

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

En la ciudad de Quito, siendo las 08h00 del 30 de mayo de 2022, los miembros de la Comisión de Selección del proceso “**SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS**”, conformada por: Ing. Gandhi Marat Burbano Játiva, Presidente de la Comisión de Selección; Mgs. Héctor Obando Revelo, Director de Gestión de Crédito Encargado e Ing. Leonor Palacio Valdivieso, Profesional afín al objeto del procedimiento de selección; se reúnen para dar respuesta a las preguntas efectuadas y realizar aclaraciones al proceso, conforme el siguiente orden del día:

1. Constatación de Quorum
2. Elección de Secretario de la Comisión de Selección
3. Revisión y Respuestas a las Preguntas realizadas por los oferentes
4. Aclaraciones al requerimiento de contratación
5. Lectura y aprobación del acta

#### **PUNTO 1. Constatación del Quorum**

Una vez constatado el quórum, se instala la reunión y los miembros de la Comisión Técnica aprueban el orden del día.

#### **PUNTO 2. ELECCIÓN DE SECRETARIO DE COMISIÓN DE SELECCIÓN**

Por unanimidad, los miembros de la Comisión de Selección, conforme lo establece el numeral 4.5, párrafo tercero, artículo 4 del Instructivo de Giro Específico del Negocio para la Selección de Empresas de Cobranza para la Recuperación de Cartera Vencida del BIESS, nombran fuera de su seno a la Abg. Alexandra Ortiz Flores, Analista Junior de Asesoría Legal y Contratación Pública como secretaria de la misma.

#### **PUNTO 3. RESPUESTAS LAS PREGUNTAS REALIZADAS POR LAS EMPRESAS INTERESADAS EN PARTICIPAR.**

**PREGUNTA 1.** *“El tipo de cartera a entregar es de ex afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad, es decir los deudores ya no son clientes activos en el sistema de afiliación?”*

Respuesta: El tipo de cartera vencida para recuperación por parte de las empresas de cobranza incluye operaciones de crédito de clientes afiliados, jubilados y cesantes.

**PREGUNTA 2.** *“El valor de honorarios que se detalla a pagar en la tabla TARIFAS es por cada cuota vencida, es decir si un deudor se encuentra con 3 cuotas vencidas en diferentes rangos y montos, se pagará por cada cuota según el valor detallado en la tabla de honorarios.?”*

Respuesta: No, conforme lo establecido en el numeral 1.3.2. TARIFAS, del Requerimiento de Contratación, los pagos por comisiones a las empresas proveedoras, serán:

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

*“(...) Los valores a cancelar a las empresas se calcularán con base en las tarifas arriba estipuladas siempre y cuando se recupere efectivamente al menos una cuota (en el caso de registrarse más de una cuota vencida en una misma operación de crédito, se pagará un solo cargo correspondiente a la cuota que presente el mayor número de días vencidos dentro de su rango de cuotas, independientemente de las gestiones efectivamente realizadas).”*

**PREGUNTA 3.** *“El valor recuperado de cada cuota es incluido el valor de interés se considera total para el pago de honorarios.?”*

Respuesta: El pago será en conformidad a lo establecido en el Requerimiento de Contratación en el numeral 1.3 Definición de forma, tarifas y condiciones de pago; así mismo el Anexo 1 Glosario de Términos determina que el valor exigible *“corresponde a la sumatoria de los valores adeudados por el cliente (resultados de una o varias cuotas) que incluyen capital, intereses (normal y mora), seguros y cargos por gestión de cobranza”*.

**PREGUNTA 4.** *“Cuál es el monto de cartera a ser asignado, tanto en número de clientes como en monto. Así como ciudad.?”*

Respuesta: La información solicitada, será entregada a los proveedores interesados, previa solicitud y aceptación de confidencialidad de la información. La información podrá ser solicitada al correo electrónico [cotizacionescredito@biess.fin.ec](mailto:cotizacionescredito@biess.fin.ec) hasta las 10H00 del miércoles 8 de 2022.

**PREGUNTA 5.** *“Cuantas empresas de servicios auxiliares serán consideradas para la asignación de cartera.?”*

Respuesta: De acuerdo a lo establecido en el numeral 2.4 NATURALEZA DE LA CONTRATACIÓN del Requerimiento de Contratación en el que se determina que:

*“El BIESS seleccionará mínimo 2 (dos) empresas que, de forma individual, asociadas o consorciadas, o con compromiso de asociación o consorcio, alcancen al menos 70 puntos en la etapa de calificación de ofertas; la asignación de la cartera vencida para la recuperación se realizará como se detalla en el apartado 5.1. Forma de asignación y reasignación de cartera, del presente documento”*.

**PREGUNTA 6.** *“Las empresas que tengan oficinas en otras ciudades serán consideradas para asignación en cada sucursal, o la asignación es independiente.?”*

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

Respuesta: La asignación de la cartera se realizará a las empresas proveedoras del servicio, acorde a lo establecido en el numeral 5. ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CARTERA del Requerimiento de Contratación:

*“La asignación de la cartera a las empresas proveedoras del servicio, se hará en función de: monto, plazo morosidad, tipo de cartera, eficiencia de gestión, con el objetivo de impulsar la diversificación de la gestión y estimular el sentido de competencia en base a los objetivos institucionales del BIESS”.*

**PREGUNTA 7.** *“Dentro del tarifario de por la gestión de cobranza extrajudicial el pago será un rubro o la suma de cada mes vencido”*

Respuesta: Conforme, lo determinado en el numeral 1.3.1 FORMA DE PAGO del Requerimiento de Contratación, el pago se realizará: *“El pago a las empresas, de los valores por gestión de cobranza extra judicial se realizará de forma mensual y correrá por cuenta del cliente. Estos valores serán cancelados a las empresas contra entrega recepción mensual del servicio efectivamente realizado”.*

Además, en el numeral 1.3.2. TARIFAS, del Requerimiento de Contratación, los pagos por comisiones a las empresas proveedoras, serán:

*“(…) Los valores a cancelar a las empresas se calcularán con base en las tarifas arriba estipuladas siempre y cuando se recupere efectivamente al menos una cuota (en el caso de registrarse más de una cuota vencida en una misma operación de crédito, se pagará un solo cargo correspondiente a la cuota que presente el mayor número de días vencidos dentro de su rango de cuotas, independientemente de las gestiones efectivamente realizadas).”*

**PREGUNTA 8.** *“En cuanto al volumen de cartera nos puede dar el monto y número de clientes aproximados”*

Respuesta: La información solicitada, será entregada a los proveedores interesados, previa solicitud y aceptación de confidencialidad de la información. La información podrá ser solicitada al correo electrónico [cotizacionescredito@biess.fin.ec](mailto:cotizacionescredito@biess.fin.ec) hasta las 10H00 del miércoles 8 de 2022.

