



FORMATO DE CONTRATO MENOR DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS

DETALLE DEL REQUERIMIENTO	
Área usuaria / Área técnica estratégica	Departamento de Educación e Inclusión Financiera (DEIF)
Número de Cuadro Multianual de Necesidades	64
Objetivo estratégico	Impulsar la inclusión financiera y la educación financiera
Denominación de la Contratación	Servicio de desarrollo de estudios cualitativos, bajo la metodología de grupos focales.
Persona de contacto del AU/ATE	Laura Nuñez Caballero
<i>Compatibilización</i>	No aplica

En caso se trate de una consultoría, indicar lo siguiente:

<i>Indicar tipo de consultoría</i>	<i>Estudios cualitativos</i>
<i>Tipo de información de la consultoría</i>	<i>Confidencial al ser información de uso interno</i>

Solo en caso de requerir la contratación de un proveedor específico, adicionar la siguiente información:

CONTRATACIÓN CON PROVEEDOR ESPECÍFICO	
<p><i>Sustentar objetivamente los motivos que hagan necesaria la contratación con determinado proveedor.</i> <i>Debe existir relación entre la necesidad, la naturaleza de la prestación y el proveedor con el que se solicita la contratación.</i></p> <p>La contratación del servicio de desarrollo de grupos focales a nivel de Lima y regiones se requiere con el propósito de recabar información cualitativa que contribuya al análisis y evaluación de las iniciativas de educación e inclusión financiera impulsadas por la SBS en línea con compromisos asumidos que requieren dichos estudios cualitativos como insumos.</p> <p>Se solicita la contratación específica de la empresa Directo Research SAC, dado que cuenta con experiencia previa con la SBS con resultados positivos en la ejecución de estudios cualitativos de naturaleza similar, habiendo desarrollado anteriormente grupos focales en temas vinculados a educación e inclusión financiera, en específico. En particular, la empresa ha trabajado directamente con los programas de educación financiera de la SBS, lo cual le otorga un conocimiento especializado sobre el público objetivo, los contenidos y las metodologías empleadas.</p> <p>La selección de este proveedor permitirá garantizar la eficiencia en los plazos de ejecución, la calidad técnica del levantamiento de información y la coherencia metodológica con los estudios previos realizados. Por tanto, la contratación de Directo Research SAC se sustenta en su conocimiento sobre los temas de interés de los estudios, experiencia previa y capacidad operativa para desarrollar el servicio requerido con los estándares y tiempos que demanda la institución.</p>	
<i>Razón social del proveedor</i>	Directo Research SAC
<i>RUC</i>	20610330178
<i>Persona de contacto del proveedor</i>	Alberto Alvarado Cattaneo
<i>Correo electrónico del proveedor</i>	balvarado@directomarketing.pe
<i>Número de teléfono del proveedor</i>	970596179





