

INFORME TÉCNICO-ECONÓMICO
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.

1. ANTECEDENTES, JUSTIFICACIÓN Y BASE LEGAL

La Corporación Financiera Nacional B.P., es una Institución Financiera Pública, cuya misión consiste en Impulsar el desarrollo de los sectores productivos y estratégicos del Ecuador, a través de múltiples servicios financieros y no financieros alineados a las políticas públicas.

Para cumplir con sus objetivos y de acuerdo a su Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos de la CFN B.P., la Gerencia de Productos y Servicios que tiene como misión: Estructurar, coordinar y supervisar la aplicación de estrategias institucionales de fomento, de acceso y de apoyo al sector productivo que orienten el diseño y rediseño del portafolio institucional de productos y servicios en función de las prioridades determinadas por la política pública. Entre sus atribuciones y responsabilidades tiene: d) Gestionar la evaluación técnica y comercial de productos o servicios financieros y no financieros diseñados o rediseñados.

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 tal vez los clientes puedan pasar por alto pero en un futuro puede llevarles a un estado de insatisfacción. 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.

2. BUSQUEDA DE CONTRATACIONES SIMILARES A LA CONSULTORÍA

Para el desarrollo del presente informe, en el Sistema Oficial de Contratación Pública se encontraron procesos de contratación similares al que la Corporación Financiera Nacional B.P. debe contratar:

Imagen N° 1. Descripción del proceso de contratación

Descripción del Proceso de Contratación																	
Entidad:	Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento																
Objeto de Proceso :	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2020																
Código:	CDC-EPMAPS-008-2020																
Tipo Compra:	Consultoría																
Presupuesto Referencial Total (Sin Iva):	USD 17,000.00																
Tipo de Contratación:	Contratacion directa																
Autoridades:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cédula / Núm. Identificación</th> <th>Apellidos y Nombres</th> <th>Cargo</th> <th>Origen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1801770858</td> <td>MEDINA ALTAMIRANO LUIS ANIBAL</td> <td>Máxima Autoridad Institucional</td> <td>NACIONAL</td> </tr> <tr> <td>1707280689</td> <td>HERRERA MANOSALVAS SANDRA JACQUELINE</td> <td>Máxima Autoridad Responsable de la Gestión Administrativa - Financiera</td> <td>NACIONAL</td> </tr> <tr> <td>1001318649</td> <td>VACA ECHEVERRIA ROCIO DEL CARMEN</td> <td>Autoridad Ordenadora de Gasto</td> <td>NACIONAL</td> </tr> </tbody> </table>	Cédula / Núm. Identificación	Apellidos y Nombres	Cargo	Origen	1801770858	MEDINA ALTAMIRANO LUIS ANIBAL	Máxima Autoridad Institucional	NACIONAL	1707280689	HERRERA MANOSALVAS SANDRA JACQUELINE	Máxima Autoridad Responsable de la Gestión Administrativa - Financiera	NACIONAL	1001318649	VACA ECHEVERRIA ROCIO DEL CARMEN	Autoridad Ordenadora de Gasto	NACIONAL
Cédula / Núm. Identificación	Apellidos y Nombres	Cargo	Origen														
1801770858	MEDINA ALTAMIRANO LUIS ANIBAL	Máxima Autoridad Institucional	NACIONAL														
1707280689	HERRERA MANOSALVAS SANDRA JACQUELINE	Máxima Autoridad Responsable de la Gestión Administrativa - Financiera	NACIONAL														
1001318649	VACA ECHEVERRIA ROCIO DEL CARMEN	Autoridad Ordenadora de Gasto	NACIONAL														
Comisión Técnica:	No																
Forma de Pago:	Anticipo: 0% Saldo: Otra - Revisar términos de referencia 100.00%																
Tipo de Adjudicación:	Total																
Plazo de Entrega:	60 días																
Vigencia de Oferta:	60 días																
Funcionario encargado del proceso:	lorena.olivo@aguaquito.gob.ec																
Estado del Proceso:	Calificación de Participantes																
Descripción:	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2020																
Costos de levantamiento de textos, reproducción y edición de los Pliegos	Costo: USD 20,00 Detalle de Pago:																
Convalidación de Errores	La entidad contratante realizó convalidación de errores y cambió las fechas. Favor revisarlas																

