

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20521912970	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	MASTER CENTER AMERICAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	13:13:59

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

Estimados Comité de Selección solicito se evalúe el incluir las profesiones de Psicología y Turismo y Hotelería ya que también cumplen con las funciones a realizar como Verificadores y será un buen beneficio para el proceso.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 7.1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se considerarán las carreras de Psicología, Hotelería y Turismo, puesto que no son afines a las carreras indicadas en el TDR tales como, Administración o Economía o Ingeniería Industrial o Contabilidad o Arquitectura o Ingeniería de Sistemas.

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

Se precisará el análisis de la observación

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20521912970	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	MASTER CENTER AMERICAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	13:13:59

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

Estimados Comité de Selección solicito se evalúe el incluir las profesiones de Psicología y Turismo y Hotelería ya que también cumplen con las funciones a realizar como Supervisores lo que será un buen beneficio para el proceso.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 8.1 **Página: 29**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se considerarán las carreras de Psicología, Hotelería y Turismo, puesto que no son afines a las carreras indicadas en el TDR tales como, Administración o Economía o Ingeniería Industrial o Contabilidad o Arquitectura o Ingeniería de Sistemas.

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

Se precisará el análisis de la observación

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20545781485	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	GRUPO BAX S.A.C.	Hora de envío :	17:58:47

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Con la finalidad de promover una mayor pluralidad de postores, solicitamos sea reducido el monto solicitado como parte de la experiencia del postor en la especialidad a S/ 200,000.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 **Página: 34**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acepta la reducción del monto, puesto que de acuerdo a la envergadura del servicio, se requiere un proveedor que cuente con experiencia en lo requerido.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20545781485	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	GRUPO BAX S.A.C.	Hora de envío :	17:58:47

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

En el punto 5.4. hace mención de un plazo de 05 días calendarios para la presentación de los verificadores y supervisores; sin embargo, FMV no labora sabados, domingos ni feriados por lo que solicitamos se pueda cambiar a 05 días hábiles.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4 Literal: 0 **Página: 24**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se mantiene el plazo indicado en el TDR, puesto que, todos los plazos para la ejecución del servicio deben ser computados en días calendarios.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20545781485	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	GRUPO BAX S.A.C.	Hora de envío :	17:58:47

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

En el punto 5.6 hace mención al plazo de 02 días calendarios para la entrega de resultados; sin embargo, FMV no labora sabados, domingos ni feriados por lo que solicitamos se pueda cambiar a 02 días hábiles.

Adicional a ello, se debería especificar la cantidad máxima de registros que pueda tener cada bloque ya que de acuerdo a los TDR's solicitan 08 verificadores y en promedio cada uno podria realizar un aproximado de 50 verificaciones diarias por lo que podrían realizar unas 400 verificaciones diarias.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.6 **Literal:** 0 **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Respecto al punto 1, se mantiene el plazo indicado en el TDR, puesto que, todos los plazos para la ejecución del servicio deben ser computados en días calendarios.

Con relación al punto 2, de acuerdo con lo establecido en el punto 7.3 del TDR, se requiere como mínimo 8 verificadores y 2 supervisores, para el desarrollo del servicio. Adicional a ello, se indica que durante el tiempo del servicio, existirán periodos de altos volúmenes de verificaciones, por lo que, el proveedor deberá estimar de manera proporcional la cantidad de verificadores y supervisores. Asimismo, se establece que, durante estos periodos de altos volúmenes, se requiere como mínimo 6,000 verificaciones. Finalmente, es importante indicar que la verificación de los requisitos incluye el control de calidad al 100% realizado por los supervisores

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

Se precisará el analisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20521912970	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	MASTER CENTER AMERICAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	18:36:39

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:

Estimado Comité de Selección, agradeceremos considerar el plazo de devolución de las verificaciones de acuerdo con el número de verificaciones entregadas y el número de verificadores que es requerido en este concurso y no fijar el plazo al segundo día hábil en cualquier caso.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 5.6 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, se mantiene el plazo indicado de 2 días calendario, puesto que, el FMV cuenta con plazos establecidos según lo indicado en los reglamentos operativos aprobados por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), por lo que, la ampliación de dicho plazo podría generar contingencias al FMV por incumplimiento de la normativa.

Respeto a los días hábiles, es importante informar que la ejecución del servicio debe estar computado en días calendarios.