**PREGUNTA 9.** *“Se asigna por ciudad o entregan a nivel nacional la cartera”*

Respuesta: La asignación de la cartera se realizará a las empresas proveedoras del servicio, acorde a lo establecido en el numeral 5. ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CARTERA del Requerimiento de Contratación:

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

*“La asignación de la cartera a las empresas proveedoras del servicio, se hará en función de: monto, plazo morosidad, tipo de cartera, eficiencia de gestión, con el objetivo de impulsar la diversificación de la gestión y estimular el sentido de competencia en base a los objetivos institucionales del BIESS”.*

**PREGUNTA 10.** *“En cuanto a asignación por producto lo realizan en general o específico”*

Respuesta: La asignación de la cartera se realizará a las empresas proveedoras del servicio, acorde a lo establecido en el numeral 5. ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CARTERA del Requerimiento de Contratación:

*“La asignación de la cartera a las empresas proveedoras del servicio, se hará en función de: monto, plazo morosidad, tipo de cartera, eficiencia de gestión, con el objetivo de impulsar la diversificación de la gestión y estimular el sentido de competencia en base a los objetivos institucionales del BIESS”.*

**PREGUNTA 11.** *“La concentración de la cartera en que tramo se encuentra”*

Respuesta: La información solicitada, será entregada a los proveedores interesados, previa solicitud y aceptación de confidencialidad de la información. La información podrá ser solicitada al correo electrónico [cotizacionescredito@biess.fin.ec](mailto:cotizacionescredito@biess.fin.ec) hasta las 10H00 del miércoles 8 de 2022..

**PREGUNTA 12.** *“La empresa de cobranza tiene 8 años en el mercado con mayor experiencia en empresa originadora de cartera y cooperativas pueden participar”*

Respuesta: De acuerdo a lo establecido el Requerimiento de Contratación, numeral 4.1.4, se solicita la EXPERIENCIA GENERAL Y/O ESPECÍFICA MÍNIMA DEL OFERENTE, la misma que de acuerdo al literal b. *“Las condiciones no estarán sujetas al número de contratos o instrumentos presentados por el oferente para acreditar la experiencia requerida, sino, al cumplimiento mínima de las condiciones en relación con los montos mínimos requeridos para cada tipo de experiencia”.*

**PREGUNTA 13.** *“Con respecto del: Documento: Requerimiento de contratación, Objeto de crédito “Servicio de gestión de cobranza para la recuperación de cartera vencida del BIESS”; 1.3 DEFINICION DE FORMA, TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO; 1.3.1 FORMA DE PAGO; PAGO.- saldo, en este literal se indica “El pago a las empresas, de los valores por gestión de cobranza extra judicial se realizará de forma mensual y correrá por cuenta del cliente. Estos valores serán cancelados a las empresas contra entrega recepción mensual del servicio efectivamente realizado”, asumimos que la factura será emitida al Banco del IESS y este será quien pague los valores generados por gestión de cobranza a la empresa seleccionada, es así?”*

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

Respuesta: Si, de acuerdo a lo estipulado en el Requerimiento de Contratación, la sección 1.3.3 CONDICIONES DE PAGO del Requerimiento de Contratación se establece entre otros, los siguientes requisitos que debe cumplir el contratista para el pago:

- *“Todos los informes, reportes, bases y archivos señalados en la matriz ENTREGABLES del numeral 2.7 PRODUCTOS/SERVICIOS ESPERADOS*
- *Factura”, la misma que será emitida por parte de las empresas de cobranzas al BIESS.*

**PREGUNTA 14.** *“Préstamos Hipotecarios; Item 4, Rango 4, Bienes servicios “..visitas in situ”, nota al pie “\*La visita in situ, deberá ser aprobada y coordinada previamente con el BIESS”, cuantos clientes/visitas se realizarán a través de este canal?, pueden ser propuestas las visitas por la empresa de cobranza y con la aprobación del Banco? Que sucede si no se llega a un acuerdo en las visitas a realizar?”*

Respuesta: De acuerdo a lo previsto en el Requerimiento de Contratación, numeral 2.7 PRODUCTOS/SERVICIOS REQUERIDOS de PAGO, que en su parte pertinente establece:

*“(…) Realizar campañas de visitas in situ focalizadas, en función a las estrategias que se definan en común acuerdo entre el BIESS y las empresas proveedoras del servicio contratadas, para atender las necesidades institucionales, sin que esto afecte el equilibrio económico del contrato”*

Además, se cumplirá con lo establecido en la normativa.

Para la realización de visitas in situ, previamente debe existir la aprobación del BIESS.

**PREGUNTA 15.** *“En 1.3.3 CONDICIONES DE PAGO; Condiciones adicionales; 2do punto “El cálculo para el pago a proveedores por el servicio de cobranzas, se tomará de los **comprobantes de pago cancelados individualmente**; siempre que estos se visualicen en la base de recaudaciones administrada por la Subgerencia de Operaciones y cumplan con lo establecido en el numeral 1.4.2 TARIFAS de este Requerimiento de Contratación; es decir, no se considerará el pago generado a través de planillas emitidas por el BIESS a empleadores y/o jubilados”; a que hace referencia **comprobantes de pago cancelados individualmente?**, son las planillas de aportes que se generan en el sistema del IESS?, o es otro tipo de comprobante de pago con el que el cliente se acerca a pagar? **dicha expresión tampoco se esclarece en el glosario de términos.**”*

Respuesta: No. De acuerdo a lo detallado en el Anexo 1 GLOSARIO DE TÉRMINOS del Requerimiento de Contratación: **“Comprobante de pago:** *es el documento emitido por el BIESS por los canales destinados para el efecto, en el que incluirá los valores que el cliente abonará o cancelará por montos vencidos; la emisión de este documento es utilizado en la fase de cobranzas extra judicial”.* Las planillas emitidas, ejecutadas y canceladas a través de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como recaudador oficial y legal de valores

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

de cuotas de los diferentes productos crediticios; este método de recuperación no formará parte del proceso de cobro realizado por las empresas de cobranza.

