

FORMATO							
RESUMEN EJECUTIVO DE LAS ACTUACIONES PREPARATORIAS (SERVICIOS)							
1. DATOS GENERALES							
1.1	FECHA DE EMISIÓN DEL	31/07/2023					
1.2	ÁREA USUARIA	Gerencia Comercial					
1.3	DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	Servicio de Contact Center					
1.4	ACTIVIDAD DEL POI VINCULADA A LA CONTRATACIÓN	OE6. Incrementar la identidad/posicionamiento de marca C13. Grado de recordación de la marca					
1.5	Nº DE REFERENCIA DEL PAC	47					
1.6	PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA	Código	-				
		Documento que declaró la viabilidad	-				
2. INFORMACIÓN SOBRE EL REQUERIMIENTO							
2.1	DATOS DEL REQUERIMIENTO	Documento de requerimiento	Terminos de referencia (Memorando N°000147-2023-GC)		Fecha de recepción	13/06/2023	
2.2	MODIFICACIONES EFECTUADAS AL REQUERIMIENTO POR PARTE DEL ÁREA USUARIA	Fecha de la segunda versión	14/07/2023	De oficio		Con motivo de observaciones	x
		Fecha de la Tercera versión	26/07/2023	De oficio		Con motivo de observaciones	x
2.3	SEÑALAR SI LA CONTRATACIÓN INCLUIRÁ PAQUETE(S)	SI		NO	x		
		De ser afirmativa la respuesta, detallar el sustento técnico del área usuaria o el órgano encargado de las contrataciones, según el caso.					
2.4	SEÑALAR SI LA CONTRATACIÓN SE EFECTUARÁ POR ITEMS	SI		NO	X		
2.5	SEÑALAR SI SE HA LLEVADO A CABO UN PROCESO DE ESTANDARIZACIÓN	SI		NO	X		
		Documento de aprobación de la estandarización					
2.6	SEÑALAR SI EL SERVICIO OBJETO DE LA CONTRATACIÓN HA SIDO HOMOLOGADO	SI		NO	X		
		N° de Resolución que aprobó la Ficha de Homologación			Fecha de inicio de vigencia		
2.7	REQUERIMIENTO	Lo indicado se visulaiza en el Capitulo III de la Sección Especifica de las Bases.					
2.8	OBSERVACIONES AL REQUERIMIENTO						
	Nº Item	Cantidad total de observaciones	Cantidad de observaciones formuladas por el OEC	Comunicación con la cual se remitió al área usuaria las observaciones al requerimiento	Fecha de remisión de la comunicación	Cantidad de observaciones formuladas por los proveedores	Comunicación con la cual se remitió al área usuaria las observaciones al requerimiento
	1	6	6	Correo electronico	10/07/2023		
1. Respecto a las penalidades, se observo el alcance de las doble penalidades impuestas:							
	2	Atención de servicio: Maltrato, descortesía, apatía por parte del operador asignado.	SI/ 100 soles por cada operador que cometió la falta y cambio por otro operador aceptado por el FMV. SI/ 200 soles si el operador fue calificado como bueno o muy bueno en monitoreo de calidad.				
	3	Asignación de personal no capacitado y/o no autorizado por parte del FMV.	SI/ 100 soles por operador detectado e inmediato cambio por un operador aceptado por el FMV. SI/ 200 soles si el operador fue calificado como bueno o muy bueno en monitoreo de calidad.				
	4	Brindar información errónea de los productos, procedimientos del FMV.	SI/ 200 soles por posición en la que se haya detectado el error de información. SI/ 300 soles si el operador fue calificado como bueno o muy bueno en monitoreo de calidad.				
2. Respecto a los requisitos de calificación se indica en el literal b) del numeral 4.2 , no se precisaba el asistente del supervisor							
b) Perfil del personal:							
Para el presente servicio se considerará personal clave solo al Supervisor y al Analista de Calidad.							

**FORMATO**  
**RESUMEN EJECUTIVO DE LAS ACTUACIONES PREPARATORIAS**  
**(SERVICIOS)**

3. En la nota de pie (2) se observo el Numeral 165.4 del Art. 165 del Reglamento de la Ley 30225 debiendo ser el 165.2 del Art 165.

**2Artículo 165. Procedimiento de resolución de contrato**

165.4. La Entidad puede resolver el contrato sin requerir previamente el cumplimiento al contratista, cuando se deba a la acumulación del monto máximo de penalidad por mora u otras penalidades o cuando la situación de incumplimiento no pueda ser revertida. En estos casos, basta comunicar al contratista mediante carta notarial la decisión de resolver el contrato. (...)”

4. Se observo la forma de acreditación de lo estudios requeridos

- Contar con estudios de Educación Técnica Concluidos o Universitarios en curso o concluidos.
- Experiencia mínima de un (01) año en labores de telemarketing, o atención de consultas o servicio al cliente. Acreditar mediante una Declaración Jurada.
- Experiencia mínima de un (01) año en labores de asesoría financiera, atención de consultas de productos financieros, ventas de productos financieros y servicio al cliente. Acreditar mediante una Declaración Jurada.

5. Se observo que no mencionaba la forma de acreditación de la experiencia requerida

Experiencia mínima de tres (03) años en actividades de supervisión del servicio de telemarketing o asesoría financiera o atención de consultas de productos financieros o ventas de productos financieros o servicio al cliente o cobranzas de servicios financieros o compra deuda de productos financieros o experiencia en presencial (servicio al Cliente) o Call Center.

Experiencia mínima de dos (02) años en telemarketing o asesoría financiera, atención de consultas de productos financieros o ventas de productos financieros o servicio al cliente o experiencia en presencial (servicio al Cliente) o Call Center

6. Se observo que en el texto corresponde al Numeral 168.6 del Art. 168 de la normativa de contrataciones

168.5. Si pese al plazo otorgado, el contratista no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la Entidad puede otorgar al contratista periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar lo previsto en el numeral anterior. (...)”

Nº Item	Cantidad total de observaciones	Cantidad de observaciones formuladas por el OEC	Comunicación con la cual se remitió al área usuaria las observaciones al requerimiento	Fecha de remisión de la comunicación	Cantidad de observaciones formuladas por los proveedores	Comunicación con la cual se remitió al área usuaria las observaciones al requerimiento	Fecha de remisión de la comunicación
1	2	2	Correo electronico	25/07/2023			

1. Se observo las consideraciones del servicio ya que solo se hace referencia de cambios y demas a todo el personal, pero no se menciona al Asistente del Supervisor y en el caso de este ultimo habra un tratamiento especial

**c) Consideraciones Especiales para la prestación del Servicio**

- C.1.El personal supervisor(es), analista(s) de calidad y los(as) operadores(as) estarán asignados exclusivamente para la atención y campañas del FMV, dada la especialidad que se requiere para el ofrecimiento de los productos y servicios de la entidad. El no cumplimiento de exclusividad de los operadores será causal de penalidad.
- C.2.El Personal del proveedor (operadores, supervisor y/o analistas) sólo podrá ser cambiado a solicitud y/o previa autorización del FMV.
- C.3. Los(as) operadoras(es), supervisor(es) y/o analista de reemplazo deben cumplir con los requisitos solicitados en los puntos b.1, b.2, b.3 y b.4 o superar las características del personal propuesto originalmente, así como haber pasado satisfactoriamente la capacitación descrita en el literal d) del numeral 4.2

2. Se observo en el numeral 4.3 ya que se mencionaba un analista de supervision y asistentes de calidad.

**4.3.Monitorio y Supervisión**

El monitoreo de las operadoras deberá poder efectuarse en línea sin interrumpir el servicio, deberá permitir la supervisión remota de las teleoperadoras desde las instalaciones del FMV, intervención en modo silencioso, modo coaching y modo conferencia, así como la grabación de llamadas atendidas y realizadas por las operadoras. El contratista será responsable de habilitar el sistema de monitoreo desde el inicio del plazo de implementación del servicio.

El FMV podrá visitar las instalaciones de la empresa donde brinde el servicio sin notificación previa, con la finalidad de supervisar in situ el desarrollo de la operatividad del mismo, calidad y desempeño de las(os) operadoras(es) asistente(es) de calidad, supervisión y supervisor(es) para lo cual la empresa contratista facilitará el acceso directo y permanente del personal del FMV.

