

**ANEXO N° 01**  
**FORMATO DE CONTRATO MENOR DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS**

<b>DETALLE DEL REQUERIMIENTO</b>	
Área usuaria (AU) o Área técnica estratégica (ATE)	Departamento de Servicios al Ciudadano
Número de Cuadro Multianual de Necesidades	210
Objetivo estratégico	P.9 Ampliar la presencia, accesibilidad, calidad y el alcance de los servicios que brinda la SBS
Denominación de la Contratación	Contratación del Servicio de Supervisión y Monitoreo Externo del Contact Center de la SBS
Persona de contacto del AU o ATE	Cecilia Ana Lourdes Ravines Tobies

**CONTRATACIÓN CON INVITACION CERRADA**

La contratación resulta necesaria para garantizar la continuidad operativa y la calidad del servicio. Durante los últimos tres años, los proveedores propuestos han adquirido un conocimiento especializado sobre los protocolos de atención, procesos internos y tiempos operativos de la institución, lo que les permitiría ejecutar las labores de monitoreo con un nivel de eficiencia y precisión acorde con los estándares requeridos.

La experiencia previa permite desarrollar competencias específicas sobre el alcance del servicio y una adaptación comprobada a los ajustes operativos y actualizaciones de los procesos.

Este nivel de familiaridad reduce significativamente los tiempos de ejecución y elimina la necesidad de una curva de aprendizaje.

Un nuevo servicio sin experiencia podría generar un periodo de adaptación obligatorio que implica riesgos operativos, entre ellos la disminución temporal de la calidad del servicio, retrasos en la atención y la necesidad de invertir recursos adicionales en capacitación y transferencia de conocimiento.

<b>Razón social del proveedor</b>	<b>SOLUCIONES INTEGRALES EN COMUNICACION E.I.R.L</b>
<b>RUC</b>	20527669589
<i>Persona de contacto del proveedor</i>	Javier Rodriguez
<i>Correo electrónico del proveedor</i>	javier.rodriguez.pe@gmail.com
<i>Número de teléfono del proveedor</i>	998472963
<b>Razón social del proveedor</b>	<b>Valtx</b>
<b>RUC</b>	20501827623
<i>Persona de contacto del proveedor</i>	Jenny Valenzuela Carlos
<i>Correo electrónico del proveedor</i>	jvalenzuelac@valtx.pe
<i>Número de teléfono del proveedor</i>	990275575 / 3116600
<b>Razón social del proveedor</b>	<b>BEST LINE UP CCFE SAC</b>

<b>RUC</b>	20603935072
<i>Persona de contacto del proveedor</i>	VictoriaMacedo
<i>Correo electrónico del proveedor</i>	vmacedoch@bluconsultores.com.pe
<i>Número de teléfono del proveedor</i>	999707591

<b>FINALIDAD PUBLICA</b>	La contratación del servicio permite monitorear para buscar mejoras en la atención que brindamos al ciudadano a través de nuestro canal telefónico y virtual, logrando identificar oportunidades de mejora y garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos por nuestra entidad.
<b>OBJETIVO DE LA CONTRATACION</b>	Contar con una opinión especializada respecto a la calidad del servicio prestado, las mejoras que pudieran incorporarse en los protocolos de atención al ciudadano, los procesos críticos y posibles vulnerabilidades.

### **CARACTERISTICAS DEL SERVICIO**

El servicio materia de contratación consiste en realizar labores de supervisión y monitoreo externo a los registros y grabaciones de las atenciones brindadas a través de la Plataforma de Contact Center Genesys Cloud, vía el canal de voz, y canales virtuales (WhatsApp, chat y redes sociales).

Para ello, el servicio de supervisión y monitoreo externo a contratarse deberá enfocarse en los siguientes aspectos:

1. **Diagnóstico Situacional del Servicio Prestado:** Mediante entrevistas con representantes del área usuaria, el proveedor levantará información referida a las políticas de atención, principales temas consultados, distribución de la demanda de servicios de orientación por canal de atención y emitirá un diagnóstico inicial del servicio prestado por el Contact Center de la SBS, el mismo que formará parte del Primer Informe de Resultados.
2. **Medición de la Calidad del Servicio Prestado:** Por medio de la evaluación de audios, conversaciones de chat, de WhatsApp, y de redes sociales emitidos, sobre la base de una grilla de atributos de calidad establecidos para cada canal de atención y que se detallan en el anexo N° 02. La grilla de atributos de calidad podrá ser modificada por el Departamento de Servicios al Ciudadano durante la ejecución del servicio y comunicada para los ajustes en la evaluación que resulten pertinentes.
3. **Identificación de posibles vulnerabilidades y oportunidades de mejora:** De la evaluación de audios, conversaciones de chat, de WhatsApp y de redes sociales emitidos, el proveedor deberá identificar prácticas inadecuadas que el asesor de servicio pudiera estar realizando en perjuicio de los ciudadanos, así como posibles vulnerabilidades del proceso de orientación no presencial, tales como:
  - ✓ Distracción del asesor de servicio.
  - ✓ Evaluar si la llamada por el tipo de consulta amerita que el asesor deje al ciudadano esperando el tiempo más de más de 1 minuto.
  - ✓ Ruidos externos e interrupciones que afecten el desarrollo de la orientación.
  - ✓ Sugerir el uso del libro de reclamaciones SBS.
  - ✓ Evaluar el flujo del IVR
  - ✓ Evidente mal manejo de la atención brindada.
  - ✓ No hacer uso de la opción de espera (música de espera mientras el ciudadano se encuentra en línea).
  - ✓ Identificar conductas en el asesor de servicio que puedan motivar el abandono de la interacción. (mantener en espera al ciudadano de manera reiterada o por un tiempo prolongado, realizar expresiones no verbales, tales como suspiros, respiraciones fuertes, etc.); así como sus posibles causas (falta de conocimiento sobre el tema en consulta, falta de disposición para la atención al público, etc)
  - ✓ Identificar aquellas interacciones (voz, chat, WhatsApp, redes) en donde el ciudadano solicite conversar con un supervisor por causas atribuibles al asesor de servicio.

Asimismo, el proveedor deberá identificar aquellas atenciones que evidencien un desempeño destacado del asesor de servicio, que puedan ser compartidas con todo el equipo de Contact Center, como ejemplos de buenas prácticas.

4. **Revisión y análisis de los tiempos de atención (handle time) y de espera (hold time):** Durante la evaluación de audios, el proveedor analizará los tiempos promedio de manejo en llamadas, así como la tasa de abandono de las llamadas puestas en espera por tiempos prolongados, a fin de medir la eficiencia y calidad en el servicio y recomendar buenas prácticas que contribuyan a mejorar la satisfacción del ciudadano. Adicional, indicará si los tiempos promedios detectados en cada etapa del proceso son acorde con los que podría brindar un organismo de similar naturaleza.

Por otro lado, para la prestación del servicio, el proveedor deberá realizar las siguientes actividades:

- a) El proveedor a la presentación de su cotización deberá presentar una Carta de Compromiso donde se obligue a:
- Cubrir con todos los gastos de su personal, en caso sufriera algún accidente laboral dentro los locales de la SBS.
  - Asumir todo tipo de obligaciones laborales respecto al personal que asignará al servicio de la SBS.
  - Asumir todos los daños y perjuicios ocasionados por su personal o por trabajos defectuosos realizados por ellos mismos, a las instalaciones, equipos y demás bienes de la SBS o de terceros.

El cumplimiento de los compromisos antes señalados se acreditará mediante la presentación de la Carta de Compromiso debidamente suscrita por el proveedor, la cual tendrá carácter de declaración jurada.

- b) Entrevistas con representantes del área usuaria, para el levantamiento de información vinculada con el proceso de atención en el Contact Center SBS.
- c) Cuatro (04) mediciones trimestrales durante la vigencia del servicio, cada medición deberá contar con un mínimo de 405 audios, 150 conversaciones de chat, 180 conversaciones de WhatsApp, y 15 conversaciones de redes sociales. En total 750 interacciones evaluadas por trimestre.
- d) Escucha activa de los audios, lectura de interacciones de chats, WhatsApp y redes sociales emitidos.
- e) Evaluación de cada uno de los audios y conversaciones de chats, WhatsApp y redes sociales emitidos, según la grilla y porcentaje (peso) de calificación, que responde a las políticas de calidad de la SBS.
- f) Comunicación oportuna a la SBS de toda observación y/o contingencia durante la gestión, que impida el cumplimiento del servicio contratado.

Por último, deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones, para seleccionar los archivos auditables:

- **Canal voz:** llamadas con duración mayor a 5 minutos y menor a 20 minutos. No tomar llamadas recibidas dentro del periodo en que nos encontremos ejecutando el Plan de Contingencia. Este criterio será comunicado al proveedor mediante correo electrónico.
- **Canal Virtual (WhatsApp, Chat y Redes Sociales):** interacciones con respuesta en donde se muestre un dialogo sostenido entre el asesor y ciudadano e indicar los tiempos de respuesta
- **Para todos los canales:** la muestra seleccionada deberá estar distribuida de manera balanceada entre todos los agentes.