**PREGUNTA 16.** *“4to punto “En el pago a las proveedoras por servicio de cobranza, no se considerarán los montos o cuotas efectivamente realizados resultado de los procesos de recuperación como reestructuraciones, refinanciamientos o novaciones de operaciones asignadas a las empresas de gestión de cobranza”, si no habrá pago por este tipo de recuperaciones, ¿ que mecanismo de compensación habrá por realizar esta gestión, considerando que dichos procesos aportan significativamente al cumplimiento de metas, y los cuales usualmente tienden a estar llenos de requisitos engorrosos?”*

Respuesta: No se encuentra contemplado ningún mecanismo de compensación por realizar esta gestión. De acuerdo a lo establecido en el Requerimiento de Contratación, en el numeral 1.3.3. CONDICIONES DE PAGO; Condiciones adicionales: *“(…) En el pago a las proveedoras por servicio de cobranza, no se considerarán los montos o cuotas efectivamente realizados resultado de los procesos de recuperación como reestructuraciones, refinanciamientos o novaciones de operaciones asignadas a las empresas de gestión de cobranza.”*

**PREGUNTA 17.** *“En 2. TERMINOS DE REFERENCIA; 2.4 NATURALEZA DE CONTRATACION; 2.4.1 METAS REFERENCIALES PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL; “Las metas **cuatrimestrales** por tramo de gestión de la cartera asignada (valor exigible), se detallan a continuación”*

<b>Nro.</b>	<b>Gestión</b>	<b>Tramo Gestión</b>	<b>Meta</b>
1	Rango 1	A2 (1 A 30)	85,00%
2	Rango 2	A3 (31 A 60)	78,00%
3	Rango 3	B1 ( 61 A 120)	52,00%
4	Rango 4	B2 ( 121 A 180)	39,00%
5	Rango 5	C1 (181 A 210)	26,00%
6	Rango 6	C2 (211 A 270)	17,00%
7	Rango 7	D (271 A 450)	8,00%
8	Rango 8	E (451 A 1079)	6,00%
9	Rango 9	MAYOR A 1080	5,00%

*Asumimos que las metas serán el valor acumulado en la recuperación efectiva de 4 meses de gestión, es decir la sumatoria total de la recuperación en el periodo indicado?”*

Respuesta: Sí, es la sumatoria de los valores recuperados por tramo en relación a los valores exigibles en los 4 meses de gestión en cada una de las evaluaciones planteadas en la sección 2.4.1 METAS REFERENCIALES PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL, del Requerimiento de Contratación.

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

**PREGUNTA 18.** *“En 2.5 METODOLOGIA DE TRABAJO; Fase 2 Prueba Piloto, “Ejecución de pruebas piloto en el plazo máximo de 15 días, contados a partir de la aprobación del cronograma, dejando constancia en un acta correspondiente, entre el Administrador de Contrato y cada empresa contratada. La prueba consistirá en una simulación del servicio de gestión de cobranza que prestará la empresa, conforme lo definido por el BIESS. Dichas pruebas no estarán sujetas a cancelación de valores relacionados”, ¿Cuántos clientes serán sujetos de esta prueba piloto?”*

Respuesta: Se observará lo establecido en el numeral 2.5 METODOLOGÍA DE TRABAJO, Fase 2. Prueba Piloto, tercer párrafo del Requerimiento de Contratación:

*“Se realizarán pruebas pilotos para la entrega y recepción de la información, de acuerdo con los mecanismos que el BIESS determine. Se definirá la estructura y formatos de la información que deberán contener las bases de cartera a gestionar, de pagos diarios, y demás documentos o información requerida para el cumplimiento del contrato. En el caso de que en esta fase no se haya definido las estructuras o formatos de información de algún documento, el Administrador del Contrato aprobará dichas estructuras o formatos en el momento que se lo requiera, así como de requerirse actualizará los formatos que se aprueben en esta etapa”.*

**PREGUNTA 19.** *“En 2.7 PRODUCTOS/ SERVICIOS REQUERIDOS; .... Para la ejecución del servicio, las empresas deberán: 2do punto, “Realizar campañas de visitas in situ focalizadas, en función a las estrategias que se definan en común acuerdo entre el BIESS y las empresas proveedoras del servicio contratadas, para atender las necesidades institucionales, sin que esto afecte el equilibrio económico del contrato”, ¿ Cuantos clientes serán sujetos de las visitas solicitadas?, ¿Cómo se determina el equilibrio económico del contrato?, ¿puede la empresa de cobranza proponer las visitas y/o clientes a visitarse para que sea aprobado por el Banco?,¿ que sucede si no se llega a un acuerdo entre el Banco y la empresa de cobranza en las visitas a realizarse?”*

Respuesta: De acuerdo a lo previsto en el Requerimiento de Contratación, numeral 2.7 PRODUCTOS/SERVICIOS REQUERIDOS de PAGO, que en su parte pertinente establece:

*“(...) Realizar campañas de visitas in situ focalizadas, en función a las estrategias que se definan en común acuerdo entre el BIESS y las empresas proveedoras del servicio contratadas, para atender las necesidades institucionales, sin que esto afecte el equilibrio económico del contrato”*

Además, se cumplirá con lo establecido en la normativa.

Para la realización de visitas in situ, previamente debe existir la aprobación del BIESS.

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

**PREGUNTA 20.** *“En 3.0 CONDICIONES PARTICULARES DE LA CONTRATACION; 3.1 OBLIGACIONES ADICIONALES DE LA CONTRATISTA; .....” Además, las contratistas deberán:”; Literal c: “El Personal técnico no podrá ser sustituido sin la previa autorización por escrito del Administrador del Contrato ”¿aplica para todo el personal que participe activamente en la gestión de recuperación de la cartera del Banco del IESS?, o ¿a qué nivel aplica?, realizamos esta consulta ya que usualmente la rotación de los gestores en telefonía suele tener una tasa > al 5% mensual.”*

Respuesta: Aplica a todos los niveles.

**PREGUNTA 21.** *“En 4.0 PARAMETROS DE CALIFICACION/EVALUACION; 4.1 REQUISITOS MINIMOS; 4.1.1 EQUIPO MINIMO; ¿A que hace referencia el término “salas de operación”?, ¿se pueden adjuntar fotografías del espacio físico destinado para cada “Equipo mínimo” como medios de comprobación?”*

Respuesta: La sala de operación son espacios físicos o áreas de trabajo para la gestión de cobranza.