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

Se precisará el análisis de la observación

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

¿Tendrán una medición cualitativa los verificadores?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El proveedor deberá establecer si considera aplicar indicadores a su personal y asegurar que se cumpla lo indicado en el TDR en relación al perfil y cantidad de personal. Por parte del FMV, de acuerdo a lo indicado en el punto 5.4, el FMV realizará una evaluación a los verificadores y supervisores posterior a las capacitaciones, en caso de no aprobar, el proveedor deberá enviar una nueva terna.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

¿El servicio de BO qué horario laboral tendrá?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El horario laboral a establecer corresponde al proveedor del servicio, quien debe velar por el cumplimiento de los plazos establecidos en el TDR.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Respecto a la capacitación inicial. ¿El cliente realizará la capacitación por implementación o capacitará únicamente a los relatores del adjudicado para luego replicar a los agentes?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La capacitación se brinda al personal designado por el postor ganador.

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

Se precisara el analisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

¿El cliente cuenta con ambiente de prueba para uso de sus aplicativos de gestión y realizar prácticas durante la capacitación?

Acápito de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No. Las capacitaciones se realizan una vez el personal del postor ganador cuenta con accesos a los sistemas operativos.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

¿El cliente cuenta un proceso de verificación (certificación) de postulantes o trasladará esta tarea al adjudicado?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El FMV no cuenta con proceso de certificación de postulantes y el servicio no requiere dicho proceso.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

De contar con un proceso de verificación, ¿El cliente certificará solo por la implementación o en todos los procesos iniciales a futuro?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El FMV no cuenta con proceso de certificación de postulantes y el servicio no requiere dicho proceso.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

¿El cliente tendrá disponible su repositorio de información? (Manuales y malla de capacitación) o desea armarlo junto al adjudicado?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El servicio de Verificación de Requisitos de Elegibilidad consiste en validar los requisitos declarados por los Grupos Familiares (GF) que postulan a las diferentes modalidades de aplicación del Programa Techo Propio (PTP) y otros subsidios de Apoyo Habitacional relacionados. Adicional a ellos, las herramientas usadas en las capacitaciones (presentaciones, excel, etc) serán compartidas con el postor para su consulta.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

De requerir, ¿cuál es el plazo de entrega de los usuarios clientes?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El servicio de Verificación de Requisitos de Elegibilidad consiste en validar los requisitos declarados por los Grupos Familiares (GF) que postulan a las diferentes modalidades de aplicación del Programa Techo Propio (PTP) y otros subsidios de Apoyo Habitacional relacionados. Respecto a la entrega de resultados, de acuerdo al punto 5.6 TDR, los resultados deberán ser entregados dentro de 2 días calendario contados a partir de enviado el bloque o la base de datos de GF.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

¿Cual será la modalidad de capacitación por implementación? ¿Remota, Híbrida o presencial?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 **Página: 1**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo establecido en el punto 5.4 del TDR, se realizará en 06 sesiones de capacitaciones, realizadas a partir del día siguiente de remitida la lista de supervisores y verificadores en un plazo de 08 días calendarios, dicha capacitación se realizará de manera presencial o virtual, según lo coordinado con la Entidad y puede ser sujeto a modificación y reprogramación según los requiera el FMV S.A. previa coordinación con el proveedor

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

¿Se tiene definido una malla de capacitación o se debe proponer?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se tiene definido una malla de capacitación, sin embargo, las capacitaciones estarán referidas al Programa Techo Propio y otros Programas Habitacionales según convocatorias publicadas por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), que administra el FMV.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

¿Cual es la cantidad diaria de verificaciones que se enviará?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1.8 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La cantidad es variable. En los picos de atención se aplicará lo indicado en el punto 7.3 del TDR

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

Se precisará el analisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

¿El acceso a las consultas por RENIEC será provisto por FMV?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El responsable del servicio contará con accesos a PIDE DNI, para lo cual, el FMV le brindará los usuarios y contraseñas una vez que se haya aceptado la terna de verificadores y supervisores. Las consultas RENIEC, de ser necesarias, serán solicitadas al área usuaria y los resultados de la búsqueda serán remitidas al postor.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

¿El sistema STP tiene API o Web Services para Integrarse a automatizaciones?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo informado por la Oficina de Tecnología del FMV, el STP Web si cuenta con Web Service pero dependerá del fin para el cuál se requiera.

