

IDB760-782/10

Guatemala

PROTECCION AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS EN GUATEMALA CON ENFASIS EN MICROFINANZAS

IT

DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN, PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL USUARIO FINANCIERO

Solicitud de Expresiones de Interés No. 5

13 de septiembre de 2010

La Superintendencia de Bancos de Guatemala (SIB) ha solicitado un financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para la ejecución del Proyecto “Protección al Usuario de Servicios Financieros en Guatemala con Énfasis en Microfinanzas” (GU-M1034) y se propone utilizar una parte de los fondos para contratos de servicios de consultoría.

Los servicios comprenden: (a) Análisis y diseño del sistema de información para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección de los derechos del usuario de servicios financieros; (b) Desarrollar, probar e implementar las aplicaciones informáticas que faciliten al público la presentación de consultas, reclamos y solicitud de certificaciones por medios virtuales, así como la publicación de información, controles de gestión, generación de estadísticas, relacionadas al fortalecimiento de los procesos de atención y protección de los derechos del usuario de servicios financieros; (c) Manual técnico del sistema y Manual de usuario¹; y (d) Capacitación técnica y de operación a 25 funcionarios de la SIB.

(Otra firma consultora será contratada para la elaboración de procesos y mecanismos de gestión para mejorar la atención y protección al usuario de servicios financieros; el rediseño y/o nuevos procesos que se definan en esa consultoría, serán objeto de automatización en esta consultoría, por lo que ambas firmas consultoras deberán comprometerse a coordinar sus actividades y productos.)

La metodología a utilizar para el diseño del sistema objeto de la consultoría, deberá basarse en el estándar Capability Maturity Model Integration.

El sistema deberá permitir la integración a los sistemas y bases de datos de la SIB y además debe facilitar la comunicación y transmisión de información con las instituciones supervisadas.

Todas las herramientas implantadas deberán ser compatibles con la plataforma tecnológica de la Superintendencia de Bancos: Base de datos Oracle 10.1.2g o superior, Oracle Application Server 10g o superior, y desarrolladas en las herramientas Oracle Jdeveloper 10g o superior y/o APEX 2.0 o superior; y deberán ser entregadas con sus respectivos códigos fuente.

La duración de esta consultoría está programada a realizarse en Guatemala, en nueve meses, a partir de la suscripción del contrato.

La Superintendencia de Bancos invita a los consultores elegibles a expresar su interés en prestar los servicios solicitados. Los consultores interesados deberán proporcionar información que indique que están calificados para suministrar los servicios (folletos, descripción de trabajos similares, experiencia en condiciones similares, disponibilidad de personal que tenga los conocimientos pertinentes, etc.)

Es necesario que incluyan un listado de contratos suscritos indicando lo siguiente: breve descripción, monto y duración, para acreditar su experiencia en servicios de consultoría equivalentes, similares y comparables, con: (i) desarrollo de un sistema informático para sistematizar los procesos y mecanismos de atención al cliente, de preferencia en protección al usuario de servicios financieros; (ii) capacitación.

Es requisito el dominio escrito y oral del idioma español.

Los consultores serán seleccionados conforme a los procedimientos indicados en las <I>Políticas para la Selección y Contratación de Consultores Financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo</I>, edición GN-2350-7.

Los consultores interesados pueden obtener más información en la dirección indicada a continuación, en días hábiles, de 08:00 a 16:00 horas (hora local).

Las expresiones de interés deberán ser recibidas por correo electrónico, por fax o por sobre, en la dirección indicada a continuación, a más tardar el 13 de septiembre de 2010, a las 15:30 horas.

Superintendencia de Bancos
Atn: Inga. Guadalupe Barral Caballero
Coordinadora Proyectos de Asistencia Técnica
Unidad de Asuntos Internacionales
9ª Avenida 22-00, Zona 1
Guatemala, Guatemala
Tel: (502) 2429-5000 Ext. 1598 y 1599
Fax: (502) 2232-8134
E-mail: gbarral@sib.gob.gt