La presentación de fotografías no será considerada como medio de comprobación de la disponibilidad del espacio físico; se recomienda observar lo estipulado en el numeral 4.1.1 EQUIPO MÍNIMO del Requerimiento de Contratación: *“(...) para acreditar la disponibilidad de los equipos solicitados, los oferentes podrán presentar: Facturas; títulos de propiedad; licencias vigentes; escrituras; contratos o compromisos de compra – venta; o, contratos o compromisos de arrendamiento.*

*De presentar compromisos de compra – venta o arredramiento, estos deberán estar suscritos por los promitentes vendedores o arrendadores y el oferente; además deberá constar la información detallada para corroborar el cumplimiento de las condiciones solicitadas.”*

**PREGUNTA 22.** *“En 4.1.9 INDICES FINANCIEROS DE REFERENCIA; ¿Qué sucede si la empresa de cobranza no cumplen con los índices financieros de referencia?”*

Respuesta: No será causal de rechazo de la oferta, de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 166 de la Codificación de Resoluciones de Servicio Nacional de Contratación Pública.

**PREGUNTA 23.** *“En Documento : Formulario de la oferta; 1.0 FORMULARIO DE OFERTA; 1.10 OTROS PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN PROPUESTOS POR LA ENTIDAD CONTRATANTE. A que hace referencia “otros parámetros de calificación”?, ¿hay un contenido mínimo del Plan de Trabajo?”*

Respuesta: De acuerdo lo establecido en el Requerimiento de Contratación, numeral 4.4.8 OTRO(S) PARÁMETRO(S) DE CALIFICACIÓN:

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

<i>Otros parámetros</i>	<i>Descripción /Indicador</i>	<i>Medio de Comprobación</i>
<i>Resolución vigente de calificación</i>	<i>Calificación como empresas de Servicios Auxiliares, de las instituciones del sistema financiero público o privado, en el área de cobranzas</i>	<i>Presentar Resolución de la Superintendencia de Bancos vigente.</i>
<i>Plan de Trabajo</i>	<i>En el que detalle el alcance, la metodología de trabajo y actividades conforme las condiciones establecidas en los Términos de Referencia.</i>	<i>Plan de Trabajo</i>

**PREGUNTA 24.** *“En el documento REQUERIMIENTO DE CONTRATACIÓN pagina 26, punto 4.1.2, Asesores de cobranza cantidad 40 y Gestores de Ruta cantidad 10.*

- *Para la oferta y debido a la cantidad requerida, es posible presentar cartas de compromiso laboral del personal (Asesores y Gestores de ruta en caso de ser adjudicados), adjuntando los debidos certificados que permitan sustentar la experiencia de los mismos?”*

Respuesta: Si, remitirse a la Aclaración 1. de la presente Acta.

**PREGUNTA 25.** *“Por favor enviar un detalle de la cartera que se entregará para gestión, indicando el saldo vencido y número de clientes por cada rango de vencimiento, así como por cada producto.”*

Respuesta: La información solicitada, será entregada a los proveedores interesados, previa solicitud y aceptación de confidencialidad de la información. La información podrá ser solicitada al correo electrónico [cotizacionescredito@biess.fin.ec](mailto:cotizacionescredito@biess.fin.ec) hasta las 10H00 del miércoles 8 de 2022.

**PREGUNTA 26.** *“Cual es la distribución geográfica de la cartera?”*

Respuesta: La información solicitada, será entregada a los proveedores interesados, previa solicitud y aceptación de confidencialidad de la información. La información podrá ser solicitada al correo electrónico [cotizacionescredito@biess.fin.ec](mailto:cotizacionescredito@biess.fin.ec) hasta las 10H00 del miércoles 8 de 2022.

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

**PREGUNTA 27.** *“Cuántos recursos están gestionando actualmente esta cartera?”*

Respuesta: Actualmente el BIESS cuenta con un área encargada de gestión de recuperación y cobranza.

**PREGUNTA 28.** *“Existe un requerimiento mínimo de 40 posiciones para el proveedor. En base a qué parámetros se ha determinado el número de recursos requerido?”*

Respuesta: Actualmente el BIESS cuenta con aproximadamente 20.000 operaciones en cartera hipotecaria vencida y considerando la naturaleza de esta contratación que define un mínimo de dos empresas para la gestión, se estimó que cada recurso (operador), tiene la capacidad mensual de gestionar alrededor de 250 operaciones de crédito independientemente de la intensidad de gestión que se realice a cada operación. Tomando en consideración que el BIESS podrá asignar adicionalmente cartera vencida de los productos quirografario y prendario.

Adicionalmente, de acuerdo a lo descrito en el numeral 5. ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CARTERA del Requerimiento de Contratación: *“(…) La cartera para asignarse será definida por el BIESS y podrá estar constituida de cartera vencida nueva, cartera ya asignada recuperada parcialmente o cartera no recuperada.”*

**PREGUNTA 29.** *“Si bien se menciona que las comisiones se cancelarán mensualmente, existe un plazo máximo para pago de las mismas posterior a la presentación de la factura?”*

Respuesta: No existe plazo máximo para el pago; sin embargo, las empresas proveedoras del servicio deberán cumplir con los requisitos exigidos en el numeral 1.3.3 CONDICIONES DE PAGO, del Requerimiento de Contratación.

**PREGUNTA 30.** *“En el punto 2.4.1 se indican las metas referenciales de recaudo. Podemos conocer cual ha sido el historico de recaudo porcentual de los ultimos 12 meses por cada uno de los rangos mencionados?”*

Respuesta: Considerando la emergencia sanitaria que atravesó del país, los niveles de mora generados históricamente por recuperación de cartera, no son comparables para el servicio que se requiere contratar.

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

**PREGUNTA 31.** *“En referencia al mismo punto (2.4.1), nos pueden indicar cuál es la formula para calcular el porcentaje de recuperación?”*

Respuesta: En el numeral 2.4.1 del Requerimiento de Contratación, se definen las metas referenciales para la gestión de cobranza extrajudicial; las metas de recuperación se calculan considerando la cartera recuperada por empresa, por tramo respecto del valor exigible.

