

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Evaluación del desempeño de los ejecutivos de entidades supervisadas - Cliente incógnito

Ruc/código :	20306302621	Fecha de envío :	11/03/2025
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	18:52:26

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Protocolo de visita a agencia para la apertura de una Cuenta de Ahorro, el TDR indica "La solicitud de cancelación se debe realizar luego de un periodo", ¿Cuál es el periodo mínimo que se pide/espera?

Acápite de las bases : Sección: Específico Numeral: 4 Literal: 4.6.3.3 Página: 24

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El area usuaria confirma que de acuerdo con lo señalado en la sección citada: "el cliente incógnito deberá acercarse a la misma agencia de la entidad financiera en donde abrió la cuenta de ahorro, para señalar que desea cancelar dicha cuenta antes de los quince (15) días calendario desde la fecha de contratación del producto"

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Evaluación del desempeño de los ejecutivos de entidades supervisadas - Cliente incógnito

Ruc/código :	20306302621	Fecha de envío :	11/03/2025
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	18:52:26

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Para los focus group, ¿Cual el nro mínimo de personas que deben participar por dinamica grupal?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4 Literal: 4.8 Página: 28

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El area usuaria precisa que el número mínimo de personas debe ser entre 6 y 8 por cada focus group. Se realizará la precisión en los términos de referencia.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Sección 4.8 de los términos de referencia:

"Al finalizar la ejecución de la investigación en campo, se deberán realizar ocho (08) focus group, con la participación de entre 6 y 8 clientes incógnitos por cada focus group, a fin de recabar los aspectos evaluados en el trabajo de campo y conocer el grado de satisfacción que tuvieron con la atención brindada y con la información recibida en las agencias y canales no presenciales de las entidades evaluadas."

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Evaluación del desempeño de los ejecutivos de entidades supervisadas - Cliente incógnito

Ruc/código :	20306302621	Fecha de envío :	11/03/2025
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	18:52:26

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Protocolo general de visita a agencia para solicitar información de productos (aplica para tarjeta de crédito, préstamo personal, crédito hipotecario y seguros-¿Qué pasa si no se produce ninguna inconsistencia y no se presentan reclamos? ¿Se observarían los entregables finales?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4 Literal: 4.6.3.1 Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El area usuaria confirma que si la aplicación del cuestionario no revela inconsistencias, el cliente incógnito no tiene motivo para presentar un reclamo. Por lo tanto, la ausencia de un reclamo no sería motivo para observar el entregable

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Evaluación del desempeño de los ejecutivos de entidades supervisadas - Cliente incógnito

Ruc/código :	20306302621	Fecha de envío :	11/03/2025
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	18:52:26

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Consulta: Para el caso de los préstamos, ¿Cuál es el monto mínimo a considerar?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4 Literal: 4.6.3.1 Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El area usuaria confirma que no se ha considerado un monto mínimo para préstamos, siendo que este depende de la oferta aprobada al cliente incógnito por parte de la entidad del sistema financiero.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Evaluación del desempeño de los ejecutivos de entidades supervisadas - Cliente incógnito

Ruc/código :	20306302621	Fecha de envío :	11/03/2025
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	18:52:26

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Considerando que se debe cumplir con los plazos del proyecto ,¿Cuál es el porcentaje de reemplazo de agencias que se admitirá para el proyecto

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 4.3 Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El area usuaria confirma que no se ha determinado un porcentaje mínimo de reemplazo de agencias. Estos reemplazos se realizarán considerando los motivos establecidos en los TDR (cierre de agencias por cambio de dirección u otros motivos debidamente sustentados) y se evaluará cada caso de manera individual.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Evaluación del desempeño de los ejecutivos de entidades supervisadas - Cliente incógnito

Ruc/código :	20306302621	Fecha de envío :	11/03/2025
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	18:52:26

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

El TDR indica : Se encuentra prohibido el uso de soportes visuales durante la aplicación de los cuestionarios bajo la modalidad presencial. Agradeceríamos mayor información sobre esta prohibición.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 4.1 Página: 18

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El area usuaria confirma que el método utilizado impide el uso de soportes visuales (por ejemplo, ayudamemorias por escrito, la lectura de las preguntas a través de un dispositivo), en la medida que los entrevistados quedarían advertidos de estar siendo evaluados, desnaturalizando la finalidad del estudio.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Evaluación del desempeño de los ejecutivos de entidades supervisadas - Cliente incógnito