Fuente: Sistema Oficial de Contratación Pública

Imagen N° 2. Descripción del proceso de contratación

Descripción del Proceso de Contratación																	
Entidad:	Gobierno Provincial del Guayas																
Objeto de Proceso :	CONSULTORÍA PARA LA EVALUACIÓN Y GENERACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DEL SECTOR HOTELERO PROVINCIAL POST COVID 19																
Código:	CDC-PG-DPT-001-20.																
Tipo Compra:	Consultoría																
Presupuesto Referencial Total (Sin Iva):	USD 70,000.00																
Tipo de Contratación:	Contratacion directa																
Autoridades:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cédula / Núm. Identificación</th> <th>Apellidos y Nombres</th> <th>Cargo</th> <th>Origen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0914326483</td> <td>GONZALEZ ROSADO DALIA SUSANA</td> <td>Máxima Autoridad Institucional</td> <td>NACIONAL</td> </tr> <tr> <td>0910784339</td> <td>LAMINCIA CHIOCCA MARIA BEATRICE</td> <td>Máxima Autoridad Responsable de la Gestión Administrativa - Financiera</td> <td>NACIONAL</td> </tr> <tr> <td>0923881007</td> <td>JURADO MANTILLA ALEJANDRO SANTIAGO</td> <td>Autoridad Ordenadora de Gasto</td> <td>NACIONAL</td> </tr> </tbody> </table>	Cédula / Núm. Identificación	Apellidos y Nombres	Cargo	Origen	0914326483	GONZALEZ ROSADO DALIA SUSANA	Máxima Autoridad Institucional	NACIONAL	0910784339	LAMINCIA CHIOCCA MARIA BEATRICE	Máxima Autoridad Responsable de la Gestión Administrativa - Financiera	NACIONAL	0923881007	JURADO MANTILLA ALEJANDRO SANTIAGO	Autoridad Ordenadora de Gasto	NACIONAL
Cédula / Núm. Identificación	Apellidos y Nombres	Cargo	Origen														
0914326483	GONZALEZ ROSADO DALIA SUSANA	Máxima Autoridad Institucional	NACIONAL														
0910784339	LAMINCIA CHIOCCA MARIA BEATRICE	Máxima Autoridad Responsable de la Gestión Administrativa - Financiera	NACIONAL														
0923881007	JURADO MANTILLA ALEJANDRO SANTIAGO	Autoridad Ordenadora de Gasto	NACIONAL														
Comisión Técnica:	No																
Forma de Pago:	Anticipo: 30% Saldo: Pagos por Planilla 70.00%																
Tipo de Adjudicación:	Total																
Plazo de Entrega:	120 días																
Vigencia de Oferta:	60 días																
Funcionario encargado del proceso:	michael.suquilanda@guayas.gob.ec																
Estado del Proceso:	Adjudicado – Registro de Contratos																
Descripción:	CONSULTORÍA PARA LA EVALUACIÓN Y GENERACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DEL SECTOR HOTELERO PROVINCIAL POST COVID 19																

Fuente: Sistema Oficial de Contratación Pública

Imagen N° 3. Descripción del proceso de contratación

Descripción del Proceso de Contratación																	
Entidad:	Gobierno Provincial del Guayas																
Objeto de Proceso :	CONSULTORÍA PARA LA EVALUACIÓN Y GENERACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DEL SECTOR HOTELERO PROVINCIAL POST COVID 19																
Código:	CDC-PG-DPT-001-20.																
Tipo Compra:	Consultoría																
Presupuesto Referencial Total (Sin Iva):	USD 70.000.00																
Tipo de Contratación:	Contratacion directa																
Autoridades:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cédula / Núm. Identificación</th> <th>Apellidos y Nombres</th> <th>Cargo</th> <th>Origen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0914326483</td> <td>GONZALEZ ROSADO DALIA SUSANA</td> <td>Máxima Autoridad Institucional</td> <td>NACIONAL</td> </tr> <tr> <td>0910784339</td> <td>LAMINIA CHIOCCA MARIA BEATRICE</td> <td>Máxima Autoridad Responsable de la Gestión Administrativa - Financiera</td> <td>NACIONAL</td> </tr> <tr> <td>0923881007</td> <td>JURADO MANTILLA ALEJANDRO SANTIAGO</td> <td>Autoridad Ordenadora de Gasto</td> <td>NACIONAL</td> </tr> </tbody> </table>	Cédula / Núm. Identificación	Apellidos y Nombres	Cargo	Origen	0914326483	GONZALEZ ROSADO DALIA SUSANA	Máxima Autoridad Institucional	NACIONAL	0910784339	LAMINIA CHIOCCA MARIA BEATRICE	Máxima Autoridad Responsable de la Gestión Administrativa - Financiera	NACIONAL	0923881007	JURADO MANTILLA ALEJANDRO SANTIAGO	Autoridad Ordenadora de Gasto	NACIONAL
Cédula / Núm. Identificación	Apellidos y Nombres	Cargo	Origen														
0914326483	GONZALEZ ROSADO DALIA SUSANA	Máxima Autoridad Institucional	NACIONAL														
0910784339	LAMINIA CHIOCCA MARIA BEATRICE	Máxima Autoridad Responsable de la Gestión Administrativa - Financiera	NACIONAL														
0923881007	JURADO MANTILLA ALEJANDRO SANTIAGO	Autoridad Ordenadora de Gasto	NACIONAL														
Comisión Técnica:	No																
Forma de Pago:	Anticipo: 30% Saldo: Pagos por Planilla 70.00%																
Tipo de Adjudicación:	Total																
Plazo de Entrega:	120 dias																
Vigencia de Oferta:	60 dias																
Funcionario encargado del proceso:	michael.suquilanda@guayas.gob.ec																
Estado del Proceso:	Adjudicado – Registro de Contratos																
Descripción:	CONSULTORÍA PARA LA EVALUACIÓN Y GENERACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DEL SECTOR HOTELERO PROVINCIAL POST COVID 19																

