

TÉRMINOS DE REFERENCIA

“CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO 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 Y JUSTIFICACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

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.

1.2 JUSTIFICACIÓN

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.

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.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de un servicio 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. OBJETIVOS

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.

4. ALCANCE

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

Se debe llevar 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

5. METODOLOGÍA DE TRABAJO

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

- El consultor y la CFN realizarán una reunión inicial de trabajo a través de los medios notificados por el administrador (presencial, o por los medios telemáticos disponibles) en la cual la CFN entregará toda la información requerida
- Para la ejecución del servicio se debe contar con la visita del técnico de investigación a las oficinas sucursales mayores y menores a nivel nacional a través de clientes fantasma.
- Se requiere adicionalmente a las visitas llevar a cabo al menos tres sesiones de video llamadas para corroborar la continuidad de una asesoría para la aplicación de un producto financiero.

- Se deben realizar entrevistas en profundidad a clientes para conocer su perspectiva de la atención brindada al cliente.
- Se requerirá la evaluación de resultados donde se demuestre el análisis de la calidad del servicio que presta CFN B.P.; en este punto se vigilan los procedimientos, el tiempo empleado y se considera cumplimiento de los procedimientos. Se debe identificar 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 debe identificar elementos claves para mejorar la atención al cliente y el servicio en las sucursales mayores y menores de CFM B.P. indicando puntos de mejora.
- El diseño de la investigación debe ser mixta y representar un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación. El estudio implica 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 deben utilizar tres técnicas: clientes fantasma, acompañamiento a clientes reales y entrevistas en profundidad a clientes reales. El diseño de la muestra debe especificar 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.
- Finalmente se debe entregar dos ejemplares físicos y medios magnéticos de: un informe metodológico, un informe final y una presentación final

6. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD

La Gerencia de Desarrollo de Productos y Servicios proporcionará el Decreto de Reorganización de la CFN B.P., la Política de Operaciones Activas y Contingentes, el Manual de Productos Financieros, donde constan las condiciones de los productos financieros vigentes, información referente al Fondo Nacional de Garantías y el Manual de Procedimientos para el análisis y Aprobación de Crédito de Primer Piso.

7. PRODUCTOS O SERVICIOS ESPERADOS

El consultor entregará 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 debe especificar 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 debe incluir 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 considere 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) que 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 toda la investigación de mercado y sus resultados debe ser confidencial, para revisión y análisis exclusivo de la Gerencia de Desarrollo de Productos y Servicios, Subgerencia de Calidad y Desarrollo y Gerencia General. El contratista y su equipo deben someterse a la suscripción de convenios de confidencialidad.

8. PLAZO TOTAL DE LA CONTRATACIÓN (DÍAS)

El plazo de ejecución total de la contratación es de (60) días calendario, contados a partir de la suscripción del contrato.

9. FORMA DE PAGO

PORCENTAJE	ENTREGAGLE
15%	Anticipo
85%	Contra entrega de los productos detallados en el numeral productos o servicios esperados: Un informe metodológico, un informe final, presentación final (ppt)

Para el pago final el consultor o empresa consultora suscribirá el Acta Entrega de Recepción Definitiva. Una vez aprobado el informe final de las actividades realizadas, previa presentación de la factura y del informe emitido por el administrador de contrato

El consultor o empresa consultora presentará garantías de buen uso del anticipo.

10. PERSONAL TÉCNICO / EQUIPO DE TRABAJO / RECURSOS

Para la ejecución de la consultoría, se deberá considerar obligatoriamente el siguiente personal técnico:

Número	Función	Nivel de educación	Cantidad
1	Director de investigación	Cuarto nivel	1
2	Investigador Senior	Tercer nivel	1
3	Supervisor	Tercer nivel	1

11. LOCALIDAD DONDE SE EJECUTARÁ LA CONTRATACIÓN

Oficinas sucursales mayores y menores de la Corporación Financiera Nacional B.P.

12. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

- Entregar un cronograma de trabajo, detallando las actividades y esquema de trabajo para la ejecución del contrato.
- Entregar los productos o servicios de conformidad con el cronograma aprobado de acuerdo con el plazo de ejecución definido.
- Entregar todos los productos y todas las presentaciones realizadas en el transcurso del proyecto en medio digital e impreso.

- Proveer oportunamente a su personal el hardware de trabajo y software necesarios, para cumplir con las actividades requeridas para el desarrollo de la consultoría.
- Asimismo, la empresa designará el personal necesario para la ejecución de la evaluación de acuerdo a lo estipulado en estos términos de referencia
- El consultor y su equipo deberán suscribir convenios de confidencialidad
- En el caso de existir observaciones por parte del ente del contratante, el contratista se obliga a responder y sustentar las observaciones en un plazo no mayor a 15 días.

13. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

- Designar al administrador del contrato.
- Entregar la documentación que dispone la entidad para la ejecución del contrato, en un plazo de 7 días. La documentación refiere a: Políticas y Manuales de procedimientos sobre los productos financieros y el análisis y aprobación de los mismos.
- Suscribir las actas de entrega recepción de los productos recibidos en relación a lo contratado.
- Comunicar de manera escrita todas las actividades a realizarse en la ejecución del proceso.

14. MULTAS

Por cada día de retraso en el cumplimiento de la ejecución de las obligaciones contractuales, se aplicará la multa de UNO POR MIL (1 X 1.000) sobre el porcentaje de las obligaciones que se encuentran pendientes de ejecutarse conforme lo establecido en el contrato, de acuerdo a lo establecido en el Art. 71 de la LOSNCP vigente.

Elaborado por:	Revisado por:
<p style="text-align: center;">_____ Econ. Santiago Pérez Cedeño Subgerencia de Diseño de Productos y Servicios</p>	<p style="text-align: center;">_____ Ing. María Isabel Moncayo Gerente de Desarrollo de Productos y Servicios</p>