseños finales.
- Guía de estilos que contenga: colores, tipografía, íconos y elementos de la interfaz gráfica.

Cada entregable debe contemplar la colaboración o retroalimentación frecuente del equipo de la Superintendencia de Bancos y requiere el visto bueno del representante del proyecto previo a la entrega final.

La propuesta económica del oferente **NO** debe incluir ITBIS (ver detalles en el término de referencia del proceso).

**1.2 Cronograma de entrega del servicio requerido:**

Los entregables a desarrollar deben ser completados en un plazo máximo de **cuatro (4) meses** o menos luego de la entrega de la orden de compras, el cual podrá modificarse previo acuerdo entre las partes.

**Sede Superintendencia de Bancos:** Av. México No. 52 esq. Leopoldo Navarro, Santo Domingo, R.D.

**2. Especificaciones técnicas del servicio:**

Se requiere la contratación de una empresa que brinde el servicio de Diseño de experiencia de usuario e interfaz gráfica (UI/UX) para el portal web de la Superintendencia de Bancos. A continuación, se describen características con las cuales debe cumplir el diseño a entregar:

*Handwritten signatures and initials: J.P., D.M., F.R.*



**Título:**  
Diseño de experiencia de usuario e interfaz gráfica (UI/UX)  
para el portal web de la Superintendencia de Bancos

**Fecha de Actualización:**  
[Noviembre 2021]

**Dirección/Gerencia:** Departamento de Tecnología

**Página:** 2 de 8

**Mapa de contenido (Estructura preliminar, la versión definitiva surgirá como resultado de las entrevistas a usuarios en la etapa de levantamiento de necesidades)**

Secciones y subsecciones de contenido que contendrá el portal web:

1. Inicio
2. Regulación
  - a. Compendio de leyes y reglamentos
  - b. Leyes
  - c. Reglamentos
  - d. Circulares
  - e. Instructivos
  - f. Manual de Contabilidad
  - g. Manual de Requerimiento de Información
  - h. Manual de Supervisión Basada en Riesgos
  - i. Consulta pública
  - j. Innovación financiera
  - k. Inclusión financiera
  - l. Prevención de lavado de activos
  - m. Sanciones
  - n. Medidas contra el COVID-19
3. Supervisión
  - a. Entidades de Intermediación Financiera
  - b. Entidades de Intermediación Cambiaria
  - c. Desarrollo de Fideicomisos
  - d. Subagentes Bancarios
  - e. Sociedades de Información crediticia
  - f. Firmas de auditores y auditores externos
  - g. Oficinas de representación
  - h. Hechos relevantes
  - i. Entidades liquidadas
  - j. Bienes adjudicados
4. Servicios
  - a. Registro de entidades
  - b. Liquidación voluntaria de entidades
  - c. Certificaciones legales
  - d. Programa IFIL
  - e. \*Oficina de Libre Acceso a la Información
5. Publicaciones
  - a. Estadísticas
  - b. Blog institucional
  - c. Informes
  - d. Notas técnicas
  - e. Biblioteca
6. \*ProUsuario

*J.A.*  
*S.M.*  
*F.R.*



**Título:**  
Diseño de experiencia de usuario e interfaz gráfica (UI/UX)  
para el portal web de la Superintendencia de Bancos

**Fecha de Actualización:**  
[Noviembre 2021]

**Dirección/Gerencia:**

Departamento de Tecnología

**Página:**

3 de 8

7. \*Transparencia
8. Sobre nosotros
  - a. ¿Quiénes somos?
  - b. Historia
  - c. Misión, visión & valores
  - d. Ejes estratégicos
  - e. Organigrama
  - f. Despacho del Superintendente
  - g. Comité ejecutivo
  - h. Marco legal
  - i. Relaciones internacionales
  - j. Relaciones interinstitucionales
  - k. Agenda de eventos
  - l. Vacantes
  - m. Litigios vigentes
  - n. Preguntas frecuentes
9. Noticias
10. Contactos

Incluir páginas de resultados búsqueda, términos de uso, política de privacidad, página no encontrada y cada sección principal tendrá una página para introducir todas sus subsecciones.

