

LICITACION CONSULTORIAS



Sistema de gestión de clientes en la red de sucursales del FDL

PRESENTACIÓN:

El Fondo de Desarrollo Local (FDL) es una institución líder en la prestación de servicios crediticios en el sector rural y urbano de Nicaragua, atiende a micro y pequeños empresarios, principalmente mujeres. Posee una cartera de más de 67 millones de dólares, colocados en más de 80 mil clientes, de los cuales el 62 por ciento son créditos agropecuarios, y un 56 por ciento del total de clientes son mujeres. Posee una red de 36 sucursales.

El objetivo del FDL, es ofrecer productos financieros que contribuyan a la capitalización de las familias, principalmente rurales; para lo cual, además de crédito, ofrece servicios no financieros como asistencia técnica y capacitación a través de la alianza estratégica con el Instituto de Investigación y Desarrollo Nitlapan de la Universidad Centroamericana (UCA). Esto permite que los pequeños/as empresarios rurales y urbanos mejoren sus habilidades productivas, lo que les genera una mejor inserción en el mercado, incrementando sus ingresos.

En el presente documento se presenta los requerimientos del Fondo de Desarrollo Local (FDL), respecto a las consultorías que se contratarán para la creación de un Sistema de Gestión de Clientes, que implica la Elaboración de una Estrategia de Implementación y Administración de la Satisfacción al Cliente y la definición de Estándares de Calidad del Servicio al Cliente.

JUSTIFICACIÓN:

La mejora continua en la calidad del servicio se ha convertido en una prioridad en la mayoría de las empresas de todo el mundo, siendo las principales razones mantener una alta tasa de retención, mayores ventas – un cliente contento compra productos adicionales-, y captación de nuevos clientes por recomendación.

En Nicaragua, el sector de microfinanzas es un mercado maduro, donde los clientes conocen las diferentes ofertas de créditos en el mercado. La competencia de las instituciones que prestan servicios de crédito, se está complejizando, es un cliente que no sólo toma en cuenta la tasa de interés, sino el cómo le atienden, la rapidez del desembolso, qué otras cosas se le ofrece además del préstamo.

FDL desde su formación se ha caracterizado por tener el interés de mantener un contacto con sus clientes, que le permita ofrecer servicios financieros y no financieros, adecuados a las necesidades y expectativas de sus clientes. En la medida que ha ido creciendo en cartera y número de clientes, el sistema de recopilación de la opinión de los clientes se ha ido complejizando: asambleas, grupos focales, encuestas de atención al cliente.

A esto hay que sumar que FDL, además de sus indicadores financieros, se rige por indicadores de Gestión de Desempeño Social, donde uno de los aspectos que valora es la satisfacción del cliente, que está estrechamente relacionado con el impacto del crédito, desde la respuesta a las necesidades del mismo.

Finalmente habría que mencionar que en diciembre de 2009, la Junta Directiva de FDL tomó la decisión de transformarse en una institución regulada por la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras (SIBOIF).

Tomando en cuenta todas esas condiciones, las autoridades de FDL han expresado su interés de contar con un Sistema de Gestión de Clientes, que implica:

- Estrategia de Implementación y Administración de la Satisfacción al Cliente: Escucha y aprendizaje del cliente: Evaluación continua desde la experiencia del cliente.
- Estándares de Calidad del Servicio al Cliente: Mediante la definición de estándares de calidad, que permita desarrollar acciones de mejora continua: Evaluación continua desde el nivel central.

III. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Para facilitar la elaboración de ésta consultoría se han definido algunos términos para efecto de aclaración.

- **Sistema de Gestión de Clientes:**
- **Satisfacción del Cliente:** La experiencia percibida por el cliente como resultado de la interacción con la institución y de las expectativas que éste tenía con relación a ella¹.
- **Calidad del Servicio:** Grado en que la oferta de un producto o servicio satisface las expectativas de los clientes². En el caso de FDL, nos referimos a todo el proceso, desde que el cliente llenó la solicitud hasta que canceló el crédito.
- **Estándares de Calidad:** Son los parámetros que se establecen como punto de referencia para medir, evaluar y controlar el servicio al cliente. Los estándares aportan a los niveles de decisión en la empresa y a su personal para evaluar los niveles de desempeño que se alcanzan en las diferentes áreas operativas.

IV. OBJETIVOS GENERALES

Establecer un Sistema de Gestión de Clientes en la red de sucursales de FDL.

Objetivos Específicos

1. Definir y establecer los Estándares en la Calidad del Servicio al cliente en FDL
2. Realizar una Estrategia de Implementación y Administración de Gestión de la Satisfacción de los y las clientes de FDL en base a la Gestión del Desempeño Social.