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

Se precisará el analisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

¿El sistema PIDE tiene API o Web Services para Integrarse a automatizaciones?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 **Página: 23**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Es importante indicar que el servicio del PIDE no es administrado por el FMV, en ese sentido, cualquier implementación estaría sujeta a evaluación.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

¿Es viable gestionar las llamadas con Voice Bot?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 **Página: 23**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El servicio de Verificación de Requisitos de Elegibilidad consiste en validar los requisitos declarados por los Grupos Familiares (GF) que postulan a las diferentes modalidades de aplicación del Programa Techo Propio (PTP) y otros subsidios de Apoyo Habitacional relacionados, por lo que, no hace referencia a llamadas telefónicas.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

¿Qué sucede si el usuario en el tiempo determinado no llega contestar?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 **Página: 23**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El servicio de Verificación de Requisitos de Elegibilidad consiste en validar los requisitos declarados por los Grupos Familiares (GF) que postulan a las diferentes modalidades de aplicación del Programa Techo Propio (PTP) y otros subsidios de Apoyo Habitacional relacionados, por lo que, no hace referencia a llamadas telefónicas.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

¿Cual es el porcentaje de contactabilidad histórico de su base de datos?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El servicio de Verificación de Requisitos de Elegibilidad consiste en validar los requisitos declarados por los Grupos Familiares (GF) que postulan a las diferentes modalidades de aplicación del Programa Techo Propio (PTP) y otros subsidios de Apoyo Habitacional relacionados, por lo que, no hace referencia a llamadas telefónicas.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

¿Cual es el porcentaje de efectividad histórica de su base de datos?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El porcentaje histórico de efectividad de las bases de datos es del 95%.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

¿Cual es el tiempo promedio que dura una llamada con el cliente?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 1

Literal: 1

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El servicio de Verificación de Requisitos de Elegibilidad consiste en validar los requisitos declarados por los Grupos Familiares (GF) que postulan a las diferentes modalidades de aplicación del Programa Techo Propio (PTP) y otros subsidios de Apoyo Habitacional relacionados, por lo que, no hace referencia a llamadas telefónicas.

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

Se precisará el analisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

¿Cual es el tiempo promedio de la gestión administrativa post llamada?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El servicio de Verificación de Requisitos de Elegibilidad consiste en validar los requisitos declarados por los Grupos Familiares (GF) que postulan a las diferentes modalidades de aplicación del Programa Techo Propio (PTP) y otros subsidios de Apoyo Habitacional relacionados, por lo que, no hace referencia a llamadas telefónicas.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

¿Es posible ampliar la formación a cualquier carrera de ingeniería?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 1

Literal: 1

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No, porque no todas las carreras de ingeniería son afines a las carreras indicadas en el TDR tales como, Administración o Economía o Ingeniería Industrial o Contabilidad o Arquitectura o Ingeniería de Sistemas.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Experiencia (Es posible considerar experiencia en gestión de campañas de encuestas 1 año como mínimo en contact center?)

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La aplicación de encuestas se encuentra dentro de los servicios similares establecidos en el punto 8.1 del TDR: Servicios de Recajo de información o verificación o procesamiento de información o datos o análisis de información de documentos o servicio de levantamiento de información vía telefónica o por internet o servicio de aplicación encuestas o entrevistas o levantamiento de información técnica primaria o levantamiento de información primaria; servicio de promoción y/o comercialización de productos financieros.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Es importante que nos definan cuales serán los envíos mensuales de leads para gestionar el dimensionado de recursos.

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 **Página: 27**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La cantidad es variable. En periodos de mayor cantidad se aplicará lo indicado en el punto 7.3 del TDR

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

¿Es posible ampliar la experiencia en gestión de llamadas de salida para ventas, cobranzas entre otros servicios de contact center'

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La gestión de llamadas se encuentra dentro de los servicios similares establecidos en el punto 8.1 del TDR: Servicios de Recojo de información o verificación o procesamiento de información o datos o análisis de información de documentos o servicio de levantamiento de información vía telefónica o por internet o servicio de aplicación encuestas o entrevistas o levantamiento de información técnica primaria o levantamiento de información primaria; servicio de promoción y/o comercialización de productos financieros.

