



Términos de referencia para la elaboración de Diagnóstico de la red de sucursales y elaboración de propuesta de estandarización

Introducción

En este documento se presentan los requerimientos del Fondo de Desarrollo Local (FDL) para la realización de la consultoría denominada **“Diagnostico de la red de sucursales y elaboración de propuesta de estandarización”**.

La responsabilidad por la coordinación de las actividades derivadas de la consultoría corresponde a la gerencia de Operaciones y Gerencia Administrativa del FDL.

I. Antecedentes

El Fondo de Desarrollo Local es una institución sin fines de lucro que presta servicios de crédito en el sector urbano y rural a micro y pequeños empresarios. Es reconocida como una institución líder en su campo y ha obtenido diferentes reconocimientos tanto a nivel nacional como internacional. Tiene actualmente sesenta y cuatro mil clientes y una cartera equivalente a cincuenta y ocho millones de dólares aproximadamente. Para desarrollar sus servicios FDL cuenta con una red de 37 oficinas distribuidas en casi todo el territorio nacional.

Recientemente, FDL ha emprendido una serie de cambios organizativos y de gestión enfocados en la preparación para la transformación a entidad regulada¹ por la Superintendencia de Bancos y de Otras Operaciones Financieras de Nicaragua (SIBOIF). Asimismo, se ha considerado oportuno capitalizar estos esfuerzos para incorporar prácticas modernas, ágiles, con estándares de calidad en procesos de gestión. En este marco, se desarrolla el proyecto de implementar un sistema de gestión operativa en FDL, con base en un sistema de gestión de calidad. Actualmente está en la etapa de implementación de cambios en algunos procesos basados en este modelo. También se han realizado cambios en la estructura organizativa, producto de la revisión de todo el sistema.

En esa dirección, se están elaborando y actualizando manuales de políticas y procedimientos, incorporando lo requerido por la SIBOIF en sus normativas. Entre estos procedimientos, es necesario definir un estándar en la infraestructura, seguridad y distribución de la red de sucursales.

II. Justificación

La gestión de administración de la red de sucursales: diseño, ubicación, distribución interna, estándares de seguridad, etc. ha sido hasta la fecha limitada a unos cuantos elementos estándares. Por esta razón el FDL se ve en la necesidad de levantar un diagnóstico de la red de sucursales existentes incluyendo Casa Matriz, a partir del cual se pueda definir la necesidad de inversión necesaria para obtener un estándar en la imagen de cada una de las sucursales, donde el cliente se sienta orientado en cada una de ellas.

Conforme lo anterior, FDL ha decidido implementar una consultoría denominada **“Diagnostico de la red de sucursales y elaboración de propuesta de estandarización”**.

¹La decisión de convertirse en entidad regulada se tomó en diciembre del año 2009.

III. Requerimientos Generales

Las metodologías utilizadas en el desarrollo de la consultoría deberán permitir la participación de la administración y de otros miembros de la organización, de los cuales se requiera para garantizar los productos de cada componente de forma satisfactoria.

IV. Objetivo General de la Consultoría

Obtener la estandarización de la red de sucursales a nivel de infraestructura y áreas restringidas de atención de clientes dentro de las sucursales.

V. Componentes de la Consultoría

5.1 Estándar de Infraestructura

Objetivo Específico

Contar con un documento que nos permita implementar los elementos que toda sucursal del FDL debe contener en las áreas externas e internas, así como el tamaño mínimo requerido para contener una sucursal, de acuerdo al tipo de sucursales existentes en el FDL.

Alcances

1. Realización de visita a toda la red de sucursales del FDL, para el levantado de las particularidades de cada una de las zonas.

No	Región	Sucursal
1	Centro	Matiguas
2		Rio Blanco
3		Camoapa
4		Juigalpa
5		Muy Muy
Total Región		5
6	Managua	Ciudad Jardin
7		M. Ivan Montenegro
8		M. Mayoreo
9		M. Oriental
10		M. Huembes
11		Ticuanatepe
12	Zumen	
Total Región		7

No	Región	Sucursal
13	Norte	El Cua
14		Waslala
15		La Dalia
16		Pantasma
17		Wiwili
18		San Jose de Bocay
Total Región		6
19	Occidente	Chinandega
20		Leon
21		El Sauce
22		El Viejo
23		Somotillo
Total Región		5

No	Región	Sucursal
24	Oriente	Masaya
25		Granada
26		Jinotepe
27		Masatepe
28		Tipitapa
Total Región		5
29	Segovias	Esteli
30		Quilali
31		San Juan del Rio Coco
Total Región		3
32	Sur	Isla de Ometepe
33		Nandaime
34		Pueblo Nuevo
35		Rivas
36		San Juan del Sur
Total Región		5
Casa Matriz		1
Gran Total		37

2. Definición de los elementos a estandarizar en cada una de las sucursales.
3. Definición del flujo de atención al cliente en toda la red de sucursales del FDL. El diseño debe tomar en cuenta las condiciones de infraestructura existentes.
4. Presentación y aprobación por parte del equipo gerencial los modelos de sucursal del FDL.
5. Propuesta de inversión necesaria en toda la red de sucursales para la estandarización de la misma.

Productos a Entregar

1. Diseño de fachada externa en cada una de las sucursales.
2. Distribución de las áreas de acceso restringido.
3. Modelo de sucursales de acuerdo a los tipos existentes en el FDL.
4. Propuesta de inversión necesaria en toda la red de sucursales para la estandarización de la misma.