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

FINALIDAD PUBLICA	<i>Se requiere contratar el servicio de realización de estudios cualitativos, a nivel nacional, con la finalidad de recoger información que permita conocer las opiniones, actitudes y expectativas de los usuarios y potenciales usuarios de los sistemas financieros, de seguros, privado de pensiones y cooperativos, con respecto a: (i) las barreras que enfrentan las personas adultas mayores en el proceso de inclusión financiera; y (ii) Calidad y efectividad de las capacitaciones en educación financiera brindados a jóvenes por esta Superintendencia.</i>
OBJETIVO DE LA CONTRATACION	<p>Realizar tres (3) estudios cualitativos bajo la metodología de grupos focales presenciales sobre temas relacionados a educación e inclusión financiera.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Evaluar la calidad y efectividad de las capacitaciones de educación financiera brindadas a jóvenes a través del programa Finanzas para Ti.2. Evaluar las barreras y oportunidades que enfrentan las personas adultas mayores en su proceso de inclusión financiera.
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO <i>(Indicar el detalle de las actividades a desarrollar)</i>	
<p>Descripción general</p> <ol style="list-style-type: none">1. La contratación consta de tres (3) estudios cualitativos bajo la metodología de grupos focales presenciales sobre temas relacionados a educación e inclusión financiera. Cada estudio cualitativo se compone de 4 grupos focales. Dos de estos estudios se realizarán plenamente en Lima, mientras que el tercer estudio, contará con el desarrollo de grupos focales en dos distintas regiones. <p>Actividades del servicio</p> <ol style="list-style-type: none">1. El área usuaria de la Superintendencia se reunirá con el contratista para brindarle los lineamientos y el contexto requerido para la realización de cada estudio, así como el perfil de las personas que formarán parte de los grupos focales y las ciudades en las que se realizará (Lima o regiones). Cabe señalar que dos de los estudios se realizarán completamente en Lima, mientras que el tercer estudio, contará con el desarrollo de grupos focales en dos regiones. Para la definición de estas regiones, se coordinará con el proveedor, pudiendo efectuarse en cualquiera de las siguientes ciudades: Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Lambayeque, Piura, Tacna, Ica, Cusco, Junín, Iquitos, y Trujillo. En aquellos estudios donde se desee estudiar a la población que asistió al Programa de Educación Financiera "Finanzas para Ti" la lista será proporcionada por esta Superintendencia. Todos los estudios tendrán género mixto (no necesariamente 50%-50%).2. El contratista desarrollará un Plan de Trabajo donde detalle el cronograma de fechas para el desarrollo de los estudios cualitativos, así como los instrumentos de recojo de información (guías de preguntas para grupos focales). El área usuaria revisará y aprobará el Plan de Trabajo.3. El contratista deberá garantizar la asistencia de los participantes de cada grupo focal bajo sus propios métodos de convocatoria efectiva. Cada grupo focal deberá estar conformado por un mínimo de seis (6) participantes y máximo de ocho (8) participantes, que cumplan con el perfil requerido por la SBS.4. El contratista deberá asegurar que los grupos focales se desarrollarán en locaciones que cuenten con un espejo Gesell y ambientes especialmente acondicionados para este tipo de estudios. Los estudios que se realicen fuera de la ciudad de Lima pueden llevarse a cabo sin el uso del espejo Gesell.5. Cada sesión de grupo focal debe tener una duración aproximada de noventa (90) minutos, para asegurar una adecuada recopilación de la información. El tiempo mínimo de duración para cada estudio será de sesenta (60) minutos.6. El contratista debe permitir que uno (1) o dos (2) representantes del área usuaria pueda observar las sesiones de manera presencial y/o virtual.7. Todas las sesiones serán registradas en video de alta calidad (MP4) y transcritas en formato Word. En virtud de lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento vigente, el proveedor deberá	





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

recabar el consentimiento expreso y por escrito de las personas que participen en los estudios, en el cual se le indique que sus imágenes serán grabadas e indicar para que fines, lo cual deberá ser comunicado previamente a la realización del estudio al área usuaria.

8. El área usuaria revisará y aprobará el informe final de cada uno de los estudios cualitativos y los archivos de sustento (audios /videos /transcripciones).

REQUISITOS DEL PROVEEDOR / PERFIL DEL CONSULTOR (*Precisar las características o condiciones mínimas que debe cumplir el proveedor, sea persona natural o jurídica*)

Recursos del contratista

1. Equipo de profesionales: contar con un equipo de trabajo formado por profesionales en psicología, sociología, estadística, comunicadores y especialistas en marketing.
2. Estar en condiciones de realizar dos (2) estudios cualitativos de manera simultánea.

Recursos del personal Clave:

El equipo de profesionales que tendrá a su cargo la prestación del servicio para la SBS deberá estar conformado por:

1. Un (01) Coordinador (personal clave): encargado de plantear la estrategia para cada estudio cualitativo, así como asegurar el cumplimiento de los objetivos y calidad. Debe contar con experiencia laboral como mínima de cinco (05) años en estudios cualitativos como coordinador o director de proyectos o director de cuentas o jefe de proyectos o gerente de operaciones o director de operaciones o supervisor de investigación o consultor de investigación o director de estudios desarrollado estudios cualitativos (focus group).
2. Un (01) Moderador (personal clave): encargado de desarrollar el Plan de Trabajo y cronograma y encargado de dirigir y moderar los grupos focus group con experiencia laboral mínima de tres (03) años en el manejo y conducción de estos.
3. Un (01) Asistente (personal clave): apoyo en las funciones del analista y el coordinador con experiencia laboral mínima de un (1) año como asistente de investigación de mercado o consultor de investigación o analista de investigación habiendo desarrollado estudios cualitativos (focus group).

LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

(expresar el plazo en días calendario)

La contratación deberá efectuarse dentro de los noventa (90) días posteriores a la firma del contrato. La ejecución de cada estudio cualitativo será independiente y se desarrollará conforme a los plazos establecidos en el apartado correspondiente a los entregables.