Ruc/código :	20306302621	Fecha de envío :	11/03/2025
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	18:52:26

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Los clientes incógnitos deberán ser hombres y mujeres, recogiendo de forma representativa las experiencias de ambos géneros.¿ A que se refiere esta consideración, que criterios se deben tomar?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 4.1 Página: 18

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El area usuaria confirma que el contratista debe procurar que los clientes incógnitos sean representativos de ambos géneros.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Evaluación del desempeño de los ejecutivos de entidades supervisadas - Cliente incógnito

Ruc/código :	20306302621	Fecha de envío :	11/03/2025
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	18:52:26

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Equipo de Clientes incognitos- ¿Se podrá contratar como locadores de servicio a los clientes incógnitos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 5.1 Página: 29

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El area usuaria confirma que los TDR no establecen el tipo de contratación que deberá utilizar la consultora para ejecutar el estudio, quedando ello a discreción del contratista.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null



Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Evaluación del desempeño de los ejecutivos de entidades supervisadas - Cliente incógnito

Ruc/código :	20306302621	Fecha de envío :	11/03/2025
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	18:52:26

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Solicitamos incluir a un profesional Licenciado en Ingeniería de alimentos considerando que cuenta con 15 años de experiencia como coordinador de proyectos para estudios cuantitativos y cualitativos

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: 3.2 Página: 33

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que la formación académica del personal clave incluye, entre otros, "ingenierías (incluyendo estadísticas y matemáticas)". Por lo tanto, la carrera de Ingeniería de Alimentos sí calificaría en estos casos.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Evaluación del desempeño de los ejecutivos de entidades supervisadas - Cliente incógnito

Ruc/código :	20306302621	Fecha de envío :	11/03/2025
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	18:52:26

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

¿Los Clientes incógnitos requeridos 90 (vista agencias) y 40 (no presencial) pueden ser reemplazados posterior a la capacitación considerando motivos de fuerza mayor, salud, etc. ?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1 Página: 29

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que los clientes incógnitos pueden ser reemplazados por los motivos señalados. Sin embargo, la consultora deberá cumplir con acreditar el mínimo de clientes incógnitos para la ejecución del servicio, siempre que estos cuenten con el perfil adecuado para poder contratar un producto o servicio y estén debidamente capacitados.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Evaluación del desempeño de los ejecutivos de entidades supervisadas - Cliente incógnito

Ruc/código :	20306302621	Fecha de envío :	11/03/2025
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	18:52:26

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

En atención al principio de pluralidad de postores, solicitamos considerar la inclusión del Estudio para OSINERGMIN 2017, cuyo objetivo fue conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos en la evaluación del área de atención al cliente, a través de los canales presencial, telefónico y virtual, con una muestra mínima de 500 casos. Dicho estudio se realizó mediante la metodología de cliente incógnito, en línea con los requerimientos de la presente licitación. Agradecemos su confirmación sobre la viabilidad de esta solicitud.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.1.2 Página: 33

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que los requisitos de calificación establecen que el postor debe acreditar haber realizado estudios de cliente incógnito relacionados a la evaluación del área de atención al cliente y/o plataforma de agencias de entidades del sistema financiero y/o de seguros, así como empresas de banca retail, por lo que el Comité validará que la experiencia cumpla con lo establecido.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Evaluación del desempeño de los ejecutivos de entidades supervisadas - Cliente incógnito

Ruc/código :	20306302621	Fecha de envío :	11/03/2025
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	18:52:26

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

TDR :EL CONTRATISTA se compromete a respetar y aplicar en la prestación que brinde, según correspondan, las políticas, principios, procedimientos, manuales y controles de los sistemas de gestión, metodologías, estándares y otros, referidos a seguridad de la información, establecidos por LA SUPERINTENDENCIA y que declara conocer y aceptar. Asimismo, se compromete a cumplir con la sección ¿Obligaciones del Contratista.

¿Cuáles son en específico las políticas, principios, procedimientos, manuales y controles de los sistemas de gestión, metodologías, estándares y otros, referidos a seguridad de la información, establecidos por LA SUPERINTENDENCIA que debemos cumplir?

