

Memorando Nro. CFN-B.P.-SCOP-2021-0030-M

Guayaquil, 15 de enero de 2021

PARA: Sra. Mgs. Flor María Loor Cevallos
Subgerente de Compras Públicas Subrogante

ASUNTO: Informe de estudio de mercado - 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

De mi consideración:

En relación al asunto de la referencia; y, con la finalidad de atender lo requerido por la Gerencia de Desarrollo de Productos y Servicios, mediante Memorando Nro. CFN-B.P.-GDPS-2020-0151-M, en el cual solicitó el inicio de la contratación 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**, la suscrita pone a conocimiento de la Jefatura de Adquisiciones, el informe que contiene el Estudio de Mercado realizado para la mencionada contratación.

1.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Con Memorando Nro. CFN-B.P.-GDPS-2020-0151-M y Memorando Nro. CFN-B.P.-GDPS-2020-0152-M, de fecha 29 de diciembre de 2020, la Srta. Maria Moncayo Espinosa, Gerente de Desarrollo de Productos y Servicios, solicitó el inicio del proceso de contratación 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**, remitiendo la documentación de respaldo debidamente suscrita.

Al respecto, y sobre la justificación de la antes referida contratación, en dichos términos de referencia en su parte pertinente indica lo siguiente:

"[...] La Corporación Financiera Nacional B.P. banca de desarrollo productivo del Ecuador que provee servicios financieros y no financieros, fondos de garantías, administración de negocios fiduciarios y asistencia técnica para personas naturales y jurídicas, empresas pequeñas, grandes y medianas, priorizadas en la política pública; y, que entre sus objetivos estratégicos se encuentran: Optimizar los costos operativos asociados a nuestros productos y servicios; incrementar y diversificar el acceso a servicios financieros y no financieros hacia sectores priorizados a nivel nacional, generar productos y servicios de calidad para ser referentes de Banca de desarrollo de la región; mantener una plataforma tecnológica de vanguardia para garantizar una adecuada atención al cliente interno y externo, y contar con el talento humano con las competencias necesarias acordes a los procesos institucionales, dentro de una cultura de gestión habilitante; necesita que las distintas áreas administrativas y de negocio (Gerencias, Gerencias de Sucursal Mayor, Gerencias de Sucursal Menor o Subgerencias) lleven a cabo una serie de acciones encaminadas al cumplimiento oportuno, eficiente y eficaz de sus objetivos.

En la actualidad, la CFN B.P. se encuentra en un proceso de transformación, ampliando sus productos hacia distintos mecanismos de crédito como banca de segundo piso y garantías parciales, sin dejar de lado un portafolio de productos y servicios encaminado a cubrir demandas específicas bajo programas que persiguen objetivos de desarrollo o instrumentos como leyes orgánicas, mismos que tienen un horizonte de tiempo, por lo que se ve imperativa la necesidad de contar con personal preparado que conozca la oferta de productos vigentes y que pueda asesorar correctamente a clientes y potenciales clientes.

Desarrollar esta evaluación permitirá analizar de manera objetiva la calidad del servicio que se presta para detectar todo aquel servicio deficiente que los clientes podrían pasar por alto pero que en un futuro los llevaría a un estado de insatisfacción.

Memorando Nro. CFN-B.P.-SCOP-2021-0030-M

Guayaquil, 15 de enero de 2021

También se requiere contar con un insumo que permita mejorar los procesos llevados a cabo durante la atención al cliente, verificar la satisfacción del usuario, es decir contar con la información necesaria para construir una buena imagen de la empresa, así como fortalecer la fidelización de la misma.

Algunas de las características de este tipo de evaluación son:

- El informe es profundo y detallado.
- Se puede crear la situación que se quiere medir.

- Los clientes misteriosos pueden observar el comportamiento de otros clientes.

- Se pueden fijar los aspectos a evaluar previo al trabajo de campo.