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

Se precisará el análisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

¿Se considera como verificación documentaria el haber tenido experiencia como Back Office?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No, porque no se encuentra dentro de los establecido en el punto 8.1 del TDR, el cual indica los servicios similares tales como: Servicios de Recojo de información o verificación o procesamiento de información o datos o análisis de información de documentos o servicio de levantamiento de información vía telefónica o por internet o servicio de aplicación encuestas o entrevistas o levantamiento de información técnica primaria o levantamiento de información primaria; servicio de promoción y/o comercialización de productos financieros.

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

Se precisará el analisis de la consulta

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

¿Se tiene considerado algún plazo de "marcha blanca"?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El TDR no estipula un periodo de marcha blanca.

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

se precisara el analisis de la absolucion

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

¿Cuáles serán los KPIs operativos a considerar y/o definir?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Cumplir con los plazos indicados y calidad de entrega de los resultados, según lo indicado en el TDR.

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

se precisara el analisis de la absolucion

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

¿La tecnología para la gestión será provista por el proctor o por Fondo MiVivienda?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El FMV brindará accesos a los sistemas mencionados en el TDR. El capítulo 7.4 señala el equipamiento a ser proporcionado por el proveedor del servicio.

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

se precisara el analisis de la absolucion

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

¿El personal clave o no puede ser admitido teniendo alguna trámite o solicitud en curso en MiVivienda?

Acápito de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El personal clave (supervisores) y los verificadores no debe tener ningún trámite o solicitud en curso con el Fondo MIVIVIENDA, puesto que, esto conllevaría a un conflicto de interes.

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

se precisara el analisis de la absolucion

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

¿La capacitación será brindada por personal de Fondo MiViVienda de forma presencial o virtual?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 **Página: 1**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo establecido en el punto 5.4 del TDR, se realizará en 06 sesiones de capacitaciones, realizadas a partir del día siguiente de remitida la lista de supervisores y verificadores en un plazo de 08 días calendarios, dicha capacitación se realizará de manera presencial o virtual, según lo coordinado con la Entidad y puede ser sujeto a modificación y reprogramación según los requiera el FMV S.A. previa coordinación con el proveedor.

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

se precisara el analisis de la absolucion

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

¿Cuántos días de capacitación se tiene considerado?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo establecido en el punto 5.4 del TDR, se realizará en 06 sesiones de capacitaciones, realizadas a partir del día siguiente de remitida la lista de supervisores y verificadores en un plazo de 08 días calendarios, dicha capacitación se realizará de manera presencial o virtual, según lo coordinado con la Entidad y puede ser sujeto a modificación y reprogramación según los requiera el FMV S.A. previa coordinación con el proveedor.

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

se precisara el analisis de la absolucion

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

¿Se tiene considerado algún dimensionado específico para la operación?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"De acuerdo a lo establecido en el punto 7.3 del TDR, existirán periodos de altos volúmenes de verificaciones a revisar, por lo que, el postor deberá estimar la cantidad de verificadores, supervisores y equipamiento de manera proporcional a la cantidad mínima requerida, garantizando la calidad de las verificaciones realizadas.

Estos periodos de altos volúmenes pueden darse entre 2 o 3 veces al año, los cuales pueden durar entre 1 o 2 meses cada uno, asimismo, durante estos periodos, el postor deberá tener una capacidad operativa que le permita realizar como mínimo 6,000 verificaciones dentro del plazo establecido en el numeral 9. Lo indicado será informado oportunamente por el Fondo MIVIVIENDA S.A."

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

se precisara el analisis de la absolucion

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20519395224	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERU S.A.	Hora de envío :	22:54:01

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

¿Cual será el horario de gestión del servicio?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El horario a establecer corresponde al proveedor del servicio, quien debe velar por el cumplimiento de los plazos establecidos en el TDR

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

se precisara el analisis de la absolucion

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:48:38

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

CAPACITACION VERIFICADORES - SOLICITAMOS, QUE TAMBIEN SE CONSIDEREN LOS CURSOS O CAPACITACION EN ¿OFFICE¿, TODA VEZ QUE DE MANERA IMPLICITA SE ESTARIA CUBRIENDO EL CURSO DE

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 7 **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a la envergadura del servicio, es necesario que los verificadores cuenten con capacitaciones específicas de Word y Excel, el cual debe ser acreditado con la documentación indicada en el punto 7.1 del TDR.

