

## CONSULTAS

|          |  |
|----------|--|
| EMPRESA: | MET Management Engineering and Technology Services E.I.R.L |
| RUC:     | 20603882068  |

|                         |                            |
|-------------------------|----------------------------|
| CONSULTA N° 1           | CONDICIONES TECNICAS [JAL] |
| NUMERAL: Numeral 2.1 a) | N° de Página: Página N° 2  |

Se solicita experiencia mínima de facturación de S/ 400,000.00 soles en haber brindado servicios de Cliente Incógnito (evaluación de experiencia de compra en puntos de venta) y capacitaciones en Protocolo de Atención al Cliente en los últimos dos (02) años a la fecha de presentación de la propuesta.

El servicio **SEL-030-2025-OFP/PETROPERU-PRIMERA CONVOCATORIA** quedó desierto el 27/06/2025. En aquella ocasión solicitamos formalmente (mediante consulta pública) que se “amplie” los RTM para que más empresas puedan postular, sobre todo las MYPES. Lamentablemente la respuesta fue negativa.

Que una convocatoria quede desierta, representa graves impactos negativos para Petroperú:

1. Demora en la ejecución de sus actividades estratégicas.
2. Retrasos en cumplimiento de metas internas.
3. Incumplimiento de ejecución de presupuesto de la empresa **estatal** Petroperú.
4. Impacto reputacional al no ejecutar satisfactoriamente un proceso de licitación.
5. Insatisfacción de sus socios (empresas surtidoras) porque no reciben apoyo de la empresa matriz.

Por esta razón, y porque creemos que nuestra solicitud generaría un sana y libre competencia, **volvemos a solicitar que se amplíe la posibilidad de empresas participantes.** Nuestras consultas son exactamente las mismas que la de primera convocatoria.

*Rogamos que envíe esta comunicación a quién tenga la función de modificar el RTM para que más empresas postulen se escoja a una empresa que sí puede hacer el trabajo y evitar así una segunda convocatoria desierta.*

*Justificación de nuestra solicitud.* El servicio solicitado, en base al alcance técnico del servicio, se puede dividir en 04 componentes (ver tabla adjunta). No obstante, los RTM actuales están limitando la evidencia solicitada a servicios de cliente incógnito que es algo parcial de servicio solicitado.

Una empresa contratista que ha trabajado satisfactoriamente en atención al cliente, capacitaciones fácilmente dominaría el monitoreo con cliente incógnito. Dado que el cliente incógnito no es el total del servicio, ni lo más importante

*Tabla – Componentes del Servicio*

| Componente del servicio                          | Porcentaje estimado |
|--|---------------------|
| Capacitación en Protocolo de Atención al Cliente | 50%                 |
| Monitoreo tipo Cliente Incógnito                 | 20%                 |
| Reportes, dashboard, evaluación y seguimiento    | 20%                 |
| Entrega de premios y comunicación a ganadores    | 10%                 |

Por lo expresado líneas arriba y **en aras de ampliar la participación de empresas nuevas en el sector y que Petroperú pueda escoger a la empresa ganadora de un mayor abanico de opciones**

Se sugiere ampliar a:

**EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL POSTOR: HABER EJECUTADO, DURANTE LOS ÚLTIMOS CINCO (05) AÑOS, SERVICIOS POR UN MONTO MÍNIMO ACUMULADO DE S/ 40,000 (CUARENTA MIL SOLES), RELACIONADOS CON: ATENCIÓN AL CLIENTE, Y/O CAPACITACIONES EN EVALUACIÓN DE EXPERIENCIA DE USUARIO EN SECTORES COMERCIALES, PRODUCTIVOS, EXTRACTIVOS, Y/O CAPACITACIONES EN IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN VINCULADAS A PROCESOS DE COMERCIALIZACIÓN, SERVICIO, ESPECIALIZACIÓN, Y/O CAPACITACIÓN, CONSULTORÍA O DIAGNÓSTICO QUE HAYA INVOLUCRADO COMPONENTES DE VALIDACIÓN DIRECTA CON USUARIOS FINALES (POR EJEMPLO: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD).**

Gracias por lo atención

### Respuesta

La justificación subjetiva de vuestra solicitud no corresponde al alcance técnico del servicio de la convocatoria. En ese sentido, no se acepta la sugerencia, los requerimientos técnicos mínimos se formulan conforme al objeto establecido por PETROPERÚ. Se busca postores que evidencien experiencia en el servicio.

Sin embargo, en las bases se precisa:

*Experiencia mínima de facturación de S/. 400,000.00 soles en haber brindado servicios de Cliente Incógnito (evaluación de experiencia de compra en puntos de venta) **y/o** capacitaciones en Protocolo de Atención al Cliente en los últimos dos (02) años a la fecha de presentación de la propuesta.*

///.

Y

*En caso las facturas no consignen claramente servicios de Cliente Incógnito **y/o** capacitación en Protocolo de Atención, deberá adjuntar las condiciones técnicas y/o términos de referencia materia del contrato debidamente aprobada por la entidad contratante, en cuyo alcance y/o objeto y/o descripción del servicio refleje la experiencia solicitada”*

...///

Por lo demás, ceñirse a lo indicado en el numeral 2.1 de las Condiciones Técnicas.