- Posibilidad de obtener una secuenciación de la información es decir que es ideal para aplicarlo en diferentes lugares o sedes en un mismo estudio.

Por lo expuesto, se ve la necesidad de contratar un servicio que permita 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, lo cual logrará mejorar la imagen institucional y el aumento en la captación de clientes respecto de los requerimientos de créditos. [...]”

Con este antecedente, la Gerencia de Desarrollo de Productos y Servicios, justificó la necesidad de contratación 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.**

2.- VERIFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO EN EL CATÁLOGO ELECTRÓNICO

Con la finalidad de conocer si el servicio requerido consta en el Catálogo Electrónico a cargo del SERCOP, a mejor costo que el establecido en el mercado, se realizó la verificación en la herramienta, confirmando que éste **no se encuentra catalogado**; para constancia de lo indicado, se adjunta la pantalla de verificación correspondiente.

3.- ESTUDIO DE MERCADO

Mediante Memorando Nro. CFN-B.P.-GDPS-2020-0151-M, de fecha 29 de diciembre de 2020, la Gerencia de Desarrollo de Productos y Servicios, remitió el informe técnico económico para el presente proceso, en el cual se recomendó invitar participar al oferente FUNDACION ASESORES EN DESARROLLO SOCIAL ADES, con RUC 0992000074001.

De conformidad con lo establecido en el artículo 7 numeral 9 del Reglamento Interno de Contrataciones de la CFN B.P., aprobado mediante Regulación DIR-014-2019, y publicado en el RO Edición Especial No. 841 del 29 de marzo de 2019, en el presente estudio de mercado se ha considerado lo siguiente:

3.1. ANÁLISIS DEL SERVICIO A SER CONTRATADO

3.1.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Los términos de referencia del servicio requerido fueron proporcionados por el área requirente, esto es, por la Gerencia de Desarrollo de Productos y Servicios.

3.1.2. ORIGEN (NACIONAL, IMPORTADO O AMBOS)

Nacional.

3.1.3. FACILIDAD DE ADQUISICIÓN EN EL MERCADO

La Gerencia de Desarrollo de Productos y Servicios remitió el informe técnico económico para la contratación

Memorando Nro. CFN-B.P.-SCOP-2021-0030-M

Guayaquil, 15 de enero de 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**, mediante Memorando Nro. CFN-B.P.-GDPS-2020-0151-M, de fecha 29 de diciembre de 2020, mediante el cual remitió las propuestas económicas de FUNDACION ASESORES EN DESARROLLO SOCIAL ADES, con RUC 0992000074001; DATA RESEARCH S.A. DRSCOMPANY, con RUC 0992623470001; y TELMERKA COMUNICACIONES TELMERKA S.A., con RUC 1791874838001, por lo cual se confirmó que en el mercado existe la oferta del servicio requerido por la Institución.

3.1.4. NÚMERO DE OFERENTES (COTIZACIONES)

Se cuenta con las propuestas de las siguientes oferentes: FUNDACION ASESORES EN DESARROLLO SOCIAL ADES, con RUC 0992000074001; DATA RESEARCH S.A. DRSCOMPANY, con RUC 0992623470001; y TELMERKA COMUNICACIONES TELMERKA S.A., con RUC 1791874838001, remitidas por la Gerencia de Desarrollo de Productos y Servicios, mediante informe técnico económico adjunto al Memorando Nro. CFN-B.P.-GDPS-2020-0151-M, de fecha 29 de diciembre de 2020, en referencia al proceso de contratación 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**.

3.1.5. RIESGO CAMBIARIO EN CASO DE QUE EL PRECIO NO ESTÉ EXPRESADO EN DÓLARES

No aplica para la presente contratación, ya que se realizará en dólares americanos.

