

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031/2024-SBS
Primera Convocatoria

**SERVICIO DE EVALUACIÓN, BAJO LA METODOLOGÍA DE CLIENTE INCÓGNITO, DE LA ATENCIÓN A LOS
USUARIOS EN LAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO Y DE SEGUROS**

ACTA N° 04

Siendo las 15:30 horas del día 19 de diciembre de 2024, se reúnen bajo la presidencia del señor José Luis Fernández Gamarra en reemplazo de la señora Nicida Frías Pérez, quien se encuentra de descanso médico, los miembros titulares del Comité de Selección, el señor Telmo Ricardo Barba Cordova y el señor Carlos Elías Bonatto Santos, para tratar los siguientes puntos:

1. Evaluación y calificación de ofertas de la Adjudicación Simplificada N° 031-2024-SBS (Primera Convocatoria) – Servicio de evaluación, bajo la metodología de cliente incógnito, de la atención a los usuarios en las empresas del sistema financiero y de seguros.
2. Declaratoria de desierto

A continuación, el Comité de Selección procedió a descargar la oferta presentada por el postor SMART MANAGEMENT OP S.A.C. del Módulo SEACE y evaluar la misma, obteniendo el siguiente resultado:

REVISION DE OFERTAS

- **SMART MANAGEMENT OP S.A.C.**, cumple con presentar los documentos de admisión de la oferta.

EVALUACION DE OFERTAS

Luego de haber verificado la presentación de documentos de admisión de la oferta presentada, el Comité de Selección determinó el puntaje respectivo y el orden de prelación de acuerdo a lo siguiente:

Orden de Prelación	Postor	Monto ofertado S/	Puntaje Obtenido	Bonificación MYPE	PUNTAJE TOTAL
1	SMART MANAGEMENT OP S.A.C.	232,755.00	100.00	Sí	105.00

CALIFICACIÓN DE OFERTAS

Se realizó la calificación de la oferta que ocupó el primer lugar de prelación, de acuerdo con el cuadro precedente, y el Comité verificó lo siguiente:

- **SMART MANAGEMENT OP S.A.C.**, no cumple con acreditar lo solicitado en el literal A del Numeral 3.2 Requisitos de calificación, de acuerdo con lo siguiente:

A. CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

A.1 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

A.1.1 FORMACIÓN ACADÉMICA

(...)

- Grado de Bachiller o título equivalente en carreras técnicas en Ciencias de la Comunicación, Administración, Contabilidad, Ciencias Sociales, Psicología, Economía, Sociología, o Antropología u otras carreras que pertenezcan a la facultad de Ciencias Sociales de cada universidad o instituto), Ingenierías (incluyendo Estadísticas y Matemáticas) y Marketing del personal clave requerido como Coordinador Departamental (4 Coordinadores).



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

A.1.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

(...)

- Tres (3) años de experiencia en estudios cuantitativos o cualitativos o investigación de mercado mediante evaluaciones presenciales y/o telefónicas y/o virtuales en entidades públicas y/o privadas del personal clave requerido como Coordinador Departamental (4 coordinadores). Se precisa que, para la experiencia del Coordinador Departamental, se consideran: otros estudios de investigación de mercado que involucren la coordinación y/o ejecución de entrevistas a usuarios.

Asimismo, el postor ha presentado documentos para acreditar la experiencia del postor que no acreditan lo requerido como servicios iguales o similares de acuerdo con el siguiente detalle:

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

(...)

En el caso de postores que declaren en el Anexo N°1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/35,000.00 (treinta y cinco mil y 00/100 soles), por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios y/o estudios con el método del cliente incógnito relacionados a la evaluación del área de atención al cliente y/o plataforma en agencias de entidades del sistema financiero y/o de seguros, así como empresas de banca retail.

Por lo tanto, de acuerdo con lo indicado, se descalifica la oferta del postor.

DECLARATORIA DE DESIERTO

De conformidad a lo expuesto, al no contar con ofertas válidas, se acuerda declarar desierto el presente procedimiento de selección, de conformidad a lo establecido en el numeral 29.1 del artículo 29 de la Ley de Contrataciones del Estado y numeral 65.1 del Artículo 65 de su Reglamento

Siendo las 16:00 horas y no habiendo otro punto a tratar, se dio por concluida la sesión.

Firmado digitalmente por:

José Luis Fernández Gamarra
Presidente Suplente

Carlos Elías Bonatto Santos
Miembro del Comité

Telmo Ricardo Barba Cordova
Miembro del Comité