*\*Corresponden a enlaces hacia otras páginas internas o externas. No son secciones que requieren ser diseñadas.*

#### Norma NORTICA2:2021

El portal web de la Superintendencia de Bancos debe cumplir con la norma NORTIC A2:2021 para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano. Esta norma establece los modelos, directrices y recomendaciones que debe seguir cada organismo para la creación y gestión de sus medios web. Esta norma tiene como objetivo lograr que los portales de la administración pública posean una forma de presentación y navegación homogénea y accesible que permita a los usuarios finales tener un medio de atención web efectivo.

Aquí identificamos las directrices de la norma relacionadas al diseño de la interfaz gráfica del portal web, con las cuales se debe cumplir:

**2.01.b.iv** El portal debe contar con un rastro de navegación que oriente al usuario y le permita saber dónde se encuentra dentro del mismo.

**2.01.b.viii** En formularios, clara distinción entre campos requeridos y opcionales.

**2.01.b.xiii** Página no encontrada (404) personalizada con la identidad gráfica del organismo y mantener la estructura del portal.



**Título:**  
Diseño de experiencia de usuario e interfaz gráfica (UI/UX)  
para el portal web de la Superintendencia de Bancos

**Fecha de Actualización:**  
[Noviembre 2021]

**Dirección/Gerencia:**

Departamento de Tecnología

**Página:**

4 de 8

**2.01.b.xiv** Los documentos y archivos para descarga deben indicar una breve descripción de este, el tamaño, fecha de creación y el tipo de documento.

**2.01.e** Debe existir en el portal, botones que permitan al usuario realizar las siguientes acciones con la información que visualice: imprimir la información, exportar la información a un formato de documento portátil (PDF) y enviarla por correo electrónico.

**2.01.f** Los organismos deben mantener la consistencia en los estilos gráficos y funcionalidades del portal. Debe elaborarse un documento que sirva como patrón gráfico en donde se listen todos los diferentes estilos que componen el portal, donde se indique el color, comportamiento, tamaño y tipo de letra, de los siguientes elementos: encabezados principales, encabezados secundarios y encabezados terciarios; Botones e hipervínculos; Texto plano; Marco de las imágenes; Listas; Formularios y sus campos; Palabras o frases destacadas; Alertas; y Otro elemento al que se le haya aplicado un estilo gráfico.

**2.01.h** Los elementos de navegación, además de los mensajes y alertas que presente el portal, deben aparecer en el mismo lugar en cada página web.

**2.01.h.ii** Debe existir una barra de búsqueda.

**2.01.i.iv** En los casos que se utilice archivos multimedia que requieran el uso de extensiones, debe ofrecerse el hipervínculo para descargar el programa visualizador.

**2.02.a.ii** Deben utilizarse iconos simples y claros en la versión móvil del portal.

**2.02.a.iv** No deben utilizar vistas modales en las versiones móviles de los medios web.

**2.02.a.v** Debe optimizarse el tamaño de las imágenes para ser usado en versiones móviles.

**2.02.b.i** La disponibilidad de contenido en pantalla, debe ser optimizada tomando en consideración que las barras que conforman la cabecera deben ocultarse en la parte superior, cuando el usuario se desliza hacia la división de contenido, debiendo mostrarse en el momento que este intente deslizarse nuevamente hacia arriba.

**3.01.a.i** El portal debe tener un diseño responsivo.

**3.01.b.i** Debe soportar tres grandes divisiones: cabecera, contenido y pie de página, como se muestra en la Figura 3.1 de la norma.

**3.01.b.i.a** El color de fondo a utilizarse en la división de cabecera debe ser blanco. En caso de que, por justificaciones razonables, el organismo requiera utilizar un fondo distinto, esto debe ser consensuado y validado por la OPTIC.

**3.01.b.ii** La estructura para la cabecera y pie de página debe tener una alineación al centro de la pantalla y mantenerse igual en todas las secciones y subsecciones.



**3.01.b.vi** El menú principal debe mantenerse siempre presente en todas las secciones que componen el portal.

**3.01.b.vii** Debe indicarse gráficamente en el nivel I, la existencia de submenús de nivel II. Ver en la norma la sección 3.02 sobre disposición de elementos, directriz g.

