

INFORME FINAL DEL CONTRATO No. 002-2021

CONSULTORÍA PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS DE LA CFN B.P. EN SUS CANALES DE ATENCIÓN FÍSICO Y TELEMÁTICOS.

ANTECEDENTES.-

Con fecha 23 de marzo de 2021, comparecen a la celebración del contrato, por una parte la Corporación Financiera Nacional B.P. representada por la Lcda. Úrsula Selena Boada Aguayo en calidad de Subgerente General de Gestión Institucional, y delegada de la máxima autoridad y, la Mgs. Estefanía Luzuriaga Uribe, representante legal de la Fundación Asesores en Desarrollo Social ADES., celebraron el contrato N° **002-2021** referente al proceso de Contratación Directa de Servicios de Consultoría Nro. RI-CDC-CFNGYE-002-2021 cuyo objeto es la **CONSULTORÍA PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS DE LA CFN B.P. EN SUS CANALES DE ATENCIÓN FÍSICO Y TELEMÁTICOS**, con un presupuesto referencial de USD \$8,900.00 (ocho mil novecientos 00/100 dólares de los Estados Unidos de América) más IVA con un plazo de 45 días calendarios, contados a partir del día siguiente de la notificación por escrito por parte del administrador del contrato respecto de la disponibilidad del anticipo.

Mediante Memorando Nro. CFN-B.P.-SGGI-2021-0121-M, del 24 de Marzo de 2021 la Subgerente General de Gestión Institucional, Lcda. Úrsula Boada Aguayo, en su calidad de Delegado de la Máxima Autoridad, recibí la designación como Administrador del Contrato No. 002-2021 cuyo objeto consiste en la **CONSULTORÍA PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS DE LA CFN B.P. EN SUS CANALES DE ATENCIÓN FÍSICO Y TELEMÁTICO**.

En virtud de lo anterior, como administrador del contrato me corresponde velar por el cabal y oportuno cumplimiento de las obligaciones contractuales haciendo cumplir cada una de las cláusulas, plazos y costos previstos, así como la presentación del informe final.

OBJETO DEL CONTRATO.-

La contratista se obligó para con la contratante a ejecutar, terminar y entregar a entera satisfacción de la misma, la Consultoría para la Evaluación Técnica y Comercial de los Productos y Servicios Financieros y no Financieros de la CFB B.P. en sus canales de atención físicos y telemáticos.

OBJETIVOS DEL CONTRATO.-

Evaluar los conocimientos técnicos, procedimentales, de los funcionarios de las áreas de negocios a nivel nacional, quienes se encargan de la asesoría de clientes y potenciales clientes en los productos y servicios financieros de la CFN B.P., así como de la recepción de documentos para solicitudes de crédito de primer piso.

Se requiere corroborar además de la suficiencia de conocimiento, celeridad, transparencia, calidad y calidez en el servicio.

ALCANCE.-

Se requirió evaluar las interacciones de clientes y potenciales clientes con personal de la CFN B.P. en sus áreas de negocios en oficinas sucursales mayores y menores para conocer la suficiencia de conocimientos en los productos financieros que ofrece la institución sean de primer piso, segundo piso o Fondo Nacional de Garantías.

Se debió corroborar el conocimiento en los procedimientos y requisitos para aplicar a un crédito de primer piso. Se debió valorar el trato al cliente, el tiempo, la claridad y transparencia en la comunicación.

Se llevó a cabo la evaluación del servicio a los canales presenciales, telefónicos, videollamada y correo electrónico.

No incluye el análisis de los procesos de aplicación para el Fondo Nacional de Garantías ni de Banca de Segundo Piso.

METODOLOGÍA DE TRABAJO.-

La firma consultora o el consultor efectuaron su trabajo dentro de los siguientes lineamientos:

- El consultor y la CFN realizaron reuniones de trabajo a través de los medios notificados por el administrador (presencial, o por los medios telemáticos disponibles) en la cual la CFN entregó la información requerida.
- Para la ejecución del servicio el técnico de investigación visitó las oficinas sucursales mayores y menores a nivel nacional a través de clientes fantasma.

- Adicional a las visitas se llevó a cabo sesiones de video llamadas para corroborar la continuidad de una asesoría para la aplicación de un producto financiero.
- Se realizaron entrevistas en profundidad a clientes para conocer su perspectiva de la atención brindada al cliente.
- Se realizó la evaluación de resultados donde se demuestra el análisis de la calidad del servicio que presta CFN B.P.; en este punto se vigilaron los procedimientos, el tiempo empleado y se consideró el cumplimiento de los procedimientos. Se identificó el grado de conocimiento que tienen los colaboradores de los productos y servicios financieros y no financieros vigentes de la CFN B.P. Adicionalmente, se identificó elementos claves para mejorar la atención al cliente y el servicio en las sucursales mayores y menores de CFN B.P.
- El diseño de la investigación fue mixta y representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación. El estudio implicó la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias que permitan la evaluación técnica y comercial de los productos y servicios financieros y no financieros de la CFN B.P.
- Para la recolección de datos en el trabajo de campo se utilizaron tres técnicas: clientes fantasma, acompañamiento a clientes reales y entrevistas en profundidad a clientes reales. El diseño de la muestra específica la cantidad de técnicas aplicadas por cada sucursal mayor y menor, tomando en consideración las siguientes: Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta, Ambato, Machala, Loja, Esmeraldas, Riobamba, Santo Domingo e Ibarra.
- Entregaron en las instalaciones de la Sucursal Mayor Guayaquil dos ejemplares físicos y medios magnéticos de: un informe metodológico, un informe final y una presentación final.

INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD.-

Para el desarrollo de la consultoría la Gerencia de Desarrollo de Productos y Servicios entregó al contratista la siguiente información:

- Decreto de Reorganización de la Corporación Financiera Nacional B.P.
- Política de Operaciones Activas y Contingentes.
- Manual de Productos Financieros, donde constan las condiciones de los productos financieros vigentes.
- Información referente al Fondo Nacional de Garantías.
- Manual de Procedimientos para el análisis y Aprobación de Crédito de Primer Piso.

PRODUCTOS O SERVICIOS ESPERADOS.-

El consultor entregó en dos ejemplares físicos (impresos) y en medios magnéticos, y una presentación final a la Corporación Financiera Nacional B.P. (Fiduciaria), lo siguiente:

1. Un informe metodológico que especifica la aproximación metodológica aplicada para realizar la evaluación técnica y comercial de los productos y servicios financieros y no financieros de la CFN B.P., conforme al plan de trabajo acordado. El informe metodológico incluye lo siguiente:

- Detalle de las técnicas aplicadas, diseño de las técnicas, procesamiento y respaldo fotográfico o ficha de registro.
- Detalle del canal de atención en que fue aplicada cada técnica (físico en oficinas sucursales, videollamada, correo electrónico y/o vía telefónica.)
- Registro del proceso de inducción metodológico para el equipo técnico asignado al proceso por la consultora (fichas de asistencia, videos o fotografías)

2. Un documento final (Informe Final) que contiene los siguientes análisis y recomendaciones:

- Análisis de resultados detallando los principales hallazgos en cada canal evaluado (físico en oficinas sucursales, videollamada, correo electrónico y/o vía telefónica)
- Registro con el listado del personal de CFN B.P. con el que se interactuó.
- Identificación de puntos de mejora en cada canal evaluado (físico en oficinas sucursales, videollamada, correo electrónico y/o vía telefónica)
- Acciones y recomendaciones para ejecutar mejoras que generen resultados en corto plazo

3. Una presentación final (documento PPT) incluye un resumen ejecutivo de lo siguiente

- Diseño metodológico
- Análisis de resultados detallando los principales hallazgos en cada canal evaluado
- Acciones y recomendaciones para ejecutar mejoras que generen resultados en corto plazo.

Adicionalmente se recibió un Informe de Categorización de Clientes y un Informe de Validación del Cumplimiento del Manual de Procedimiento para la Gestión de Balcón de Servicios de la CFN B.P. con recomendaciones.

La investigación de mercado y sus resultados se realizaron de manera confidencial, para revisión y análisis exclusivo de la Gerencia de Desarrollo de Productos y Servicios, Subgerencia de Calidad y Desarrollo y Gerencia General.

LOCALIDAD DONDE SE EJECUTÓ LA CONTRATACIÓN.-

La consultoría para la EVALUACIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS DE LA CFN B.P. EN SUS CANALES DE ATENCIÓN FÍSICO Y TELEMÁTICOS, se realizó en las siguientes sucursales y oficinas de la CFN B.P.

Sucursal Mayor Guayaquil

Sucursal Menor Quito

Sucursales menores en las ciudades de Cuenca, Manta, Ambato, Machala, Loja, Esmeraldas, Riobamba, Ibarra.

Oficinas: Salinas y Latacunga.

PRECIO DEL CONTRATO.-

El valor del contrato es el de USD \$8,900.00 (ocho mil novecientos 00/100 dólares de los Estados Unidos de América), más IVA.

PLAZO.-

El plazo de ejecución total de la contratación fue de 45 días calendarios, contados a partir del día siguiente de la notificación por escrito por parte del administrador del contrato respecto de la disponibilidad del anticipo.

En tal virtud, el Contrato No. 002-2021 cuyo objeto es la Consultoría para la Evaluación Técnica y Comercial de los Productos y Servicios Financieros y No Financieros de la CFN B.P. en sus canales de atención físico y telemáticos, inició el día viernes 23 de abril del 2021 y finalizó el domingo 06 de junio de 2021.

MULTAS.-

La contratista cumplió a cabalidad con el contrato, en los tiempos establecidos y durante la ejecución del mismo no incurrió en faltas leves o graves, razón por la cual no se ha merecido la asignación de ningún tipo de multa.

CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES OPERATIVAS.-

En este sentido el consultor cumplió con el plazo contractual, con fecha lunes 07 de junio del 2021, se recibió el respectivo informe final en dos ejemplares físicos (impreso) y en medios magnéticos, un informe metodológico, un informe final y una presentación final de la “Consultoría para la Evaluación Técnica y Comercial de los Productos y Servicios Financieros y No Financieros de la CFN B.P. en sus canales de atención físico y telemáticos”, mismo que cumplió con las condiciones de ejecución, metodología de

trabajo y servicios esperados por la institución, conforme a lo estipulado en el contrato No. 002-2021

CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN.-

Una vez verificado el cumplimiento del Contrato N° 002-2021 referente al proceso de contratación Nro. RI-CDC-CFNGYE-002-2021 de la **CONSULTORÍA PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS DE LA CFN B.P. EN SUS CANALES DE ATENCIÓN FÍSICO Y TELEMÁTICOS.**, al no haber objeciones y siendo que las particularidades de lo entregado satisfacen por completo al suscrito, como Administrador del contrato presento el respectivo informe de conformidad, por lo que se da por recibido el servicio.



Firmado electrónicamente por:

**SANTIAGO
PEREZ**

Econ. Santiago Pérez C.
Administrador del Contrato Nro. 002-2021