

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP		
Nomenclatura :	AS-SM-31-2024-SBS-3		
Nro. de convocatoria :	3		
Objeto de contratación :	Servicio		
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN, BAJO LA METODOLOGÍA DE CLIENTE INCOGNITO, DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO Y DE SEGUROS		

Ruc/código :	20329545459	Fecha de envío :	04/06/2025
Nombre o Razón social :	MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.	Hora de envío :	16:41:04

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Solicitamos aceptar experiencia del postor en servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria en sectores de consumo y atención al cliente, ya que se evidencia la experiencia en el servicio sin limitarse a sectores específicos.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que los Términos de Referencia requieren experiencia específica en la aplicación de la metodología de cliente incógnito, y además, que dicha metodología haya sido implementada en entidades del sistema financiero y/o de seguros.

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-3

Nro. de convocatoria : 3

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN, BAJO LA METODOLOGÍA DE CLIENTE INCOGNITO, DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO Y DE SEGUROS

Ruc/código :	20329545459	Fecha de envío :	05/06/2025
Nombre o Razón social :	MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.	Hora de envío :	16:43:16

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

La experiencia requerida en facturación ¿debe de ser únicamente en estudios de cliente incógnito? Podría ampliarse a servicios de atención al cliente en diferentes industrias no necesariamente en el sector financiero. Favor confirmar.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que los Términos de Referencia requieren experiencia específica en la aplicación de la metodología de cliente incógnito, y además, que dicha metodología haya sido implementada en entidades del sistema financiero y/o de seguros.

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-3

Nro. de convocatoria : 3

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN, BAJO LA METODOLOGÍA DE CLIENTE INCOGNITO, DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO Y DE SEGUROS

Ruc/código :	20329545459	Fecha de envío :	05/06/2025
Nombre o Razón social :	MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.	Hora de envío :	16:43:16

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Los costos que se incurran por la contratación de los productos o servicios ofrecidos por las entidades a ser evaluadas ¿deben ser incluidos dentro de la estructura? O serán refacturables. Favor confirmar.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que todos los costos deben ser incluidos en la estructura de la propuesta económica.

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-3

Nro. de convocatoria : 3

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN, BAJO LA METODOLOGÍA DE CLIENTE INCOGNITO, DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO Y DE SEGUROS

Ruc/código :	20329545459	Fecha de envío :	05/06/2025
Nombre o Razón social :	MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.	Hora de envío :	16:43:16

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Con frecuencia o que cantidad de productos o servicios deberá de considerar el contratista durante la duración del servicio. Favor confirmar.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que los productos a ser contratados están detallados en el Anexo N° 1 de los términos de referencia. En todos los casos, de acuerdo con los protocolos (sección 4.6.3 de los TDR) se deberá cancelar el producto antes de los 15 días desde la fecha de contratación.

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-3

Nro. de convocatoria :3

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN, BAJO LA METODOLOGÍA DE CLIENTE INCOGNITO, DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO Y DE SEGUROS

Ruc/código :	20329545459	Fecha de envío :	05/06/2025
Nombre o Razón social :	MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.	Hora de envío :	16:43:16

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

La SBS establecerá el plazo que deberá permanecer el personal requerido para visitar las 400 sedes. Favor confirmar.

Acápite de las bases :Sección: EspecificoNumeral: -Literal: -Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que los Términos de Referencia no establecen un plazo específico de permanencia del personal en cada sede para la realización de las 400 evaluaciones presenciales, siendo discrecional del contratista definirlo, siempre que se garantice una adecuada ejecución de las evaluaciones, en cumplimiento de los protocolos establecidos y dentro del plazo previsto para el trabajo de campo.