VI. Responsabilidad por la contratación, supervisión e informes

El contratante de la consultoría es el Fondo de Desarrollo Local. La contraparte técnica de la firma o agencia seleccionada será el Gerente de Administración de FDL, el cual podrá ser apoyado por otros miembros de su equipo y de otras áreas, según sea necesario, durante el desarrollo de la consultoría y para efectos de la supervisión de la ejecución de la misma.

La supervisión se efectuará a través del seguimiento a cumplimiento de cronogramas de actividades previamente presentados y aprobados por la contraparte técnica; presentación de informes de avances y de reuniones previamente establecidas en el cronograma aprobado. Al finalizar cada componente se deberá presentar un informe valorativo sobre el desarrollo del mismo.

VII. Perfil de la firma consultora

La firma o agencia consultora deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Firma/Agencia especializada en diseño y mantenimiento de sucursales de atención al público con al menos dos (2) años de prestar servicios en Nicaragua.
- La Firma/Agencia debe ser nacional
- Experiencia en la elaboración de presupuesto de ejecución para la remodelación de sucursales de atención al público.

VIII. Duración

Para la ejecución satisfactoria de todos los productos de la consultoría se cuenta con un plazo estimado de 2 meses, el que dará inicio a partir de la fecha de suscripción del contrato de prestación de servicios.

IX. Presentación de Expresiones o Muestras de Interés

Las firmas o agencias consultoras que deseen participar en este proceso, deberán remitir sus expresiones o muestras de interés en sobre cerrado dirigido a Lic. María Teresa Castro, Gerente Administrativa de FDL a más tardar **el Miércoles 01 de febrero del presente año**, con hora límite 4:30

PM, a la dirección: Campus Universitario UCA, Edificio Fondo de Desarrollo Local, Managua, Nicaragua, con la siguiente información:

1. Documento oficial de presentación de la firma o agencia consultora, con información que demuestre que cumple con los requisitos de contratación expuestos anteriormente.
2. Listado de consultorías o trabajos efectuados durante los últimos dos años relacionados con los siguientes temas:
 - Diseño de sucursales para instituciones financieras reguladas.
 - Elaboración de presupuestos para la remodelación de edificios ya existentes.

Adicionalmente el listado deberá contener las referencias (nombre de persona de contacto, correo electrónico, número telefónico) de los clientes a los que se les brindó el servicio.

3. Listado de las personas que participarán en la consultoría con el resumen de sus Hojas de Vida.

X. Forma de Pago

Los pagos se realizarán contra aprobación de productos o informes de la siguiente forma:

Productos o Informe	% de pago
Firma de contrato, presentación y aprobación de cronograma de trabajo global.	20%
Finalizados y entregados todos los productos del componente No. 1 de forma satisfactoria, verificados mediante acta de entrega de informe de finalización de dicho componente.	35%
Finalizados y entregados todos los productos del componente No. 2 de forma satisfactoria verificados mediante acta de entrega de informe de finalización de dicho componente.	35%
Presentación de informe final de consultoría	10%

Los gastos de transporte, hospedaje y alimentación deberán ser asumidos por la firma o consultores que sean seleccionados.

Diagnóstico y propuesta de la infraestructura de la red de sucursales del FDL

SISTEMA DE PUNTUACIÓN PARA CALIFICACIÓN

SELECCIÓN CALIFICACIÓN DE CONSULTORES

Factores con Criterio Pasa/No-pasa:

CRITERIO APLICABLES A LA FIRMA/AGENCIA	PASA	NO PASA
Firma/Agencia especializada en diseño y mantenimiento de sucursales de atención al público con al menos dos (2) años de prestar servicios en Nicaragua.		
La Firma/Agencia debe ser nacional		
Experiencia en la elaboración de presupuesto de ejecución para la remodelación de sucursales de atención al público		

**Fortalecimiento de Procesos de Gestión Humana en Fondo de Desarrollo Local
SISTEMA DE PUNTUACIÓN PARA CALIFICACIÓN**

N°	Factores y metodología de asignación de puntaje	Puntaje máximo	Puntaje atribuido
1	EXPERIENCIA GENERAL	40	
	Experiencia General: Firma/Agencia especializada en diseño y mantenimiento de sucursales de atención al público, con al menos dos (2) años de prestar servicios en Nicaragua.	40	
2	EXPERIENCIA ESPECIFICA	60	
	Experiencia en la elaboración de presupuesto de ejecución para la remodelación de sucursales de atención al público. Entre 3 y 4 :20 puntos Más de 4:.....30 puntos	30	
	Conocimiento de las condiciones de las sucursales y agencias de las instituciones del sector financiero de Nicaragua mediante la presentación de Asesorías o trabajos realizados en al menos una institución de este tipo. De 2 a 3 Asesorías o trabajos :.....5 puntos Más de 3:.....10 puntos	20	
	Disponibilidad de personal con los conocimientos y experiencia necesarios para este trabajo. De 2 a 33 puntos Más de 3 :.....5 puntos	10	
TOTAL		100	

Solamente a la Firma o Agencia Consultora que resulte ser la mejor evaluada en esta etapa del proceso de selección, es a la que se solicitará la presentación de una propuesta técnica y financiera, acompañada de al menos un producto de consultoría de cada uno de los temas mencionados anteriormente y que aparecen en el listado que soporta la experiencia de la firma.

Se podrán contestar preguntas o hacer aclaraciones, hasta las doce del día del **Viernes 27 de Enero**, siendo estas dirigidas al correo electrónico Iteran@fdl.org.ni