**3.02.a.i** La división de cabecera solo debe contener los siguientes elementos, diagramados y alineados como se muestra en la Figura 3.2 de la norma:

- Identidad del organismo.
- Nombre detallado del organismo y las siglas de ser necesario.
- El escudo y mención de la República Dominicana.
  - El escudo de la República Dominicana debe mantener sus colores y elementos intactos.
  - La fuente utilizada para la mención de la República Dominicana debe ser Edwardian Script ITC.
  - La dimensión en conjunto del escudo y la mención de República Dominicana debe presentarse en un máximo de 255 px de ancho por 41 px de alto.
- La herramienta de búsqueda.
- Enlace a la sección "Contactos".
- Redes sociales del organismo.
  - Los íconos de las redes sociales utilizados en la cabecera deben ser los oficiales de cada red social, en colores monocromáticos.
  - Solo debe incluirse en la cabecera, un máximo de cuatro (4) íconos de redes sociales, debiendo ser estas las más relevantes del organismo, dándole prioridad a aquellas por las cuales los ciudadanos tienen interacción directa.
  - No debe utilizarse plugin para presentar las redes sociales en la cabecera.

**3.02.f** La división de pie de página debe presentar los siguientes elementos, los cuales deben estar diagramados de acuerdo con una de las dos opciones que se presentan en la Figura 3.6 de la norma:

- Identidad del organismo.
- Nombre detallado del organismo y las siglas de ser necesario.
- Contactos de la sede principal del organismo:
  - Dirección física.
  - Números telefónicos.
  - Correo electrónico.
- Las secciones "Términos de uso", "Políticas de privacidad" y "Preguntas frecuentes".
- Año actual junto al aviso de derecho de autor.
- Sellos de certificación NORTIC.

**3.02.h.ii** Para sección o división de Transparencia, se debe utilizar su menú de subsecciones en formato vertical y mostrarse en el panel izquierdo.

ER  
JJA  
DM



**Título:**  
Diseño de experiencia de usuario e interfaz gráfica (UI/UX)  
para el portal web de la Superintendencia de Bancos

**Fecha de Actualización:**  
[Noviembre 2021]

**Dirección/Gerencia:**

Departamento de Tecnología

**Página:**

6 de 8

**3.03.a** En la versión móvil, la división de cabecera de los organismos, ayuntamientos y la división de transparencia debe tener la suficiente flexibilidad para soportar dos (2) divisiones, para la colocación la barra institucional y la barra de búsqueda, como se muestra en la Figura 3.11 de la norma.

**3.03.a.i** En la versión móvil, la barra institucional debe presentar únicamente los siguientes elementos: identidad del organismo, nombre detallado del organismo (siglas de ser necesario) y el menú expandible hacia abajo.

**3.03.a.ii** En la versión móvil, la división de la barra de búsqueda sólo debe mostrar 2 elementos: El Escudo de la República Dominicana y la herramienta de búsqueda.

**3.03.d** La división de pie de página sólo debe mostrar los puntos citados a continuación y diagramados como muestra la Figura 3.15 de la norma: dirección física, número telefónico y correo electrónico principal de contacto, enlaces a las secciones “Términos de uso”, “Políticas de privacidad” y “Preguntas frecuentes”, botón o hipervínculo de “Subir”, para permitirle al usuario ir al tope superior de donde se encuentra de forma rápida, indicativo de certificación bajo la NORTIC A2 versión móvil y año actual junto al aviso de derecho de autor.

**4.01.b** En la página de inicio del portal institucional debe existir un apartado en donde se muestren los siguientes banners (utilizando los logos oficiales, en alta calidad y optimizados para las diferentes versiones de los portales):

- Portal del Estado Dominicano - [www.dominicana.gob.do](http://www.dominicana.gob.do).
- Sistema 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias - [311.gob.do](http://311.gob.do)
- Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos - [observatorioserviciospublicos.gob.do](http://observatorioserviciospublicos.gob.do).
- Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad - [911.gob.do](http://911.gob.do).
- Plataforma de Servicios Públicos en Línea - [serviciosrd.gob.do](http://serviciosrd.gob.do)