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 1.2      Literal: 1.2      Página: 39

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria precisa que la política específica que se debe cumplir es la "Política de Seguridad de la Información" (SBS-POL-SBS-574-03). Se adjunta documento

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Evaluación del desempeño de los ejecutivos de entidades supervisadas - Cliente incógnito

Ruc/código :	20306302621	Fecha de envío :	11/03/2025
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	18:52:26

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

TDR:EL CONTRATISTA se compromete a respetar y aplicar en la prestación que brinde, según correspondan, las políticas, principios, procedimientos, manuales y controles de los sistemas de gestión, metodologías, estándares y otros, referidos a seguridad de la información, establecidos por LA SUPERINTENDENCIA y que declara conocer y aceptar.

Consulta: En atención al principio de pluralidad de postores y considerando que no todas las empresas cuentan con controles avanzados en seguridad de la información, solicitamos precisar cuáles son los controles mínimos aceptados por la SBS para el cumplimiento de este requisito.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 1.2      Literal: 1.2      Página: 39

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que el estudio no requiere que el contratista acceda a recursos y/o sistemas de esta Superintendencia, por lo que la sección 1.2 del Anexo A no resulta aplicable.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Evaluación del desempeño de los ejecutivos de entidades supervisadas - Cliente incógnito

Ruc/código :	20306302621	Fecha de envío :	11/03/2025
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	18:52:26

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Prevía evaluación y conformidad de las áreas competentes, LA SUPERINTENDENCIA autorizará los accesos a recursos o herramientas propias de la institución y que sean requeridos por EL CONTRATISTA para la ejecución de la prestación materia del presente contrato. Una vez finalizado el contrato, todos los accesos serán retirados.

Consulta:Respecto a la autorización de accesos a los recursos o herramientas de la institución, mencionada en los TDR, solicitamos precisar en qué consiste la "previa evaluación" realizada por las áreas competentes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 1.2      Literal: 1.2      Página: 39

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que el estudio no requiere que el contratista acceda a recursos y/o sistemas de esta Superintendencia, por lo tanto no se requiere una evaluación previa sobre este aspecto.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Evaluación del desempeño de los ejecutivos de entidades supervisadas - Cliente incógnito

Ruc/código :	20260497414	Fecha de envío :	11/03/2025
Nombre o Razón social :	IPSOS OPINION Y MERCADO S.A.	Hora de envío :	20:47:55

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Anexo 7 - Experiencia del Postor en la Especialidad, se consulta si por temas de confidencialidad con nuestros clientes se podría omitir en este Anexo el nombre u otros datos que detallan en la tabla.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: II Literal: Anexo 7 Página: 61

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

De conformidad con lo establecido en las Bases estandar aprobadas por el OSCE, para acreditar la experiencia del postor es necesario que los proveedores presenten copia de los contratos con su respectiva conformidad y/o comprobantes de pago debidamente cancelados. Para poder validar dicha experiencia, es necesario que el Comité conozca la información que le permita validar la correspondencia entre un contrato y su conformidad, esto es, fecha, monto, objeto, nombre de cliente entre otra información requerida en el Anexo 7. Otra información, como datos personales, pueden omitirse o taparse, de ser necesario.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Evaluación del desempeño de los ejecutivos de entidades supervisadas - Cliente incógnito

Ruc/código :	20260497414	Fecha de envío :	11/03/2025
Nombre o Razón social :	IPSOS OPINION Y MERCADO S.A.	Hora de envío :	20:47:55

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Si bien los TDR indican no se requerirá de algún material visual para el servicio, igualmente requerimos confirmar que efectivamente no habrá ningún tipo de recopilación de datos personales de las personas que atienden en las entidades bancarias. Cualquier recopilación de datos personales requiere la autorización de los sujetos titulares; sin embargo, si se quiere hacer un mystery shopper por la naturaleza de este no se podría recabar la autorización de las personas que atienden las entidades sin desnaturalizar el servicio.

Acápíte de las bases : Sección: General      Numeral: 2      Literal: 2.1 y 2.2      Página: 40

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que no se recopilará información de datos personales de las personas que atienden en las entidades bancarias.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null



Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Evaluación del desempeño de los ejecutivos de entidades supervisadas - Cliente incógnito

Ruc/código :	20260497414	Fecha de envío :	11/03/2025
Nombre o Razón social :	IPSOS OPINION Y MERCADO S.A.	Hora de envío :	20:47:55

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Confirmar si el anexo A de confidencialidad y datos personales se entrega firmado con la propuesta

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 1      Literal: 1.1      Página: 39

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que no es necesario presentar dicho Anexo. Estará contenido en el contrato a suscribir con el ganador de la Buena Pro

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null