**PREGUNTA 32.** *“En caso que un cliente realice un abono parcial a la cuota, que no cubra el valor de la misma en su totalidad, cómo se procede con el pago de la comisión?”*

Respuesta: No está establecido pago de comisión por recuperaciones parciales o abonos que no afecten a por lo menos una cuota completa, la más antigua. Conforme lo establecido en el numeral 1.3.2 TARIFAS del Requerimiento de Contratación, los pagos por comisiones a empresas proveedoras del servicio, serán:

*“(…) Los valores a cancelar a las empresas se calcularán con base en las tarifas arriba estipuladas siempre y cuando se recupere efectivamente al menos una cuota (en el caso de registrarse más de una cuota vencida en una misma operación de crédito, se pagará un solo cargo correspondiente a la cuota que presente el mayor número de días vencidos dentro de su rango de cuotas, independientemente de las gestiones efectivamente realizadas).”*

**PREGUNTA 33.** *“Por favor aclarar a que se refiere esto:*

*En el caso que, de las ofertas presentadas, todas acrediten como experiencia general adicional valores menores a USD 1'250.000,00; se otorgará el máximo puntaje a la oferta que acredite como experiencia general adicional el monto más alto; y, a las demás ofertas se les asignará un puntaje directamente proporcional, calculado sobre el monto de la experiencia general adicional más alto acreditado.*

*Puntaje = (monto de experiencia general”*

Respuesta: En el caso de que ninguno de los oferentes acredite 1'250.000,00 como experiencia general **adicional**; se tomará el valor acreditado más alto de todos los oferentes, quien será acreedor a la totalidad del puntaje y el resto de oferentes obtendrán el puntaje de forma proporcional, de acuerdo a lo definido en el numeral 4.2 EVALUACIÓN POR PUNTAJE, EXPERIENCIA GENERAL, del Requerimiento de Contratación.

**PREGUNTA 34.** *“Por favor aclarar a que se refiere esto:*

*Se otorgará el máximo puntaje a la o las ofertas que presenten como experiencia específica adicional un monto igual o superior a USD 1'250.000,00; y, a las demás ofertas se les asignará un puntaje directamente proporcional calculado sobre dicho monto (USD 740.000,00), por cuanto corresponde al monto máximo a ser puntuado.*

*Puntaje = (monto de experiencia específica adicional acreditado / USD 1'250.000,00) x 50.”*

Respuesta: En el caso de que los oferentes acrediten experiencias superiores a 1'250.000,00 como experiencia específica **adicional**; será acreedor a la totalidad del puntaje, de acuerdo a lo definido en el

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

numeral 4.2 EVALUACIÓN POR PUNTAJE, EXPERIENCIA ESPECÍFICA, del Requerimiento de Contratación. Revisar la Aclaración 3.

**PREGUNTA 35.** *“Existe la posibilidad de renovar el contrato por un periodo adicional? Cuales son las condiciones para hacerlo?”*

Respuesta: No, cumplido el plazo contractual establecido en el numeral 1.4 del Requerimiento de Contratación, el BIESS conforme a los intereses institucionales, podrá iniciar un nuevo procedimiento de selección.

**PREGUNTA 36.** *“Al retornar semanalmente la base datos, es necesario devolverla incluyendo el enriquecimiento de datos realizado por la empresa gestora de cobros?”*

Respuesta: Si, de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.7. PRODUCTOS/SERVICIOS REQUERIDOS, en el Requerimiento de Contratación.

**PREGUNTA 37.** *“Como funciona el mecanismo de ajuste cuatrimestral de reasignación de resultados?”*

Respuesta: Según lo previsto en el numeral 5.1 Forma de asignación y reasignación de cartera, del Requerimiento de Contratación; para la reasignación periódica de la cartera, se ha establecido una forma de cálculo que considera la calificación de los oferentes y la eficiencia en cobranza que la empresa haya demostrado en gestionar la cartera del BIESS.

En la reasignación, se medirán los resultados y eficiencia de la recuperación de la asignación a cada una de las empresas para realizar una redistribución de cartera vencida. *“(…) En este proceso, se re ponderará la calificación a un 20% y la eficiencia a 80% para la estimación del puntaje de asignación de cada tramo de cartera de las empresas.”*

**PREGUNTA 38.** *“Cuantos días de notificación previa se establecerá en el contrato en el evento de terminación unilateral anticipada por parte del contratante?”*

Respuesta: Antes de proceder a la terminación unilateral, la BIESS notificará a la Contratista, con la anticipación de diez (10) días término, sobre su decisión de terminarlo unilateralmente.

**PREGUNTA 39.** *“Por favor es necesario que nos compartan el texto del Acuerdo de Confidencialidad”*

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

Respuesta: De acuerdo a lo determinado en el numeral 3.1.1. Confidencialidad de la Información, del Requerimiento de Contratación: *“Previo a la firma del contrato, las empresas proveedoras de servicio de recuperación y cobranza, así como cada uno de los técnicos o personal de la empresa que se encuentre involucrado en la prestación del servicio deberán suscribir el Convenio de Confidencialidad.”*

**PREGUNTA 40.** *“La recepción de un SMS o correo electrónico por parte del cliente es considerado como una gestión efectiva?”*

Respuesta: En el Anexo 1: Glosario de Términos en el Requerimiento de Contratación se establece: **“Gestión efectiva de recuperación.-** *Se considera a la gestión que permite la recuperación efectiva de cartera a los valores recaudados mediante pago directo, a través de la generación de comprobantes de pago, resultado de la gestión de cobranza realizada por la empresa.”*. En este sentido, conforme lo definido en el numeral 1.3.1. FORMA DE PAGO, del Requerimiento de Contratación, dentro de los Bienes/Servicios que las empresas adjudicatarias deben entregar y respaldar para el pago por gestión de cobranza son: *“Gestión telefónica y canales digitales”*, conforme a los productos, rango de gestión y tramos.

Además, las empresas proveedoras del servicio deberán observar lo que establece el numeral 2.7. PRODUCTOS/SERVICIOS REQUERIDOS, del requerimiento de Contratación: *“(…) para la ejecución del servicio, las empresas deberán: (…) Gestionar la recuperación directa con el cliente beneficiario de créditos hipotecarios, quirografarios y prendarios en mora, así como con clientes particulares que mantengan créditos prendarios en mora, a través de los canales que el BIESS defina; y, por el valor de la recaudación efectiva del cobro, facturar el servicio de recuperación al BIESS siempre y cuando se afecte al menos una cuota y se demuestre la gestión realizada (en el caso de registrarse más de una cuota vencida en una misma operación de crédito, se facturará un solo cargo correspondiente a la cuota que presente el mayor número de días vencidos dentro de su rango de cuotas, independientemente de las gestiones efectivamente realizadas). El BIESS actuará como gestor de recaudación a través de los canales definidos, y pagará a las empresas proveedoras del servicio, conforme la conciliación de la liquidación mensual entre los servicios prestados, de acuerdo con la tabla de comisión o pago por el servicio definida en la sección 1.3.2 TARIFAS de este Requerimiento de Contratación.”*

**PREGUNTA 41.** *“Cuales son los canales de recaudación que tiene actualmente el BIESS”*

Respuesta: Los canales de recuperación con los que cuenta actualmente el BIESS son:

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

- Pagos en efectivo presenciales, en las oficinas de las siguientes instituciones financieras: Banco Bolivariano, Pacífico, Guayaquil, Austro, Pichincha, Produbanco, Cooperativa El Sagrario; y en Servipagos, Wester Union, Almacenes Tía.
- Pagos mediante transferencias a través de banca virtual, de los Bancos: Bolivariano, Pacífico, Guayaquil y Pichincha.
- Pagos mediante tarjetas de crédito, Banco del Pichincha: Diners, Discover, Visa, Mastercard, Banco de Loja: Visa, Banco General Rumiñahui: Visa.