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

se precisara el analisis de la absolucion

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:48:38

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

VERIFICADORES ¿ FORMACION ACADEMICA

DEBIDO A QUE EL SERVICIO NO TIENE UNA CANTIDAD FIJA DE VERIFICACIONES MENSUALES, ESTO ES, HAY MESES DE ALTA DEMANDA Y DE BAJA DEMANDA. SOLICITAMOS QUE LA FORMACIÓN ACADEMICA SE AMPLIE Y NO TENGA LIMITACIONES AL MENOS PARA EL CASO DE LOS UNIVERSITARIOS, SOLICITAMOS QUE SE PUEDAN ACEPTAR MAS CARRERAS, INGENIERIA, CIENCIAS SOCIALES, CIENCIAS ECONOMICAS, CIENCIAS DE LA SALUD, ETC. TODA VEZ QUE CUANDO VENGA UNA ALTA DEMANDA NO SEA TAN COMPLICADO BUSCAR UN PERSONAL EN ESPECIFICO.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 7 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se incluirán las carreras afines tales como: Negocios Internacionales, Ciencias de la Comunicación, Derecho e Ingeniería Civil.

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

se precisara el analisis de la absolucion

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:48:38

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

VERIFICADORES ¿ FORMACION ACADEMICA

DEBIDO A QUE EL SERVICIO NO TIENE UNA CANTIDAD FIJA DE VERIFICACIONES MENSUALES, ESTO ES, HAY MESES DE ALTA DEMANDA Y DE BAJA DEMANDA. SOLICITAMOS QUE TAMBIEN SE CONSIDEREN A LOS EGRESADOS DE UNIVERSIDADES, Y A LOS TECNICOS EGRESADOS.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 7 **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se incluirán a los egresados de universidades y técnicos egresados, considerando que deberán acreditar mediante constancias o certificados o cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre haber culminado sus estudios.

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

se precisara el analisis de la absolucion

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:48:38

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

SUPERVISORES ¿ FORMACION ACADEMICA

DEBIDO A QUE EL SERVICIO NO TIENE UNA CANTIDAD FIJA DE VERIFICACIONES MENSUALES, ESTO ES, HAY MESES DE ALTA DEMANDA Y DE BAJA DEMANDA. SOLICITAMOS QUE LA FORMACIÓN ACADEMICA SE AMPLIE Y NO TENGA LIMITACIONES AL MENOS PARA EL CASO DE LOS UNIVERSITARIOS, SOLICITAMOS QUE SE PUEDAN ACEPTAR MAS CARRERAS, INGENIERIA, CIENCIAS SOCIALES, CIENCIAS ECONOMICAS, CIENCIAS DE LA SALUD, ETC. TODA VEZ QUE CUANDO VENGA UNA ALTA DEMANDA NO SEA TAN COMPLICADO BUSCAR UN PERSONAL EN ESPECIFICO.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se incluirán las carreras afines tales como: Negocios Internacionales, Ciencias de la Comunicación, Derecho e Ingeniería Civil.

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

se precisara el analisis de la absolucion

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:48:38

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

SUPERVISORES ¿ FORMACION ACADEMICA

DEBIDO A QUE EL SERVICIO NO TIENE UNA CANTIDAD FIJA DE VERIFICACIONES MENSUALES, ESTO ES, HAY MESES DE ALTA DEMANDA Y DE BAJA DEMANDA. SOLICITAMOS QUE TAMBIEN SE CONSIDEREN A LOS EGRESADOS DE UNIVERSIDADES, Y A LOS TECNICOS EGRESADOS.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 **Página:** 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al punto 8 del TDR, los supervisores son considerados personal clave, por lo que, conforme lo establecido por el OSCE, el ser egresado no es un grado académico profesional o técnico profesional que acredite el requisito de calificación, por lo que, no se podría considerar a los egresados de universidades y técnicos egresados.

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

se precisara el analisis de la absolucion

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:48:38

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

CAPACITACION SUPERVISORES ¿ SOLICITAMOS, QUE TAMBIEN SE CONSIDEREN LOS CURSOS O CAPACITACION EN ¿OFFICE¿, TODA VEZ QUE DE MANERA IMPLICITA SE ESTARIA CUBRIENDO EL CURSO DE

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.3.2 **Página:** 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a la envergadura del servicio, es necesario que los supervisores cuenten con capacitaciones específicas de Word y Excel, el cual debe ser acreditado con la documentación indicada en el punto 8.1 del TDR.