V. Resultados Esperados

Objetivo Específico No.1

1. *Documento de la Situación de Calidad y Servicio al Cliente en el FDL, mediante de una Evaluación y Diagnóstico Rápido.*

El diagnóstico debe de contemplar la visión que tienen los clientes, el personal y miembros de la Gerencia General y Junta Directiva, sobre el Servicio que ofrece el FDL, éste servirá de base para retroalimentar la Estándares en la Calidad del Servicio. El diagnóstico no debe de tomar más de 20 por ciento del tiempo destinado para la consultoría.

¹ El Mercadeo para las Microfinanzas. Publicación de Women's World Banking. Diciembre 2007.

² Stanton, W. Fundamentos de Marketing. Mc Graw Gill. 2007.

- 2. Documento de los estándares e indicadores de calidad del servicio del FDL; acompañado del sistema de monitoreo y evaluación de éstos.*

Este debe de ser realizado tomando en cuenta las estrategias del FDL, Visión, Misión, Plan Estratégico y transformación a una institución supervisada por la SIBOIF. Debe de realizarse de forma participativa, en base al organigrama y con perspectivas futuras. A la vez, debe de establecerse en base a experiencias o normas internacionales de calidad del servicio bancario.

- 3. Establecer y pilotear la implementación de los Estándares de la Calidad del Servicio en dos sucursales, para su estandarización en toda la red del FDL.*

Una vez se tengan todos los resultados esperados, se plantea pilotear en dos sucursales del FDL. Se plantea que estas oficinas sean una urbana y una rural, y servirán de experiencia piloto para su estandarización en toda la red.

- 4. Generar capacidad instalada en el equipo contraparte FDL, a fin de que sea éste sea el encargado del monitoreo y evaluación de los Estándares de la Calidad del Servicio.*

La realización de esta consultoría debe de contar con un equipo contraparte de FDL, quien apoyará y garantizará que se cumplan con los objetivos propuestos.

Objetivo Específico No. 2

Elaborar la Estrategia de Implementación y Administración de la Satisfacción al Cliente, en base a la Gestión del Desempeño Social, la que debe contemplar:

1. Indicadores específicos, instrumentos y espacios en los que se gestione y monitoree la Satisfacción del Cliente FDL.
2. Contemplar los diversos productos y estratos sociales en los cuales trabaja el FDL.
3. Los indicadores de Satisfacción al Cliente deben tener como referentes la Metodología planteadas en la Gestión del Desempeño Social.

I. Requisitos en la contratación Objetivo No 1.

Las personas a licitar para la consultoría deben de cumplir los siguientes requisitos

- Conocimiento sobre el sistema bancario y de micro finanzas en Nicaragua; específicamente sobre Calidad del servicio
- Conocimiento y experiencia en elaboración de planes estratégicos y planes institucionales orientados al servicio al cliente
- Conocimiento sobre Estándares de Calidad y normas de la SIBOIF
- Conocimiento del Sistema ISO a nivel internacional.
- Conocimiento sobre gestión del desempeño social y gestión de satisfacción de clientes

- Se solicita que se envíe una propuesta Técnico- económica para el abordaje de los objetivos propuestos en sobre cerrado a las oficinas centrales del Fondo de Desarrollo Local; ubicado en el campus de la UCA; dirigido a Maria Teresa Castro, gerente administrativo FDL
- Se debe de anexar junto con la propuesta técnico económica los currículum vitae de los/as licitantes de la consultoría, especificando consultorías en las que hayan participado y personal de referencia
- Pueden participar en dicha consultoría empresas especializadas en el tema, siempre y cuando presenten todos los documentos sugeridos por la ley y cubran los objetivos propuestos

VI. Información complementaria

- En caso de requerir movilizarse hacia las sucursales, el FDL brindara el transporte, adecuándose a las rutas semanales que el FDL destina hacia las sucursales. Se solicita no incluir transporte en la propuesta a enviarse.
- En caso de requerir información adicional FDL, este debe de solicitarse a los correos sugeridos en el personal de contacto en las fechas propuestas.

Plazos: 3 meses

Propuesta de cronograma de trabajo

Actividades	Fecha; programadas	Personal a cargo
Revisión TDR/ FDL	07 al 12 de Junio	Personal seleccionado casa matriz
Licitación/ publicidad TDR	14 al 18 de Junio del 2010	
Envío de propuestas	21 al 28 de Junio	
Contratación consultor	01 al 05 de Julio	
Consultoría ejecución e implementación	Julio, Agosto, Septiembre	
Entrega de resultados	Septiembre 30	

Fecha de realización de la consultoría

Junio, Julio, Agosto, septiembre

Costos

Sujeto a Negociación

Personal contacto, FDL

Manuel Bermudez Vado

Gerencia de Negocios, FDL

mbermudez@fdl.org.ni

www.fdl.org.ni

Eva García Flores

Responsable de Mercadeo FDL

egarcia@fdl.org.ni

www.fdl.org.ni

Lucía Hernández Moraga

Resp de género y Marketing relacional, FDL

lhernandez@fdl.org.ni

FDL, Casa matriz, campus, UCA, 2774245- ext.- 1143

www.fdl.org.ni