Fuente: Sistema Oficial de Contratación Pública

3. ANÁLISIS TÉCNICO

Con el propósito de dar cumplimiento **Reglamento Interno de contratación de la CFN B.P. Capítulo IV De la Contratación Directa para la contratación de servicios de consultoría. Artículo 80.- 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.; a continuación se presenta las empresas invitadas a participar:

CONSULTORA N° 1	
Consultor:	FUNDACIÓN ASESORES EN DESARROLLO SOCIAL
Contacto:	Estefanía Luzuriaga Uribe – Directora Ejecutiva
RUC	0992000074001
Celular:	04-2302240
Ciudad:	Guayaquil
Dirección:	Córdova #810 y Víctor Manuel Rendón, Edificio Torres de la Merced, piso 25, Oficina 1
E-mail:	fundacionades@gmail.com estefanialuzuriaga@gmail.com
NOTA: La empresa se encuentra registrada en el Sistema Nacional de Contratación Pública.	

FUNDACIÓN ASESORES EN DESARROLLO SOCIAL, con sede principal en Guayaquil, es una organización, cuyos estatutos se aprobaron según acuerdo No. 000161 del Ministerio de Bienestar Social del 17 de Febrero de 1.994. Conformado por un equipo multidisciplinario de

profesionales de alto nivel técnico, académico y con vasta experiencia en el diseño, ejecución, administración de procesos, evaluación e investigación. Las áreas de intervención son:

- Planeación Estratégica y Fortalecimiento organizacional
- Evaluación y diagnóstico institucional y situacional: Análisis e interpretación de resultados, revisión de metodologías, funciones y aptitudes del personal y determinación del estado actual del funcionamiento de un servicio o producto
- Programas de Mejoramiento de calidad y productividad de pequeñas y medianas empresa
- Investigación Social búsqueda de información documental, personal y de grupos: Indagar, explorar, rastrear, sondear, encontrar y encaminar, de manera directa, la información requerida por el cliente para dar bases sólidas a un producto, programa, servicio o proyecto.
- Desarrollo de investigación social: Planificación, valoración, progresión, explicación, procesamiento, aplicación y análisis de técnicas y metodologías en la consecución de objetivos de investigación.

Evaluación de procesos, programas y proyectos: Revisión, valoración y examen de procedimiento, monitoreo, evaluación y progreso de programas, productos, servicios o proyectos.

CONSULTORA N° 2	
Consultor:	CLIENTE FANTASMA
Contacto:	Alejandro Escudero
RUC	1791874838001
Celular:	0999909697
Ciudad:	Quito
Dirección:	Av. 6 de Diciembre N25-28y Colón, Edificio Antares piso 10 oficina 1003
E-mail:	ventas@cliente-fantasma.com
NOTA: La empresa se encuentra registrada en el Sistema Nacional de Contratación Pública.	

Cliente Fantasma, empresa que presenta una herramienta para Controlar el Servicio al Cliente y los Procesos Internos de la Empresa y de la Competencia. Utilizando la metodología de Cliente Fantasma ("Mystery Shopper") con Video, junto con una Plataforma Web para la visualización de Resultados. De esta manera genera clientes satisfechos en 3 pasos: Medición, Análisis de Resultado, Ejecución de Acciones.

