

CLE 58-2022

Consultoría levantamiento de procesos y manuales para PFP

Preguntas y Respuestas.

1. P: Entiendo que sólo se contrata a personas naturales, cierto?
 - R: Así es, para consultor se contrata sólo personas naturales.

2. P: No es posible contratar por ejemplo a mi empresa (SPA donde soy el único accionista), donde se designe a mi como responsable único del proyecto?
 - R: No, no es posible contratar servicios con personas jurídicas, sólo personas naturales para esta posición.

3. P: Es posible que yo, independiente de modalidad anterior, pueda contratar a otra persona que me ayude a participar, guiada por mi?
 - R: No, no es posible. El consultor por contratar tiene que ser la misma persona que desarrolle el trabajo. No hay opciones de tercerizar el trabajo. Tendría que la otra persona postular y desarrollar por su cuenta.

4. P: Es posible dar un contexto numérico de la cantidad de socios que tiene la organización y su distribución por adquisición, medio de cobro?
 - R: Son 100.000 socios.
 - Medio de cobro: 49% PAC. 20% Tarjeta de débito, 31% Tarjeta de crédito.
 - Medios de adquisición: 68% cara a cara, 15% DRTV (televisión), 9% Digital, 6% Telemarketing.

5. P: Es posible indicar cuántos usuarios tienen cada uno de los usuarios de cada proceso?
 - R: No se entiende la pregunta. Puede ayudar respuesta a pregunta #9.

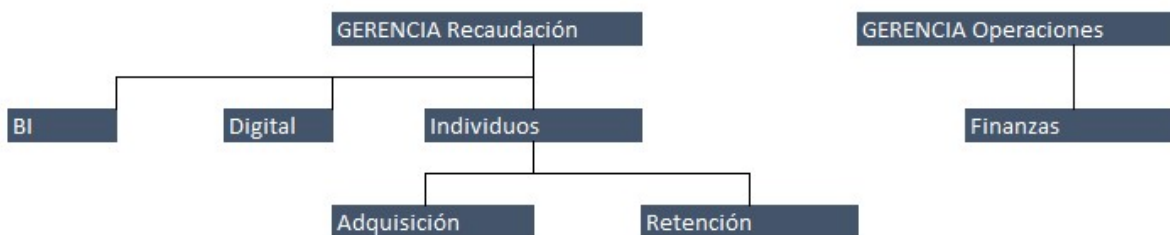
6. P: Es posible indicar quiénes son las áreas responsables y las participantes de cada proceso?
 - R: Ver respuesta pregunta #9.

7. P: La propuesta económica debe ser por horas dedicadas, por proceso, por la propuesta total o la propuesta es libre de hacerlo?

- R: Idealmente por producto indicando estimado de horas y costos.

8. P: Es posible compartir organigrama relacionado con los procesos involucrados, indicando las cantidades de personas por cada área?

- R: El producto 1 de adquisición involucra 2 áreas: Adquisición (5 colaboradores) y Digital (4 colaboradores).
- R: El producto 2 de retención involucra 2 áreas: Retención (4 colaboradores) y BI (4 colaboradores)
- R: El producto 3 de cobros involucra 2 áreas: BI (4 colaboradores) y Finanzas (2 colaboradores).
- R: El producto 4 de reportería involucra 3 áreas: BI (4 colaboradores), Adquisición (5 colaboradores) y Finanzas (2 colaboradores).
- R: El producto 5 de manual de Neptuno involucra 1 área: BI (4 colaboradores)
- R: El producto 6 de manual de Mantenedor de pagos involucra 1 área: BI (4 colaboradores)
- R: El producto 7 de manual de Transdata involucra 2 áreas: BI (4 colaboradores) y Finanzas (2 colaboradores).
- R: El producto 8 de manual de uso Banconexión involucra 2 áreas: BI (4 colaboradores) y Finanzas (2 colaboradores).
- El # de colaboradores considera todos los integrantes del área incluida las jefaturas. La siguiente es la jerarquía de las áreas involucradas.



9. P: Pueden identificar las Agencias y la cantidad de éstas que participan en los procesos a levantar?

- R: 7 agencias participan en el proceso de adquisición cara a cara. 1 agencia para adquisición de leads. 1 agencia digital. 2 agencias de Telemarketing. 1 agencia de DRTV.

10. P: Existe una cantidad estimada de viajes dentro del país a realizar?
- R: No existen viajes contemplados dentro del país. Sólo entrevistas con miembros de UNICEF y de las agencias. Idealmente remotas, pero podemos coordinar reuniones iniciales de forma presencial en la oficina de Santiago para romper el hielo.
11. P: Se puede privilegiar el levantamiento de procesos vía video conferencias?
- R: Sí, se puede.
12. P: Existen viajes fuera del país que se deban contemplar? existe una estimación?
- R: No se contemplan viajes dentro del país
13. P: Es posible entregar el levantamiento en Lucidchart?
- R: Para los primeros 4 productos en cuanto a flujogramas no hay problema, Lucidchart está considerado como una opción. Pero sí destacar que necesita ser complementado con descripción de los procesos por escrito en cuando a objetivos por ejemplo.
14. P: Existe un presupuesto estimado para el desarrollo de la consultoría?
- R: No, no tenemos experiencias pasadas para poder definir un presupuesto estimado.
15. P: Existe documentación previa de los procesos a levantar?
- R: Existe documentación mínima en cuanto a adquisición y cobros. Flujogramas sueltos, incompletos y desactualizados. Manuales no hay nada.
16. P: Existe un mapa de procesos ya levantado?
- R: No, lo que existe es un listado (sin mayores detalles) de todos los procesos actuales. Algunos fuera del alcance de la presente solicitud.