**PREGUNTA 42.** *“Los recargos por concepto de gestión de cobranza son calculados y proporcionados directamente en la base de datos para la gestión? O este es un rubro que debe ser adicionado por el proveedor de cobranza?”*

Respuesta: No, los valores por concepto de gestión de cobranza, serán calculados por el BIESS.

**PREGUNTA 43.** *“Quien emite el comprobante de cobro por concepto de la gestión de cobro al cliente? Por favor explicar a fondo este proceso”*

Respuesta: El cargo por gestión de cobranza extrajudicial, será emitido por el BIESS a través del comprobante de pago que deberá ser cancelado por el cliente. Además, en el Glosario de Términos, Anexo 1 del Requerimiento de Contratación, se define lo siguiente:

*“Comprobante de pago: es el documento emitido por el BIESS por los canales destinados para el efecto, en el que incluirá los valores que el cliente abonará o cancelará por montos vencidos; la emisión de este documento es utilizado en la fase de cobranzas extra judicial.”*

**PREGUNTA 44.** *“Qué información de contacto se entrega para la gestión de cobro?”*

Respuesta: De acuerdo a lo determinado en el numeral 2.6. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD CONTRATANTE: *“El BIESS, entregará a las empresas contratadas el listado de los deudores y sus valores pendientes de pago y datos de recuperación de cartera como principales fuentes de información para que realicen la gestión de recuperación y cobranza (...)”*

**PREGUNTA 45.** *“¿Cuál es el volumen de la cartera que se asignaría, concentración de días de mora y de tipo de crédito?”*

Respuesta: La información solicitada, será entregada a los proveedores interesados, previa solicitud y aceptación de confidencialidad de la información. La información podrá ser solicitada al correo electrónico [cotizacionescredito@biess.fin.ec](mailto:cotizacionescredito@biess.fin.ec) hasta las 10H00 del miércoles 8 de 2022.

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

**PREGUNTA 46.** “¿Las 40 personas que solicitan cubrirían el total de la cartera asignada?”

Respuesta: Si, no obstante, queda a criterio de las empresas proveedoras del servicio, incluir más recursos de los establecidos en el Requerimiento de Contratación, numeral 4.1.2 PERSONAL TÉCNICO MÍNIMO.

**PREGUNTA 47.** “Cuál es la distribución de la cartera por ciudad.”

Respuesta: La información solicitada, será entregada a los proveedores interesados, previa solicitud y aceptación de confidencialidad de la información. La información podrá ser solicitada al correo electrónico [cotizacionescredito@biess.fin.ec](mailto:cotizacionescredito@biess.fin.ec) hasta las 10H00 del miércoles 8 de 2022.

**PREGUNTA 48.** “En el documento mencionan acerca de las estaciones de trabajo (40) y en cuanto a la gestión domiciliaria, ¿cuál sería el requerimiento?”

Respuesta: Para los gestores de ruta que realizarán la gestión domiciliaria, no se ha solicitado área de trabajo (cubículos)

**PREGUNTA 49.** “Cuál es la fórmula de cálculo de la meta que se muestra en la siguiente tabla:”

Las metas cuatrimestrales por tramo de gestión de la cartera asignada (valor exigible), se detallan a continuación:

Nro.	Gestión	Tramo Gestión	Meta
1	Rango 1	A2 (1 A 30)	85%
2	Rango 2	A3 (31 A 60)	78%
3	Rango 3	B1 (61 A 120)	52%
4	Rango 4	B2 (121 A 180)	39%
5	Rango 5	C1 (181 A 210)	26%
6	Rango 6	C2 (211 A 270)	17%
7	Rango 7	D (271 A 450)	8%

Respuesta: En el numeral 2.4.1 del Requerimiento de Contratación, se definen las metas referenciales para la gestión de cobranza extrajudicial; las metas de recuperación se calculan considerando la cartera recuperada por empresa, por tramo respecto del valor exigible.

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

**PREGUNTA 50.** *“En el documento REQUERIMIENTO DE CONTRATACIÓN pagina 29, punto 4.1.9 INDICES FINANCIEROS DE REFERENCIA.; Debido a las distintas fórmulas que se ha visto en otras entidades públicas y privadas, se puede enviar las formulas que se utilizarían para el presente proceso?”*

Respuesta: Los índices serán calculados aplicando las siguientes fórmulas:

- Solvencia: Activo total/Patrimonio
- Endeudamiento: Pasivo Total / Patrimonio

**PREGUNTA 51.** *“¿Se debe hacer el proceso en el portal del USHA1 y SERCOP o por la página del BIESS?”*

Respuesta: El proceso se publica en página web institucional del BIESS.

**PREGUNTA 52.** *“¿Cuál es el monto promedio mensual de cartera a recuperar?”*

Respuesta: La información solicitada, será entregada a los proveedores interesados, previa solicitud y aceptación de confidencialidad de la información. La información podrá ser solicitada al correo electrónico [cotizacionescredito@biess.fin.ec](mailto:cotizacionescredito@biess.fin.ec) hasta las 10H00 del miércoles 8 de 2022.

**PREGUNTA 53.** *“¿Cuál es la antigüedad promedio de días de mora?”*

Respuesta: La información solicitada, será entregada a los proveedores interesados, previa solicitud y aceptación de confidencialidad de la información. La información podrá ser solicitada al correo electrónico [cotizacionescredito@biess.fin.ec](mailto:cotizacionescredito@biess.fin.ec) hasta las 10H00 del miércoles 8 de 2022.