3.2. CONSIDERAR LOS MONTOS DE CONTRATACIONES SIMILARES

Dado que con la promulgación del Reglamento Interno de Contrataciones de la Corporación Financiera Nacional B.P. expedido mediante Regulación No. DIR-014-2019 publicado en el RO Edición Especial No. 841 del 29 de marzo del 2019, se regula los procedimientos de contratación que deberá observar la CFN B.P., y en el Título VI Disposiciones Complementarias, artículo 120, se señala que en todo lo previsto en el referido Reglamento Interno se aplicará, de manera complementaria, las disposiciones de la LOSNCP, su Reglamento de aplicación, normativa expedida por el SERCOP, evidenciándose que en el año 2019 no existieron contrataciones de objeto similar a la presente contratación.

Adicionalmente, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 9 del Decreto Presidencial 135, donde indica: “[...] De manera previa a la contratación de consultorías, cualquiera que fuera su objeto, se deberá verificar en el banco de consultorías del sector público, el cual se encuentra a cargo del Servicio Nacional de Contratación Pública, para evitar la duplicidad con estudios ya realizados. [...]”, se efectuó la revisión dentro del banco de consultorías del SERCOP, evidenciando que no existen consultorías de similares características al objeto de la presente contratación, para lo cual se adjuntan las capturas de pantalla correspondientes.

3.3. VARIACIÓN DE PRECIOS LOCALES E/O IMPORTADOS:

No aplica.

3.4. POSIBILIDAD DE LA EXISTENCIA DE PRODUCTOS SUSTITUTOS MÁS EFICIENTES

De conformidad con el estudio de mercado realizado, se puede evidenciar que no existen servicios sustitutos más eficientes.

3.5. PROFORMAS DE PROVEEDORES DE LOS BIENES/SERVICIOS A CONTRATAR

De conformidad con lo indicado en el informe técnico económico emitido por la Gerencia de Desarrollo de Productos y Servicios, a continuación se detalla las cotizaciones recibidas:

Memorando Nro. CFN-B.P.-SCOP-2021-0030-M

Guayaquil, 15 de enero de 2021

DESCRIPCIÓN	FUNDACION ASESORES EN DESARROLLO SOCIAL ADES RUC 0992000074001	DATA RESEARCH S.A. DRSCOMPANY RUC 0992623470001	TELMERKA COMUNICACIONES TELMERKA S.A. RUC 1791874838001
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	\$8,980.00	\$9,000.00	\$3,290.00
SUBTOTAL	\$8,980.00	\$9,000.00	\$3,290.00
IVA 12%	\$1,077.60	\$1,080.00	\$394.80
TOTAL	\$10,057.60	\$10,080.00	\$3,684.80

4.- PRESUPUESTO REFERENCIAL DE LA CONTRATACIÓN

De acuerdo al informe emitido por la Gerencia de Desarrollo de Productos y Servicios, para la contratación 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**, la mejor propuesta, de acuerdo a la conveniencia institucional, es la presentada por el valor de USD\$8,980.00 (ocho mil novecientos ochenta 00/100 Dólares Americanos) más IVA, por lo que se recomienda establecer este monto como presupuesto referencial para la presente contratación.

5.-PROCESO DE CONTRATACIÓN A OBSERVARSE

El Reglamento Interno de Contratación de la CFN B.P., Título III, de los Procedimientos de Contratación, en su Artículo 37, indica: *“De las contrataciones para la prestación de servicios de consultoría La Corporación Financiera Nacional B.P. para la contratación de servicios especializados de consultoría sometidos al amparo del presente Reglamento Interno, deberán observar para el efecto los siguientes procedimientos de contratación: 1. Contratación Directa.- Cuando el presupuesto referencial de la contratación sea inferior o igual a los USD \$ 10.000,00 (DIEZ MIL CON 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA)”*.