CONSULTORA N° 3	
Consultor:	AMANTA NOISY DATA
Contacto:	Graciela Veliz
RUC	0992623470001
Celular:	0996017222
Ciudad:	Guayaquil
Dirección:	Urdesa Central Av. Las Monjas Calle primera No. 506
E-mail:	veliz.graciela@gmail.com
NOTA: La empresa se encuentra registrada en el Sistema Nacional de Contratación Pública.	

Amanta Noisy Data, es una consultora de Inteligencia de Mercado y Marketing que integra la estadística, psicología, antropología y neurología para obtener resultados confiables y apoyar la toma de decisiones asertiva en el mundo de los negocios. Con 11 años de investigación de mercado en Ecuador, Perú y Colombia. Utilizando la Metodología “Estudio de satisfacción del usuario” evalúan la atención que reciben los usuarios, identifican el cumplimiento de normativa, anomalías y califican el servicio específico y general dentro del proceso.

4. ANÁLISIS ECONÓMICO

De acuerdo a las cotizaciones presentadas por las empresas consultoras, los valores para el desarrollo de la consultoría son los siguientes:

EMPRESA CONSULTORA 1	
RAZÓN SOCIAL:	FUNDACIÓN ADES – ASESORES EN DESARROLLO SOCIAL
ESTADO RUP:	Habilitado
PROPUESTA ECONOMICA	USD \$ 8,980.00 + IVA
EXPERIENCIA DE LA EMPRESA	Adjunto a la cotización el proveedor presentó un resumen de la hoja de vida de la empresa, donde se pudo evidenciar que el proveedor posee la experiencia en la elaboración de estudios como sistematizaciones, evaluaciones y/o estudios de mercado.

EMPRESA CONSULTORA 2	
RAZÓN SOCIAL:	CLIENTE FANTASMA
ESTADO RUP:	Habilitado
PROPUESTA ECONOMICA	USD \$ 3,290.00 + IVA
EXPERIENCIA DE LA EMPRESA	Adjunto a la cotización el proveedor presentó un resumen de la hoja de vida y metodología de trabajo de la empresa.

EMPRESA CONSULTORA 3	
RAZÓN SOCIAL:	AMANTA NOISY DATA
ESTADO RUP:	Habilitado
PROPUESTA ECONOMICA	USD \$ 9,000.00 + IVA
EXPERIENCIA DE LA EMPRESA	Adjunto a la cotización el proveedor presentó un resumen de la hoja de vida y metodología de trabajo de la empresa,

Con el propósito de establecer un presupuesto referencial para la contratación de la consultoría, en base a las cotizaciones presentadas y analizadas, es importante mencionar que dentro de la información recibida se evidencie la experiencia en el área de investigación, además de la preparación profesional e investigativa del personal técnico.

De tal manera que se convierta en un respaldo para la obtención de una evaluación técnica y comercial de los productos y servicios financieros y no financieros de la CFN. B.P. en sus canales de atención físicos y telemáticos; que la empresa entregue como producto final un insumo de calidad y que garantice su utilidad.

Del Cuadro comparativo se evidencia que la oferta presentada por la Fundación Asesores en Desarrollo Social, se ajusta a las necesidades y requerimientos de la Corporación Financiera Nacional B.P. por tal motivo se procedió a seleccionar a esta empresa.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con los antecedentes expuestos y con fundamento en lo establecido en el Reglamento Interno de Contrataciones de la Corporación Financiera Nacional B.P., luego de revisada la cotización de la empresa interesada; y, existiendo el respectivo análisis técnico y económico se recomienda invitar a participar en el presente proceso de Contratación para 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”**, a la siguiente empresa:

RAZÓN SOCIAL: FUNDACIÓN ADES – ASESORES EN DESARROLLO SOCIAL
RUC:

En base al análisis económico, el monto referencial para el proceso de contratación sería por **USD\$8,980.00** (Ocho mil novecientos ochenta 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América) más IVA; cabe indicar que esta consultoría tendrá un plazo de ejecución total de (60) días calendario, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.

Por lo expuesto, que se recomienda el presupuesto para la consultoría sea por el monto de **USD\$8,980.00** (Ocho mil novecientos ochenta 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América) más IVA.

Particular que se comunica para los fines pertinentes de ley.

Elaborado por:

Revisado/Aprobado por:

Econ. Santiago Pérez Cedeño
Subgerencia de Diseño de Productos y Servicios

Ing. María Isabel Moncayo
Gerente de Diseño de Productos y Servicios