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

se precisara el analisis de la absolucion

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:48:38

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

EQUIPAMIENTO

CARACTERISTICAS - Procesador Core i5 (7ma generación o superior)

QUE SE RETIRE EL TERMINO ¿(7ma generación o superior)¿ toda vez que un procesador CORE I5, es mas que suficiente para hacer las funciones de DESCARGA DE ARCHIVOS, CAPTURA DE PANTALLA, Y MANEJAR PROCESADORES DE TEXTO COMO WORD U HOJAS DE CALCULO COMO EXCEL.

Asi mismo, recordar que los sistema del FMV, el PIDE u otro sistema son APLICATIVOS WEB, los cuales por su naturaleza son creados para no consumir recursos del equipo en lo que respecta a hardware, sino mas bien, dependen de una conexión estable de internet.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 7.4 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No aplica, ya que no es recomendable para el servicio el uso de un procesador Core I5 con una versión inferior a la 7ma generación.

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

se precisara el analisis de la absolucion

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:48:38

Observación: Nro. 47

Consulta/Observación:

OTRAS PENALIDADES:

EL FMV, APLICARA UNA PENALIDAD DEL 50% DE LA UIT EN EL CASO

¿En el caso que la verificación de los bloques o bases de datos procesadas supere el 5% de error de la muestra extraída por FMV S.A.¿

Solicitamos que se retire dicho párrafo, toda vez que es DESPROPORCIONAL y atenta directamente contra la estabilidad del SERVICIO.

Ejemplo 1: Que pasaría si una empresa cae en supuesto indicado, ¿tendría sentido levantar las observaciones?, se entiende de que si hay observaciones también existe la posibilidad de levantarlas, y así no tener penalidades, pero con esta penalidad, desnaturaliza el concepto de OBSERVACIONES.

Ejemplo 2: Que pasaría, hay un mes de baja demanda (pocas verificaciones), y se cae en el supuesto de la penalidad. La UIT promedio es de 5 mil soles, el 50% es promedio 2500 soles, si el monto de la factura descontando la penalidad, no pudiera cubrir los gastos operativos del servicio, ¿como se garantiza su estabilidad¿, una penalidad debe ser aplicada bajo criterios de razonabilidad, y tienen una función compensatoria por algún incumplimiento contractual, la misma normativa indica, si la penalidad supera el 10% del contrato este tendrá que ser resuelto. Pero si la penalidad, no supera el 10% del contrato, y producto de esta no se puede cubrir los gastos operativos, esta seria desproporcional y atentaría directamente contra el servicio en sí.

Que segun el articulo 163.1 RLCE, indica :

la entidad puede proponer ¿otras penalidades¿, siempre y cuando sean "objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación. Para estos efectos, incluyen los supuestos de aplicación de penalidad, distintas al retraso o mora, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar".

Esta penalidad NO ES RAZONABLE NI PROPORCIONAL.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 15 Página: 31

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

163.1 RLCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, ya que no se puede retirar dicha penalidad, ya que, de acuerdo a la envergadura del servicio, una mala verificación de un grupo familiar puede conllevar a un mal desembolso de un Bono Familiar Habitacional (BFH), lo que significaría una perdida aproximada de S/. 44, 805 por cada grupo familiar mal verificado.

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

se precisara el analisis de la absolucion

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:48:38

Observación: Nro. 48

Consulta/Observación:

REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

¿Que, conforme el artículo 149° del RLCE, se aclara que en el caso de las MYPES, SI se admitirá la retención del 10% del monto del contrato original, en reemplazo de la carta fianza; a efecto de acreditar la Garantía de Fiel Cumplimiento¿ Y que este 10% debe retenerse de la primera mitad de los pagos de manera PRORRATEADA.

Llámese ¿primera mitad de los pagos¿: si el contrato es por 24 meses, la primera mitad vienen a ser los 12 primeros meses.

Llámese ¿PRORRATEADA¿: repartir algo de manera proporcional.

Para este caso, nos encontramos en el sistema de contratación de PRECIOS UNITARIOS.