**PREGUNTA 54.** *“¿Cuánto es el monto promedio por documento, a recuperar?”*

Respuesta: La información solicitada, será entregada a los proveedores interesados, previa solicitud y aceptación de confidencialidad de la información. La información podrá ser solicitada al correo electrónico [cotizacionescredito@biess.fin.ec](mailto:cotizacionescredito@biess.fin.ec) hasta las 10H00 del miércoles 8 de 2022.

**PREGUNTA 55.** *“¿Cuántos clientes se debe contactar mensualmente?”*

Respuesta: Las empresas proveedoras del servicio deberán gestionar mensualmente a toda la cartera vencida asignada o reasignada.

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

Remitirse a Aclaración 2 de esta acta.

**PREGUNTA 56.** *“¿Cuántos documentos se debe cobrar mensualmente?”*

Respuesta: El objeto de su consulta no es claro en el contexto de lo establecido en el Requerimiento de Contratación. En tal virtud, para la Comisión de Selección no es factible emitir una respuesta.

**PREGUNTA 57.** *“¿Cuál es el plazo promedio de cobro (días promedio para cobrar)?”*

Respuesta: La información solicitada, será entregada a los proveedores interesados, previa solicitud y aceptación de confidencialidad de la información. La información podrá ser solicitada al correo electrónico [cotizacionescredito@biess.fin.ec](mailto:cotizacionescredito@biess.fin.ec) hasta las 10H00 del miércoles 8 de 2022.

**PREGUNTA 58.** *“¿Cómo informan las asignaciones de cartera a cobrar a la empresa de cobranzas?”*

Respuesta: De acuerdo a lo establecido en el numeral 2.5. METODOLOGÍA DE TRABAJO: Fase 3.- Notificación de inicio de la prestación del servicio: *“Una vez terminada la fase anterior el Administrador del Contrato realizará la notificación de inicio de prestación del servicio y entregará la cartera vencida asignada a cada contratista. La notificación se realizará en el plazo máximo de 5 días culminada la prueba piloto, a través de cualquier medio físico y/o electrónico.”*

**PREGUNTA 59.** *“¿Después de cuantos días de mora se asignan cuentas a cobranza?”*

Respuesta: Conforme a lo definido en el Requerimiento de Contratación, en el numeral 2.2 OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN, General: *“Contratar empresas especializadas en recuperación y cobranza con el fin de gestionar eficientemente los adeudos de préstamos hipotecarios, quirografarios y prendarios, desde el primer día de mora hasta las instancias que se inicie la coactiva (...)”*, así como, en el numeral 5.1. Forma de asignación y reasignación de cartera: *“(…) La asignación de cartera se realizará una vez que el administrador del contrato notifique el inicio de la ejecución, y se realizará en función de la necesidad institucional, considerando la dinámica de la cartera vencida.”*

**PREGUNTA 60.** *“¿Cuántos meses mantienen la asignación?”*

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

Respuesta: Por cuatro meses, además, conforme a lo definido en el Requerimiento de Contratación, numeral 5.1. Forma de asignación y reasignación de cartera: *“(...) El procedimiento de redistribución se realizará luego de la evaluación de las metas y eficiencia con una periodicidad cuatrimestral en la fase de ejecución del contrato o cuando el BIESS lo requiera entre las evaluaciones de las metas o a la finalización de la gestión de cartera asignada o reasignada por parte de las empresas.”*

**PREGUNTA 61.** *“¿Cómo deciden asignación/retiro de cartera?”*

Respuesta: Conforme a lo definido en el Requerimiento de Contratación, numeral 5.1. Forma de asignación y reasignación de cartera, *“(...) Para la asignación y reasignación de la cartera, se ha establecido una forma de cálculo que considera la calificación de los oferentes y en relación a la eficiencia en cobranza que la empresa haya demostrado en gestionar la cartera del BIESS. La reasignación de cartera se realizará de acuerdo con las necesidades del Banco, aplicando las mismas consideraciones y ponderaciones, en función de la eficiencia demostrada por cada contratista.”*

**PREGUNTA 62.** *“¿Con qué frecuencia se asignan las cuentas de la cartera (mensual, semanal, etc.)?”*

Respuesta: La asignación de cartera se realizará una vez que el administrador del contrato notifique el inicio de la ejecución, y de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.1. Forma de asignación y reasignación de cartera, del Requerimiento de Contratación: *“(...) El procedimiento de redistribución se realizará luego de la evaluación de las metas y eficiencia con una periodicidad cuatrimestral en la fase de ejecución del contrato o cuando el BIESS lo requiera entre las evaluaciones de las metas o a la finalización de la gestión de cartera asignada o reasignada por parte de las empresas.”* Remitirse a las Aclaraciones 4, 5 y 6.

**PREGUNTA 63.** *“¿Cuál es la periodicidad de envío de información de carga (mensual, semanal, etc.)?”*

Respuesta: De acuerdo a lo establecido en el numeral 1.3.3. CONDICIONES DE PAGO:

*“(...)”*

- *La periodicidad de entrega de las bases de procesamiento, tanto del BIESS como de las empresas de recuperación y cobranza, será máximo el primer día hábil de cada semana; y, considerando que, eventualmente, los datos pueden estar expuestos a modificaciones, por casos de reversos de pagos,*

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

*la base final de recaudaciones (insumo con el que se realizará el cálculo del pago por gestión efectiva de recaudación), será entregada por el BIESS previo a la presentación del informe final del periodo.”*

Además, debe considerarse los entregables establecidos en el numeral 2.7. PRODUCTOS/SERVICIOS REQUERIDOS, del Requerimiento de Contratación, los cuales tienen relación con la transferencia de información y bases de datos, cuya periodicidad es semanal, o conforme lo requerido por el BIESS.

**PREGUNTA 64.** *“¿Qué opciones de negociación ofrecen (Refinanciación, condonación, etc.)?”*

Respuesta: Los arreglos de obligaciones que ofrece el BIESS para préstamos hipotecarios son: Refinanciamiento, novación y reestructura.

**PREGUNTA 65.** *“¿Diferencian cartera refinanciada de no-refinanciada?”*

Respuesta: Para la asignación de cartera, no se diferenciará entre cartera refinanciada de no refinanciada.