**3. 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.
- El servicio debe ser suplido y manejado por el oferente.
- El oferente debe proporcionar un portafolio que exponga diseños de la experiencia del usuario e interfaz gráfica de por las menos dos implementaciones referentes, junto a evidencias de las contrataciones correspondientes.
- El oferente que brinde el servicio debe tener mínimo **dos (2) años** de experiencia con proyectos de igual magnitud.
- Una vez iniciado los trabajos, el adjudicatario no podrá hacer ningún reclamo sobre los mismos, indicando desconocimiento de las responsabilidades enumeradas en estas especificaciones técnicas o cualquier otro soporte presentado en la oferta.
- El proveedor deberá estar disponible para reuniones presenciales, en las oficinas de la Superintendencia de Bancos, para presentar los avances y entregables a los involucrados del proyecto.



Título:  
Diseño de experiencia de usuario e interfaz gráfica (UI/UX)  
para el portal web de la Superintendencia de Bancos

Fecha de Actualización:  
[Noviembre 2021]

Dirección/Gerencia:

Departamento de Tecnología

Página:

7 de 8

#### 4. Criterios de Evaluación Técnica

Ítem	Descripción	Cumple / No Cumple
1	<b>Presentar el Formulario de Experiencia del oferente en proyectos similares, (SNCC.D.049).</b> El oferente debe tener una experiencia de mínimo dos (2) años en proyectos similares. Debe presentar portafolio de trabajos realizados para fines de referencia. Como soporte a esta propuesta presentar evidencias como órdenes de compras, cartas o contrato relacionado a este tipo de contratación.	
2	<b>Disponibilidad:</b> El proveedor estará disponible para reuniones presenciales, en las oficinas de la Superintendencia de Bancos, para presentar los avances y entregables a los involucrados del proyecto.	
3	La propuesta contiene un cronograma detallado de trabajo con un plazo de duración de cuatro (4) meses o menos.	
4	<b>Metodología y plan de trabajo.</b> La propuesta describe el proceso o pasos a agotar para la investigación del diseño de la experiencia de usuario y el diseño de la interfaz gráfica.	
5	La propuesta incluye la entrega de los diseños de las vistas del portal web con las especificaciones para el equipo de desarrollo en los formatos de una de las siguientes herramientas de diseño: Adobe XD, Figma o Sketch. Estas deben incluir variaciones para las siguientes dimensiones 360, 768, 1280 y 1920 pixeles de ancho; deben abarcar todas las secciones de contenido y cumplir con las directrices de interfaz gráfica exigidas por la norma NORTIC A2:2021.	
6	La propuesta incluye la entrega de una guía de estilos que contenga: colores, tipografía, iconos y elementos de la interfaz gráfica.	
7	La propuesta incluye la entrega de un prototipo que muestre el flujo de uso de la aplicación utilizando los diseños finales.	
8	La propuesta contiene el perfil del miembro o miembros del equipo del proveedor que estarán encargados de asumir el proyecto con formación académica y experiencia relacionada al diseño UI/UX.	
9	<b>Portafolio de proyectos:</b> El proveedor tiene un portafolio que expone proyectos ya realizados de diseño de experiencia del usuario e interfaz gráfica indicando: el detalle de los servicios ofrecidos en cada uno de ellos; el proceso de investigación, hallazgos y solución propuesta.	
10	Los proyectos realizados que componen su portafolio muestran diseños con criterio de simplicidad y navegación intuitiva, orientados al público meta que va dirigido el producto o servicio, donde se percibe un alto nivel de usabilidad (criterio gráfico, enfoque en el usuario meta, diseño amigable y de fácil navegación).	

F.R.  
H.A.  
D.M.



**Título:**  
Diseño de experiencia de usuario e interfaz gráfica (UI/UX)  
para el portal web de la Superintendencia de Bancos

**Fecha de Actualización:**  
[Noviembre 2021]

**Dirección/Gerencia:**

Departamento de Tecnología

**Página:**

8 de 8

Lery Laura Piña	
Subdirector de Comunicaciones	
Firma:	
David Miranda	Edwin Rodríguez
Subdirector de Tecnología	Encargado de división de Innovación financiera & Nuevas tecnologías
Firma:	Firma: