

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20477886761	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:26:35

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

Para la admisión de la oferta solo se solicitaran los documentos descritos en el numeral 2.2.1.1?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 2.2.1.1      **Literal:** 2.2      **Página:** 14

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se confirma que los documentos solicitados son los requeridos desde el literal a) hasta el literal g del numeral 2.2.1.1 de la sección específica de las bases.

**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-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20477886761	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:26:35

**Consulta: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

Respecto de la vigencia poder se solicita a la entidad que nos indique si esta tendrá una antigüedad mínima

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 2.2.1.1      Literal: b      **Página: 14**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Las bases estándar aprobada mediante Directiva N°001-2019-OSCE/CD no exige que el certificado de vigencia de poder cuente con un periodo máximo de antigüedad desde su emisión hasta la fecha de presentación de ofertas.

**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-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20477886761	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:26:35

**Consulta: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

Respecto a la promesa de consorcio, ¿Existe un número máximo de consorciados?, ¿Existe un mínimo del porcentaje de obligaciones según la promesa de consorcio?.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 2.2.1.1      **Literal:** F      **Página:** 14

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El area usuaria confirma que en el requerimiento no se ha establecido número maximo consorciados ni porcentajes mínimos.

**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-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20477886761	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:26:35

**Consulta: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

Para la firma de contrato solo se solicitaran los documentos descritos en el numeral 2.4?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 2.4      Literal: 2.4      **Página: 15**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se confirma que los documentos requeridos para la firma del contrato son los indicados en las bases

**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-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20477886761	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:26:35

**Consulta: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

Se pide considerar para el Coordinador General, ampliar la experiencia en la realización de estudios cuantitativos o cualitativos o investigación de mercado mediante evaluaciones presenciales y/o telefónicas y/o virtuales en entidades públicas y/o privadas. Consideramos que este requisito resulta limitativo y afecta el Principio de libre concurrencia de postores.

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El area usuaria confirma que se acepta lo solicitado, y se realizará el cambio en la experiencia requerida para los coordinadores departamentales, los cuales forman parte del personal clave.

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

Se incorporará el requisito en los TDR tal como sigue:

Cinco (5) 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 General.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20477886761	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:26:35

**Consulta: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

Se pide considerar para el Coordinador Departamental, ampliar la experiencia en la realización de estudios cuantitativos o cualitativos o investigación de mercado mediante evaluaciones presenciales y/o telefónicas y/o virtuales en entidades públicas y/o privadas. Consideramos que este requisito resulta limitativo y afecta el Principio de libre concurrencia de postores.

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El area usuaria confirma que se acepta lo solicitado, y se realizará el cambio en la experiencia requerida para el coordinador general, el cual forma parte del personal clave.

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

Se incorporará el requisito en los TDR tal como sigue:

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.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20477886761	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:26:35

**Consulta: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

"Se pide considerar Experiencia del Postor en la especialidad, experiencia en:

- Estudios de Línea Base, puesto que en estos estudios se aplican instrumentos cuantitativos y/o cualitativos.
- Estudios de Evaluación final y/o intermedia y/o impacto, puesto que en estos estudios se aplican instrumentos cuantitativos y/o cualitativos.
- Estudios de levantamiento de información, puesto que en estos estudios se aplican instrumentos cuantitativos y/o cualitativos.

La agregación de los mencionados estudios permitirá aperturar el concurso de postores y hacer más competitivo la presentación de propuestas.

"

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El area usuaria confirma que en los TDR se requiere experiencia específica en la aplicación de la metodología de cliente incógnito, y además de que esta haya sido aplicada en entidades del sistema financiero, seguros y/o banca retail, debido al nivel de especialización que requiere su aplicación.

**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-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20477886761	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:26:35

**Consulta: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

En caso de ser necesario el reemplazo de una de las 435 agencias determinadas en el anexo N°01, ¿Cual es el plazo máximo razonable en que se indicará la aprobación del cambio de agencia al contratista? teniendo en consideración que el tiempo de la etapa de investigación de campo es de 60 días.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: 4.3      **Página: 19**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El area usuaria precisa que el reemplazo de las agencias se realizará en un plazo máximo de 1 día hábil, contabilizado desde el momento de la solicitud del reemplazo de la agencia.

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

Es preciso indicar que, al momento de la visita se podrían presentar casos puntuales de agencias que se encuentren cerradas ya sea por haber cambiado de dirección o por otros motivos debidamente sustentados. En los casos antes mencionados, dichas agencias podrían ser reemplazadas previa coordinación y autorización por parte de esta Superintendencia. El contratista deberá informar diligentemente a esta Superintendencia la necesidad de reemplazar una agencia, para lo cual deberá remitir un correo electrónico a la siguiente dirección: clienteincognito@sbs.gob.pe. Esta Superintendencia dará respuesta al día hábil siguiente de recibida la solicitud de reemplazo y justificación correspondiente por parte del contratista

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20477886761	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:26:35

**Consulta: Nro. 9**

**Consulta/Observación:**

Según los documentos descritos en el capítulo II numeral 2.4, no se solicita para el perfeccionamiento del contrato la acreditación de calificaciones personal clave ¿En que parte del proceso será requerido?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** A      **Página:** 33

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El area usuariai confirma que las calificaciones del personal clave se han requerido como "requisitos de calificación", los cuales deberán ser presentados en la etapa de oferta, según numeral 2.2.1.2 (página 14).

**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-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20477886761	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:26:35

**Consulta:** Nro. 10

**Consulta/Observación:**

¿En qué plazo deberá el área encargada de emitir la conformidad de cada entregable?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 2.6      Literal: 2.6      **Página:** 16

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El area usuaria confirma que el plazo para la conformidad final es de 7 días calendario a partir de la recepción del total de entregables listados en la sección 7 "Forma de pago y entregables" (página 31) y el pago se realiza en un máximo de 10 días calendario a partir de la conformidad de los entregables emitida por la SACMIF (según la sección citada anteriormente). Cabe precisar que, de acuerdo con lo señalado en la sección 5.2 (página 29), se han establecido actividades y plazos que están a cargo de esta Superintendencia, tales como: "revisión y aprobación de plan de trabajo y cuestionarios" (4 días) y "revisión preliminar de entregables y recomendación de ajustes" (5 días).

**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-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20477886761	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:26:35

**Consulta: Nro. 11**

**Consulta/Observación:**

¿Es posible realizar el cambio de personal clave por razones justificadas, de ser posible, cual sería el proceso y plazos para dicha solicitud?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: 5.1      **Página: 29**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El area usuaria confirma que el cambio de personal deberá realizarse previa coordinación con esta Superintendencia. Cabe indicar que en ningún caso se afectará el plazo total definido para la culminación del estudio.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20477886761	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:26:35

**Consulta:** Nro. 12

**Consulta/Observación:**

En el caso negado de existir observaciones a los entregables, ¿Cuál es el plazo máximo que otorgará la Entidad para su levantamiento?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7      **Literal:** 7      **Página:** 31

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El area usuaria confirma que de acuerdo con lo señalado en el numeral 5.2 "Actividades por realizar y plazos" (página 29 al 31), esta Superintendencia otorgará un plazo máximo de 6 días calendario para la subsanación de ajustes en los entregables, los que serán contabilizados a partir de la entrega de la revisión preliminar de entregables y recomendación de ajustes por parte de esta Superintendencia.

**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-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20477886761	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	GESTIONA Y APRENDE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:26:35

**Consulta: Nro. 13**

**Consulta/Observación:**

En la cláusula décimo séptima de la proforma del contrato (Capítulo V) que se refiere a la solución de controversias, no hace mención a que si la disputa será resuelta por un tribunal arbitral unipersonal o compuesto por tres árbitros. Al respecto, consideramos que en atención a nuestra condición de empresa MYPE se precise que las controversias serán resueltas por un Tribunal Unipersonal.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: capítulo V      Literal: Cláusula17      Página: 45

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se confirma que la solución de controversias durante la etapa de ejecución contractual, se llevará a cabo conforme a la normativa de contrataciones del estado.