Como no sabemos que meses hay altos y bajos en el servicio, y por normativa la entidad debe retener el 10% del monto total del contrato, dentro de la primera mitad de los pagos. Significaría que la ENTIDAD, podría retener el total de una factura con tal de cumplir la normativa, o si no es el total podría retener un gran porcentaje de esta factura. Generando un perjuicio al ganador de la buena pro y un perjuicio a la propia entidad, toda vez que el ganador de la buena pro, no tendría la liquidez total de su factura para poder pagar los gastos que el servicio genere (personal).

Cabe mencionar que el OBJETIVO DEL ARTICULO 149 DEL RLCE , es que las Micros y pequeñas empresas puedan contar con mayor liquidez, para dinamizar sus inversiones y asegurar la continuidad de contratación con el Estado, y así estimular el desarrollo de estas.

Según el artículo 149.5 RLCE, indica:

en el caso proceda el beneficio de retención a modo de garantía de fiel cumplimiento, el monto total a ser retenido es del diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Dicho monto se divide en partes iguales y cada una de esas partes es retenida por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos que se van a realizar en el marco de dicho contrato.

¿como sería la retención en PRECIOS UNITARIOS PARA UNA MYPE? si la normativa indica que esta debe ser retenida en partes iguales.

Acápito de las bases : Sección: General Numeral: 2.3 Literal: a **Página: 18**

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

149.5 RLCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

"No se acoge la observación, toda vez que conforme lo establece la normativa de contratación la retención se efectúa durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo. Dicho monto se divide en partes iguales y cada una de esas partes es retenida por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos que se van a realizar en el marco de dicho contrato.

Cabe precisar que, el OSCE no ha determinado supuestos de retención por tipo de sistemas de contratación, por lo que dicha retención es realizada, por la Entidad, en partes iguales, hasta completar el referido monto de diez por ciento (10%) del monto del contrato original, durante la primera mitad del número total de pagos que van a realizarse durante la ejecución del contrato."

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

se precisara el analisis de la absolucion

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : AS-SM-13-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Ruc/código :	20605966200	Fecha de envío :	17/09/2024
Nombre o Razón social :	CENTRO DE ESPECIALIZACION Y DESARROLLO EN ESTADISTICA, CIENCIAS SOCIALES E INGENIERIA S.A.C. -CEDECSI	Hora de envío :	23:48:38

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

ENTREGAS DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS:

Los resultados deberán ser entregados dentro de 2 días calendario contados a partir de enviado el bloque o la base de datos de GF. El plazo incluye la entrega de resultados de verificación de requisitos de elegibilidad y los archivos de sustento, ambos en digital.

Consulta:

1.- en los caso de alta demanda, es que acaso no se requiere contratar mas personal verificador y mas personal supervisor y este debe ser CAPACITADO Y EVALUADO, este proceso toma mas de 2 días (SIN REALIZAR TRABAJO ALGUNO SOLO POR EL SIMPLE HECHO DE BUSCAR MAS PERSONAL) ¿COMO SERIAN LOS PLAZOS EN ESOS CASOS?

2.- con cuanto tiempo de anticipación la entidad AVISARA al ganador de la buena pro, para empezar a buscar nuevo personal (se recomienda ampliar las carreras). Sabiendo que hay un tiempo de ADAPTACIÓN del personal.

3.- si hubiera una alta demanda y la entidad no brinda un plazo prudente para manejar las verificaciones, EL POSTOR GANADOR ESTARIA EN PENALIDADES, o LA MISMA ENTIDAD ESTARIA EMPUEJANDO AL POSTOR GANADOR A CAER EN PENALIDAD, que solución se brindaría.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 5.6 **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"En atención al punto 1 y 3, se actuará de acuerdo a lo indicado en el punto 7.3 del TDR, de existir periodos de altos volúmenes, el Fondo MIVIVIENDA informará oportunamente al postro, a fin de que se realice la búsqueda de personal y la capacitación necesaria.

Respecto al punto 2, es importante precisar que, en caso de que el personal de la lista remitida por el proveedor no pase la evaluación realizada por el FMV S.A., en cualquiera de las sesiones realizadas, el proveedor deberá remitir la lista del nuevo personal hasta completar la cantidad solicitada de verificadores y supervisores requeridos para iniciar la prestación del servicio. El proveedor no podrá reemplazar a los verificadores ni supervisor, sin previa coordinación con el FMV S.A."

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

se precisara el analisis de la absolucion