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-3

Nro. de convocatoria : 3

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN, BAJO LA METODOLOGÍA DE CLIENTE INCOGNITO, DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO Y DE SEGUROS

Ruc/código :	20329545459	Fecha de envío :	05/06/2025
Nombre o Razón social :	MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.	Hora de envío :	16:43:16

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

La SBS definirá el modelo de las 165 evaluaciones a ejecutar a las diferentes entidades. Estas evaluaciones serán las mismas que se aplicarán a todas las entidades detalladas en el TDR (empresas bancarias, empresas financieras, cajas municipales (incluye la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima), cajas rurales de ahorro y crédito, empresas de créditos, así como empresas de seguros. Favor confirmar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que de acuerdo con lo señalado en el numeral 5.2 (Actividades por realizar y plazos), la SBS proveerá los cuestionarios que serán aplicados en todas las evaluaciones, incluidas las 165 evaluaciones no presenciales. Estos cuestionarios serán diferenciados según el tipo de producto o canal de contratación. Cabe precisar que los cuestionarios serán compartidos previamente con el contratista, a fin de recoger comentarios y sugerencias antes de definir la versión final que será utilizada en las evaluaciones.

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-3

Nro. de convocatoria : 3

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN, BAJO LA METODOLOGÍA DE CLIENTE INCOGNITO, DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO Y DE SEGUROS

Ruc/código :	20329545459	Fecha de envío :	05/06/2025
Nombre o Razón social :	MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.	Hora de envío :	16:43:16

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Los sueldos para posiciones indicadas serán proporcionados por la SBS. Favor confirmar o serán estimadas por el contratista.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que los sueldos del personal requerido serán determinados por el 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-3

Nro. de convocatoria : 3

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN, BAJO LA METODOLOGÍA DE CLIENTE INCOGNITO, DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO Y DE SEGUROS

Ruc/código :	20329545459	Fecha de envío :	05/06/2025
Nombre o Razón social :	MANPOWER PROFESSIONAL SERVICES S.A.	Hora de envío :	16:43:16

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Todos los costos que se incurran en trasladar al personal a las diferentes sedes ya definidas por la SBS serán asumidos por el contratista. Favor confirmar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria confirma que todos los costos deben ser incluidos en la estructura de la propuesta económica.

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-3

Nro. de convocatoria : 3

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN, BAJO LA METODOLOGÍA DE CLIENTE INCOGNITO, DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO Y DE SEGUROS

Ruc/código :	20260497414	Fecha de envío :	05/06/2025
Nombre o Razón social :	IPSOS OPINION Y MERCADO S.A.	Hora de envío :	17:58:50

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Se señala que se necesitará un analista. Las bases no indican las calificaciones de la formación académica, capacitaciones o experiencia del personal requerido como Analista, así como su forma de acreditación. Por favor, requerimos confirmar que efectivamente no se debe sustentar el perfil del Analista.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5.1a Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria precisa que el puesto de Analista no forma parte del personal clave, por lo que no corresponde exigir al contratista requisitos de calificación ni de experiencia respecto de este último puesto. Considerando ello, se realizan las precisiones correspondiente en los TDR de forma tal que los proveedores tengan claro el detalle del personal no clave.

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

Sección 5, numeral 5.1 de los TDR:

- b. Equipo de clientes incógnitos y Analista:  
(...)  
Personal  
Analista (1 persona)

Función principal y requisitos sugeridos  
Centraliza la estadística de resultados y/o incidencias. Brinda soporte al Coordinador General y a los Coordinadores Departamentales. Puede establecer coordinaciones directas con los clientes incógnitos

Entidad convocante :SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Nomenclatura :AS-SM-31-2024-SBS-3

Nro. de convocatoria :3

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN, BAJO LA METODOLOGÍA DE CLIENTE INCOGNITO, DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO Y DE SEGUROS

Ruc/código :	20260497414	Fecha de envío :	05/06/2025
Nombre o Razón social :	IPSOS OPINION Y MERCADO S.A.	Hora de envío :	17:58:50

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:  
sobre la experiencia del postor en la especialidad, se solicita confirmar si esta puede ser sustentada mediante una sola de las siguientes dos opciones: (i) contrato y conformidad del servicio, o (ii) factura y documento de cancelación del pago, sin que sea necesario presentar ambos tipos de documentos de manera conjunta. Asimismo, se agradecerá confirmar si existen diferencias en los medios de acreditación exigidos cuando se trata de sustentar la experiencia con servicios prestados a entidades públicas y aquellos brindados a entidades privadas.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 10 Literal: B Página: 39  
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:  
Se confirma que la experiencia del postor en la especialidad se acreditará conforme a lo indicado en el requisito de calificación: copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago

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