**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-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20306302621	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	23:08:49

**Consulta: Nro. 14**

**Consulta/Observación:**

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

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: 4.6.3.3      **Página: 24**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El area usaria precisa que el plazo de cancelación de la cuenta de ahorro deberá ser como máximo de 15 días calendario, contados desde la contratación de la cuenta.

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

El cliente incógnito deberá acercarse a la misma agencia de la entidad financiera en donde abrió la cuenta de ahorro, para señalar que desea cancelar dicha cuenta, antes de los 15 días desde la fecha de contratación del producto.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20306302621	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	23:08:49

**Consulta: Nro. 15**

**Consulta/Observación:**

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

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Ver respuesta a consulta 14.

**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-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20306302621	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	23:08:49

**Consulta:** Nro. 16

**Consulta/Observación:**

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

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: 4.6.3.1      Página: 21

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El area usuaria confirma que si no se produce ninguna inconsistencia en el contenido de los cuestionarios y, por tanto, tampoco se presentan reclamos, no sería observable.

**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-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20306302621	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	23:08:49

**Consulta: Nro. 17**

**Consulta/Observación:**

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

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 4      **Literal:** 4.6.3.1.      **Página:** 21

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

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

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20306302621	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	23:08:49

**Consulta: Nro. 18**

**Consulta/Observación:**

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

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

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

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20306302621	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	23:08:49

**Consulta: Nro. 19**

**Consulta/Observación:**

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

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 4.1      Literal: 4.1      **Página: 18**

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

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

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20306302621	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	23:08:49

**Consulta: Nro. 20**

**Consulta/Observación:**

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

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

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El area usuaria precisa que el contratista debe procurar que los clientes incógnitos sean representativos de ambos géneros. Se realiza una precisión.

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

El contratista deberá procurar que los clientes incógnitos sean hombres y mujeres, en una proporción equitativa .

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20306302621	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	23:08:49

**Consulta: Nro. 21**

**Consulta/Observación:**

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

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5      **Literal:** 5.1      **Página:** 29

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

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

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20306302621	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	23:08:49

**Consulta:** Nro. 22

**Consulta/Observación:**

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

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 12      Literal: 1.2      Página: 39

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se precisa que la política específica que se debe cumplir es la "Política de Seguridad de la Información" (SBS-POL-SBS-574-03). Se anexa documento para mayor información.

**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-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20306302621	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	23:08:49

**Consulta: Nro. 23**

**Consulta/Observación:**

EL CONTRATISTA se compromete a respetar y aplicar en la prestación que brinde, según correspondan, las políticas, principios, procedimientos, manuales y controles de los sistemas de gestión, metodologías, estándares y otros, referidos a seguridad de la información, establecidos por LA SUPERINTENDENCIA y que declara conocer y aceptar. Asimismo, se compromete a cumplir con la sección ¿Obligaciones del Contratista- CONSULTA: En el TDR indica: Previa evaluación y conformidad de las áreas competentes, LA SUPERINTENDENCIA autorizará los accesos a recursos o herramientas propias de la institución y que sean requeridos por EL CONTRATISTA para la ejecución de la prestación materia del presente contrato. Una vez finalizado el contrato, todos los accesos serán retirados. ¿En qué consiste esa "previa evaluación"?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 1.2      Literal: 1.2      Página: 39

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

El area usuaria confirma que debido a la naturaleza del estudio, no se requiere acceso a recursos y/o herramientas de esta Superintendencia, por lo tanto no se requiere una evaluación previa sobre este aspecto.

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20306302621	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	23:08:49

**Consulta: Nro. 24**

**Consulta/Observación:**

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

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5.      **Literal:** 5.1      **Página:** 29

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

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

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

null

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
Nomenclatura : AS-SM-31-2024-SBS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : 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 :	20306302621	Fecha de envío :	05/12/2024
Nombre o Razón social :	ARELLANO INVESTIGACION DE MARKETING S.A.	Hora de envío :	23:08:49

**Consulta: Nro. 25**

**Consulta/Observación:**

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

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5      **Literal:** 5.1      **Página:** 29

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

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

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

null