

IDB637-780/10

Guatemala

**PROYECTO PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS EN  
GUATEMALA CON ÉNFASIS EN MICROFINANZAS**

F (finance)

**SERVICIOS DE CONSULTORÍA**

**GU-M1034**

Solicitud de Expresiones de Interés No. 4

Fecha límite: 13 de agosto 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: Elaboración de procesos y mecanismos de gestión para mejorar la atención y protección al usuario de servicios financieros.

Los servicios comprenden: (a) Declaración de Derechos del Usuario de Servicios Financieros que incorpore principios y mejores prácticas, que contenga como anexo, los mecanismos que permitan garantizar su adecuada instrumentación e implementación al interior de la Superintendencia de Bancos de Guatemala y por las instituciones supervisadas; (b) Propuesta de adecuación de los actuales procesos de atención al cliente y protección de los derechos del usuario de servicios financieros, que contenga: objetivos, políticas, procesos y procedimientos a ser implementados en la Superintendencia de Bancos de Guatemala, con definición de perfiles y responsabilidades inherentes a cada puesto, en función de los nuevos procesos de atención al cliente y protección al usuario de servicios financieros; (c) Manual de Procedimiento Integral de Supervisión con respecto a la transparencia de la información, atención al cliente y derechos del usuario de servicios financieros con sus herramientas, a ser aplicado a lo interno de la SIB y en las inspecciones que deben ser practicadas en las instituciones financieras (IFIs), otra firma consultora será contratada para el diseño, desarrollo e implementación del sistema de información para la atención al cliente y protección de los derechos del usuario de servicios financieros, que incluye la automatización del rediseño y/o nuevos procesos que se definan en esta consultoría, con la cual habrá un período de coordinación conjunta; (d) Capacitación a 25 funcionarios de la SIB, sobre los conceptos de transparencia de la información, atención al cliente y derechos del usuario de servicios financieros, a través del desarrollo de ejercicios de la aplicación del Manual y su alcance; incluyendo contenidos, material de referencia y de exposiciones; evaluación de las actividades y evaluación de los participantes con el respectivo listado de asistencia y (e) Acompañamiento a funcionarios de la SIB en el desarrollo de una prueba piloto in situ en tres IFIs, para la validación del Manual e incorporación de los ajustes necesarios al mismo.

La duración de esta consultoría está programada a realizarse en Guatemala, en cinco 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) Procesos de atención al cliente y protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros y (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 8:00 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 agosto de 2010, a las 15:30 horas.

Superintendencia de Bancos  
Unidad de Asuntos Internacionales  
Atn: Inga. Guadalupe Barral Caballero  
Coordinadora Proyectos de Asistencia Técnica  
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