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

1. El proveedor deberá contar con una experiencia mínima de dos (02) años en la prestación de servicios de monitoreo externo, gestión y/o control de calidad de Centros de Atención al Cliente (Contact Center).  
La experiencia del proveedor se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un mínimo de dos (02) contrataciones.
2. El proveedor deberá designar un (01) Coordinador, con una experiencia mínima acreditada de tres (03) años en labores de gestión y/o auditoría externa de Contact Center, quien estará a cargo de las coordinaciones con el área usuaria de la SBS para la prestación del presente servicio. La experiencia del coordinador deberá ser acreditada por el postor, con cualquiera de los siguientes documentos: (i) certificado o constancia de trabajo; (ii) contratos u

órdenes de servicio y su respectiva conformidad o (iii) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

Los documentos que acreditan la experiencia mínima del postor y experiencia del personal deberán presentarse junto con su cotización.

**LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN**  
*(expresar el plazo en días calendario)*

El lugar de ejecución de la prestación se realizará en las instalaciones del proveedor.

El plazo del servicio será de un (01) año, contado a partir del día siguiente de la comunicación del área usuaria. Dicha comunicación se realizará en un plazo máximo de 5 días calendarios contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

**ENTREGABLES**

1. **Plan de Trabajo** detallado de las actividades requeridas, a presentarse dentro de los dos (2) días calendarios posteriores a la comunicación del área usuaria.

2. **Primer Informe el cual incluye:**

- Diagnóstico situacional del servicio que brinda el Contact Center de la SBS.
- Resultados del monitoreo de los audios, conversaciones de chats, de WhatsApp y de redes sociales correspondientes a las consultas atendidas a través del Contact Center durante los meses de enero, febrero y marzo 2026.
- Oportunidades que detecte en el flujo del IVR.
- Resumen de la medición realizada a cada canal de atención, las posibles vulnerabilidades y oportunidades de mejora identificadas durante el período evaluado.
- Evaluación de los tiempos de atención y tiempos de espera.

Para ello, la SBS entregará mensualmente –dentro de los cinco (05) primeros días calendario del mes siguiente al de evaluación- la data de interacciones de voz, chats, WhatsApp y redes sociales. El plazo máximo para la presentación del informe es de siete (07) días calendario, posteriores a la fecha de entrega de la data correspondiente al mes de marzo 2026.

3. **Segundo Informe el cual incluye:**

- Resultados del monitoreo de los audios, conversaciones de chats, de WhatsApp y de redes sociales correspondientes a las consultas atendidas a través del Contact Center durante los meses de abril, mayo y junio 2026.
- Resumen de la medición realizada a cada canal de atención, las posibles vulnerabilidades y oportunidades de mejora identificadas durante el período evaluado.
- Evaluación de los tiempos de atención y tiempos de espera.

Para ello, la SBS entregará mensualmente –dentro de los cinco (05) primeros días calendario del mes siguiente al de evaluación- la data de interacciones de voz, chats, WhatsApp y redes sociales. El plazo máximo para la presentación del informe es de siete (07) días calendario, posteriores a la fecha de entrega de la data correspondiente al mes de junio 2026.

4. **Tercer informe el cual incluye:**

- Resultados del monitoreo de los audios, conversaciones de chats, de WhatsApp y de redes sociales correspondientes a las consultas atendidas a través del Contact Center durante los meses de julio, agosto y setiembre 2026.
- Resumen de la medición realizada a cada canal de atención, las posibles vulnerabilidades y oportunidades de mejora identificadas durante el período evaluado.
- Evaluación de los tiempos de atención y tiempos de espera.

Para ello, la SBS entregará mensualmente –dentro de los cinco (05) primeros días calendario del mes siguiente al

de la evaluación- la data de interacciones de voz, chats, WhatsApp y redes sociales. El plazo máximo para la presentación del informe es de siete (07) días calendario, posteriores a la fecha de entrega de la data correspondiente al mes de setiembre 2026.

**5. Cuarto informe el cual incluye:**

- Resultados del monitoreo de los audios, conversaciones de chats, de WhatsApp y de redes sociales correspondientes a las consultas atendidas a través del Contact Center durante los meses de octubre, noviembre y diciembre 2026.
- Resumen de la medición realizada a cada canal de atención, las posibles vulnerabilidades y oportunidades de mejora identificadas durante el período evaluado.
- Evaluación de los tiempos de atención y tiempos de espera.
- Resultados comparativos de los tiempos de atención vs otros proveedores de naturaleza similar

Para ello, la SBS entregará mensualmente –dentro de los cinco (05) primeros días calendario del mes siguiente al de evaluación- la data de interacciones de voz, chats, WhatsApp y redes sociales. El plazo máximo para la presentación del informe es de siete (07) días calendario, posteriores a la fecha de entrega de la data correspondiente al mes de diciembre 2026.