Así mismo la empresa proveedora contará con una plataforma que cuente con un módulo de supervisión de gestión que permita al supervisor analista de supervisión y de calidad monitorear, medir y mejorar el rendimiento del centro de contacto permitiendo la supervisión de llamadas inbound y outbound y elaborar reportes:

FORMATO							
RESUMEN EJECUTIVO DE LAS ACTUACIONES PREPARATORIAS (SERVICIOS)							
<b>2.9 RESPUESTA DEL ÁREA USUARIA</b>							
Nº Item	Cantidad total de respuestas a las observaciones	Cantidad de respuestas a las observaciones formuladas por el OEC	Comunicación de respuesta del área usuaria	Fecha de remisión de la comunicación	Cantidad de respuestas a las observaciones formuladas por los proveedores	Comunicación de respuesta del área usuaria	Fecha de remisión de la comunicación
1	6	6	Correo electronico	14/07/2023	----	----	----
1. Se realizaron los ajustes solicitados a los TDR, conforme a observación realizada por el OEC a los TDR version 1							
Nº Item	Cantidad total de respuestas a las observaciones	Cantidad de respuestas a las observaciones formuladas por el OEC	Comunicación de respuesta del área usuaria	Fecha de remisión de la comunicación	Cantidad de respuestas a las observaciones formuladas por los proveedores	Comunicación de respuesta del área usuaria	Fecha de remisión de la comunicación
1	2	2	Correo electronico	26/07/2023	----	----	----
1. Se realizaron los ajustes solicitados a los TDR, conforme a observación realizada por el OEC a los TDR version 2							
<b>2.10 AJUSTES QUE SE REALIZARON AL REQUERIMIENTO</b>							
Nº Item	Ajustes realizados al requerimiento						
1	Se realizaron los ajustes solicitado teniendo como resultado los TDR versión 3						
<b>3. INFORMACIÓN SOBRE LA DETERMINACIÓN DEL VALOR REFERENCIAL</b>							
<b>3.1 SOBRE EL VALOR REFERENCIAL EN CASO DE CONSULTORÍA DE OBRAS</b>							
<b>3.1.1 ESTRUCTURA DE COMPONENTES O RUBROS</b>							
<b>DEL PROVEEDOR</b>							
Nº Item	Detalle de la Estructura de Componentes o Rubros						
-	-						
<b>DE LA ENTIDAD</b>							
Nº Item	Detalle de la Estructura de Componentes o Rubros						
	-						
<b>3.1.2 VALOR REFERENCIAL DE LA CONSULTORÍA DE OBRA</b>							
MONEDA	Nuevos Soles	-	Dólares	-	Otro:	Señalar otra moneda	
En el caso de consultoría de obras, además, detallar los costos directos, los gastos generales, fijos y variables, y la utilidad de acuerdo a las características, plazos y demás condiciones definidas en el requerimiento.							
<b>4. INFORMACIÓN RELEVANTE ADICIONAL COMO RESULTADO DE LAS INDAGACIONES DE MERCADO</b>							
<b>4.1 FECHA DE INICIO DE LAS INDAGACIONES EN EL MERCADO</b>		13/06/2023		<b>FECHA DE CULMINACIÓN DE LAS INDAGACIONES EN EL MERCADO</b>		31/07/2023	
<b>4.2 PLURALIDAD DE PROVEEDORES QUE CUMPLEN CON EL REQUERIMIENTO</b>				SI	x	NO	
De ser negativa la respuesta, indicar la evaluación de la Entidad respecto de la falta de pluralidad de proveedores que cumplen con el requerimiento.							
<b>4.3 POSIBILIDAD DE DISTRIBUIR LA BUENA PRO (EN CASO DE SERVICIOS EN GENERAL, DE CORRESPONDER)</b>				SI		NO	x
De ser afirmativa la respuesta, sustentar la posibilidad de distribuir la buena pro.							
<b>4.4 SOBRE LA INFORMACIÓN QUE PUEDA UTILIZARSE PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN</b>				SI		NO	x
De ser afirmativa la respuesta, detallar la información que pueda utilizarse para la determinación de los factores de evaluación.							
<b>4.5 SOBRE OTROS ASPECTOS NECESARIOS QUE TENGAN INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA DE LA CONTRATACIÓN</b>				SI		NO	x
De ser afirmativa la respuesta, detallar.							
<b>5.</b>							
Allan Manuel Carbajal Rivera - Jefe del Departamento de Logística							
<b>NOTA:</b> El presente formato se utilizará en servicios en general, servicios de consultoría en general y en consultoría de obras.							