El mismo instrumento legal, Capítulo IV, que norma la Contratación Directa de los servicios de consultoría, en su Artículo 80 establece: *“Contratación Directa.- Cuando el presupuesto referencial de la contratación sea inferior o igual los USD \$ 10.000,00 (DIEZ MIL CON 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA), la institución procederá a contratar de manera directa, para lo cual, se seleccionará e invitará a un consultor habilitado en el RUP que reúna los requisitos previstos en los pliegos. Se remitirá al consultor invitado, los pliegos de la consultoría a realizar, que incluirán los formatos de información básica necesaria que permitan la confirmación de las calificaciones claves requeridas para cumplir con el objeto del contrato. Si la máxima autoridad, o su delegado lo consideran necesario abrirán una etapa de preguntas y aclaraciones que se podrán realizar mediante comunicaciones directas con el consultor invitado o a través de los medios establecidos en los respectivos pliegos. El consultor invitado entregará su oferta técnico-económica en un término no mayor a 5 días contado a partir de la fecha en que recibió la invitación. La máxima autoridad, o su delegado, realizarán la evaluación, negociación y adjudicación, sobre la base de los pliegos en un término no mayor a 3 días. En el caso de que el consultor invitado no aceptare la invitación o no llegare a un acuerdo en la negociación, la máxima autoridad o su delegado declarará terminado el procedimiento; y de así estimarlo pertinente, resolverá el inicio de un nuevo proceso de contratación mediante invitación directa con un nuevo*

Memorando Nro. CFN-B.P.-SCOP-2021-0030-M

Guayaquil, 15 de enero de 2021

consultor.”

Por lo expuesto, y en cumplimiento de la normativa aplicable, se determina que el procedimiento de contratación a observar para el presente proceso, corresponde a una **Contratación Directa para la contratación de servicios de consultoría**.

6.- VERIFICACIÓN DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Dando cumplimiento al artículo 8 del Reglamento Interno de Contrataciones de la CFN B.P., que indica “*Plan Anual de Contrataciones.- Las contrataciones que se realicen al amparo de lo establecido en el presente Reglamento Interno se deberán identificar como tales en el Plan Anual de Contrataciones de la Corporación Financiera Nacional B.P. [...]*”, se verificó que el proceso de **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**, si se encuentra incluida en el Plan Anual de Contrataciones de la CFN B.P.

7.- VERIFICACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL

En el numeral 8 de las directrices emitidas por la Subgerencia General de Gestión Institucional, mediante Memorando Nro. CFN-B.P.-SGGI-2020-0017-M, de fecha 31 de enero de 2020, se establece: “*Toda contratación de obras, bienes y servicios incluidos los de consultoría serán autorizadas siempre y cuando exista la certificación de disponibilidad presupuestaria y la existencia presente o futura de recursos suficientes para cubrir las obligaciones derivadas de la respectiva contratación [...]*”.

Dando cumplimiento a lo indicado, se procedió a realizar la validación de la línea del POA perteneciente a la Gerencia de Desarrollo de Productos y Servicios, para el proceso de **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**, verificando que este proyecto se encuentra signado con el código Nro. SDPS002.

8.- CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

En razón de lo expuesto, se recomienda continuar con el proceso de contratación que se establece en los artículos 37 y 80 del Reglamento Interno de Contrataciones de la CFN B.P., correspondiente a una **Contratación Directa para la contratación de servicios de consultoría**, cuyo objeto es **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\$8,980.00 (ocho mil novecientos ochenta 00/100 Dólares Americanos) más IVA, invitando a participar al proveedor **FUNDACION ASESORES EN DESARROLLO SOCIAL ADES**, con RUC **0992000074001** por cumplir con lo solicitado por el área requirente y haber presentado la propuesta técnico económica más conveniente a los intereses institucionales.

Adjunto para el efecto, sírvase encontrar la documentación que sirvió de sustento para el respectivo informe de estudio de mercado.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Memorando Nro. CFN-B.P.-SCOP-2021-0030-M

Guayaquil, 15 de enero de 2021

Documento firmado electrónicamente

Ing. Katherine Steffanía Ricardo Rodríguez

ANALISTA DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES 2