**6. Informe Final** acumulativo histórico de los cuatro (04) periodos evaluados, en detalle y en resumen, comparando la última medición con las mediciones anteriores. A presentarse, como plazo máximo a los siete (07) días calendario de entregado el cuarto informe.

Los plazos otorgados para la entrega de los informes solicitados desde el numeral 1 al 5 se cuentan a partir del día siguiente de la entrega de información que realice la SBS.

El proveedor deberá entregar la información en formularios, hojas Excel u base de datos del análisis realizado sin errores en la información, en el que se incluyan, entre otros aspectos, los ID de las interacciones evaluadas (grabaciones de audios, conversaciones de chat, de WhatsApp y de redes sociales utilizados para dicho análisis), previo a la entrega de cada informe, de tal manera que permita diferenciar los audios, conversaciones de chats, WhatsApp y redes sociales calificados como buenos de aquellos que poseen observaciones (mala calificación).

*El contratista debe remitir sus entregables y cualquier documentación necesaria o adicional a través de la mesa de partes virtual de LA SUPERINTENDENCIA ubicada en la página web: <https://www.sbs.gob.pe/mesa-de-partes-virtual>*

**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)

**Área responsable:** Departamento de Servicios al Ciudadano.

**Requisitos:**

- Plan de Trabajo donde se incluya un diagnóstico inicial del servicio a brindar.
- Entrega de cuatro (4) informes – uno por cada trimestre -, incluyendo detalle de los resultados y resumen de la medición realizada a cada canal de atención, las posibles vulnerabilidades y oportunidades de mejora identificadas durante el período evaluado; así como la evaluación de los tiempos de atención y tiempos de espera.
- Entrega de informe final, en detalle y en resumen:
  - ✓ Acumulativo histórico de los cuatro (4) periodos evaluados, comparando la última medición con las ediciones anteriores.
  - ✓ Comparativo en periodos anuales, resultado de los indicadores por cada año evaluado.
  - ✓ Para el desarrollo del monitoreo externo, las evaluaciones se realizarán trimestralmente, una vez cumplido el Primer, Segundo, Tercer y Cuarto Trimestre 2026, respectivamente.

El contratista deberá ingresar los entregables por Mesa de Partes SBS, indicando el N° del Procedimiento de Selección o N° Orden de Compras/Servicio y dirigido al área usuaria

**FORMA Y CONDICIONES DE PAGO**

Forma: La SBS realizará los pagos contraprestación pactada a favor del proveedor de acuerdo con el siguiente detalle:  
- 20% del monto contratado por cada uno de los informes entregados, previa conformidad del área usuaria.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por EL CONTRATISTA, LA SUPERINTENDENCIA debe contar con la siguiente documentación:

- Documento en el que conste la conformidad de la prestación suscrita por el servidor responsable del Departamento de Servicios al Ciudadano.
- Comprobante de pago.

El contratista deberá remitir su Comprobante de pago, conformidad u otros documentos exigidos en las bases y requerimiento, a través de la Mesa de Partes Virtual de La Superintendencia ubicada en la página web: <https://www.sbs.gob.pe/mesa-de-partes-virtual> dirigida a la Subgerencia de Logística con copia al correo: [facturación\\_logistica@sbs.gob.pe](mailto:facturación_logistica@sbs.gob.pe)

#### **PENALIDADES**

##### ***Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:***

*En caso de retraso injustificado del proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con lo previsto en el artículo 120 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.*

**RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS** *(El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado, de acuerdo con lo dispuesto por el literal c) del numeral 69.2 del artículo 69 de la Ley y el artículo 144 de su Reglamento)*

*El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados por un plazo de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Superintendencia.*

#### **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.

Asimismo, puede resolverse de forma total o parcial el contrato por mutuo acuerdo entre las partes, previa opinión del área usuaria y/o área técnica estratégica.

##### **b) ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO**

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.

<b>NOMBRE COMPLETO DEL RESPONSABLE DEL AREA USUARIA / AREA TÉCNICA ESTRATEGICA</b>
Carlos Alberto Criado Toro Lira
<b>FECHA: 06.03.2026</b>

**Nota:**

1. El presente formato deberá ser remitido con memorando suscrito por el Superintendente Adjunto, Secretario General o Gerente, y registrado a través del SIGGED como requisito indispensable para su atención.