El cómputo del plazo finaliza con la entrega completa de los resultados por parte del contratista, vía correo electrónico dirigido a los representantes del área usuaria del estudio cualitativo y a través de cualquiera de las mesas de partes SBS (virtual o presencial).

ENTREGABLES (*De corresponder, detallar el número de entregables, el contenido de cada entregable, los plazos de presentación y condiciones relevantes para cumplir con cada entregable*)

Cada estudio cualitativo contendrá como mínimo lo siguiente:

1. Plan de Trabajo que incluye:
 - Cronograma de actividades, con las fechas previstas para la coordinación, ejecución y entrega de resultados de los grupos focales.
 - "Guía de Preguntas", la cual será preparada por el contratista en base a los datos e información que el área usuaria le proporcione sobre el tema materia del estudio cualitativo y sus objetivos. Esta guía deberá realizarse en un lenguaje más comprensible para las personas que participen y sean entrevistadas en los estudios cualitativos. El área usuaria podrá comentar y sugerir cambios, para validar la versión final de la "Guía de Preguntas".
 - "Caracterización de participantes", que incluye el filtro de reclutamiento a ser utilizado para la selección de los participantes de cada focus group.





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

2. Informe técnico en formato PPT, el cual deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos: Introducción, objetivos, metodología, reporte de resultados, conclusiones y recomendaciones. Además, deberá adjuntarse, las grabaciones de video y/o audio, así como la transcripción de los focus group.
3. Exposición y presentación del informe al área usuaria de la SBS de forma previa a la emisión de conformidad por parte de la SBS.

Los plazos de los entregables mencionados por cada estudio son los siguientes:

1. Plan de trabajo: siete (07) días calendario, contados desde el día siguiente de la entrega de los lineamientos y ficha de estudio por parte del área usuaria al contratista.
2. Informe técnico: La ejecución de los estudios cualitativos que se realicen en Lima no excederá los veintiún (21) días calendario; y, la ejecución de los estudios cualitativos que se realicen a nivel nacional no excederá los treinta (30) días calendario, contados desde el día siguiente de recibida la solicitud de ejecución
3. Exposición y presentación del informe: siete (07) días calendario luego de culminar el estudio cualitativo y en coordinación con la SBS.

CONFORMIDAD (Indicar el área o áreas responsables de otorgar la conformidad del servicio y precisar el procedimiento y requisitos que debe cumplir el proveedor para el otorgamiento de la conformidad)¹

1. Área responsable: Departamento de Educación e Inclusión Financiera (DEIF)
2. Requisitos: Los estudios cualitativos deberán entregarse dentro del plazo especificado en la sección anterior. La información deberá remitirse a los correos de los responsables del área usuaria, acordados al inicio de cada estudio cualitativo, y a través de cualquiera de las mesas de partes SBS (virtual o presencial). Asimismo, deberá haberse realizado la exposición del informe al área usuaria será dentro del plazo indicado.

FORMA Y CONDICIONES DE PAGO (Precisar si se realiza el pago de la contraprestación en un solo pago o pagos periódicos. Precisar la documentación obligatoria a presentar por el proveedor para la realización del pago)

1. Forma: El pago se realizará por cada estudio cualitativo ejecutado previa recepción, revisión y conformidad emitida por el área usuaria.
2. Los pagos se realizarán en línea con los siguientes porcentajes:
 - 30% del pago por el primer estudio presencial en Lima
 - 30% del pago por el segundo estudio presencial en Lima
 - 40% del pago por el estudio presencial en Provincia

RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados, el cual no deberá ser menor de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada.

CLÁUSULAS ESPECIALES

a) RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y numeral 229.3 del artículo 229 de su Reglamento.

b) ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

¹ En caso de considerar necesario incluir Penalidades





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

A la suscripción del contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de LA SUPERINTENDENCIA en relación con el contrato.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de LA SUPERINTENDENCIA, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA SUPERINTENDENCIA.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA SUPERINTENDENCIA el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

c) SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación son resueltos mediante conciliación.

d) GESTION DE RIESGOS:

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el contrato y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación. Los riesgos identificados se encuentran descritos en el Anexo A del presente requerimiento.

NOMBRE COMPLETO DEL RESPONSABLE DEL AREA USUARIA / AREA TÉCNICA ESTRATEGICA
Juan Carlos Chong Chong
FECHA: 05/11/2025