**PREGUNTA 66.** *“¿Mantienen asignación de cuentas refinanciadas por empresa de cobranza?”*

Respuesta: De acuerdo a lo definido en el numeral 5.1. Forma de asignación y reasignación de cartera del Requerimiento de Contratación, se establece: *“(…) La cartera para asignarse será definida por el BIESS y podrá estar constituida de cartera vencida nueva, cartera ya asignada recuperada parcialmente o cartera no recuperada.”*

**PREGUNTA 67.** *“¿Cómo consideran honorarios sobre abonos o pagos parciales?”*

Respuesta: De acuerdo a lo establecido en el numeral 1.3.3. CONDICIONES DE PAGO; Condiciones adicionales: *“Los valores de recuperación generados por efectos de abonos o pre cancelaciones, no serán considerados en su totalidad como capital recuperado, por lo cual estarán sujetos a comisión únicamente los valores que se encontraban vencidos al momento de la gestión de recuperación.”*

**PREGUNTA 68.** *“¿Cómo consideran honorarios sobre notas de crédito generadas en acuerdos/convenios de pago, refinanciamientos, reestructuraciones, etc.?”*

Respuesta: De acuerdo a lo establecido en el numeral 1.3.3. CONDICIONES DE PAGO; Condiciones adicionales: *“(…) En el pago a las proveedoras por servicio de cobranza, no se considerarán los montos o*

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

*cuotas efectivamente realizados resultado de los procesos de recuperación como reestructuraciones, refinanciamientos o novaciones de operaciones asignadas a las empresas de gestión de cobranza.”*

**PREGUNTA 69.** *“¿Qué tipo de gestión están haciendo actualmente, usan canales tecnológicos?”*

Respuesta: Actualmente existe gestión interna.

**PREGUNTA 70.** *“¿Tienen políticas de condonación de intereses o capital?”*

Respuesta: No, el BIESS no puede hacer condonaciones de intereses o capital.

**PREGUNTA 71.** *“¿Cuáles son los canales de pago?”*

Respuesta: Los canales de recuperación con los que cuenta actualmente el BIESS son:

- Pagos en efectivo presenciales, en las oficinas de las siguientes instituciones financieras: Banco Bolivariano, Pacífico, Guayaquil, Austro, Pichincha, Produbanco, Cooperativa El Sagrario; y en Servipagos, Wester Union, Almacenes Tía.
- Pagos mediante transferencias a través de banca virtual, de los Bancos: Bolivariano, Pacífico, Guayaquil y Pichincha.
- Pagos mediante tarjetas de crédito, Banco del Pichincha: Diners, Discover, Visa, Mastercard, Banco de Loja: Visa, Banco General Rumiñahui: Visa.

**PREGUNTA 72.** *“¿Cuál es la contactabilidad por tramo de mora?”*

Respuesta: Considerando la emergencia sanitaria que atravesó del país, los niveles de contractibilidad generados históricamente por recuperación de cartera, no son comparables para el servicio que se requiere contratar.

**PREGUNTA 73.** *“¿Tienen política de retirar el bien comprado para saldar la deuda que se pueda usar dentro de la gestión de cobro?”*

Respuesta: No está previsto para etapa extrajudicial.

**PREGUNTA 74.** *“¿La cartera es refinanciada o tiene mora real?”*

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

Respuesta: De acuerdo a lo definido en el numeral 5.1. Forma de asignación y reasignación de cartera del Requerimiento de Contratación, se establece: “(...) *La cartera para asignarse será definida por el BIESS y podrá estar constituida de cartera vencida nueva, cartera ya asignada recuperada parcialmente o cartera no recuperada.*”. Por lo tanto, la composición de la cartera a asignarse podrá estar distribuida por diferentes estados de operación.

**PREGUNTA 75.** “*¿Están reportadas al buro las deudas, después de cuantos días?*”

Respuesta: El BIESS no reporta directamente al buró.

**PREGUNTA 76.** “*¿La asignación sería proporcional a las distribuciones de rango de mora que indican entre todas las casas de cobro?*”

Respuesta: En el numeral 5.1. Forma de asignación y reasignación de cartera, del Requerimiento de Contratación se describe la metodología de cálculo para la distribución de cartera a recuperarse y los parámetros relacionados. En esta se establece que, la proporción de asignación de cartera a cada empresa seleccionada se realizará considerando la puntuación calculada que dependerá de la calificación y la eficiencia en la recuperación de cartera por cada tramo de mora.

**PREGUNTA 77.** “*¿Cuál es el nivel de efectividad en los últimos meses?*”

Respuesta: Considerando la emergencia sanitaria que atravesó del país, los niveles efectividad generados históricamente por recuperación de cartera, no son comparables para el servicio que se requiere contratar.

**PREGUNTA 78.** “*¿La asignación detalla el score de crédito de los clientes?*”

Respuesta: En el numeral 2.6. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD CONTRATANTE se establece que: “El BIESS, entregará a las empresas contratadas el listado de los deudores y sus valores pendientes de pago y datos de recuperación de cartera como principales fuentes de información para que realicen la gestión de recuperación y cobranza (...)”. La información relevante para la recuperación de cartera que entregará el BIESS no incluye el score de crédito de los clientes.

**PREGUNTA 79.** “*Distribución geográfica de la cartera*”

Respuesta: La información solicitada, será entregada a los proveedores interesados, previa solicitud y aceptación de confidencialidad de la información. La información podrá ser solicitada al correo electrónico [cotizacionescredito@biess.fin.ec](mailto:cotizacionescredito@biess.fin.ec) hasta las 10H00 del miércoles 8 de 2022.

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

**PREGUNTA 80.** “¿Cobran intereses por mora?”

Respuesta: El Anexo 1: GLOSARIO DE TÉRMINOS del Requerimiento de Contratación se establece: “**Valor exigible.** - corresponde a la sumatoria de los valores adeudados por el cliente (resultados de una o varias cuotas) que incluyen capital, intereses (normal y mora), seguros y cargos por gestión de cobranza.”. En este sentido, el monto de intereses por mora es parte del valor exigible de recuperación por parte de las empresas proveedoras del servicio.

**PREGUNTA 81.** “¿Cuál es la política de castigo que utilizan?”

Respuesta: El castigo de cartera crediticia se establece conforme lo definido en el Libro I, Título II, CAPÍTULO XX: CASTIGO DE PRÉSTAMOS, DESCUENTOS Y OTRAS OBLIGACIONES POR PARTE DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS definido en la Codificación de Resoluciones de Junta de Política y Regulación Monetaria; sin embargo, la asignación de cartera no incluirá operaciones de cartera castigadas.

**PREGUNTA 82.** “En cuanto a la actualización de los contactos telefónicos y correos electrónicos de los afiliados, ¿cuál sería la periodicidad de envío de información?”

Respuesta: De acuerdo a lo establecido en el numeral 1.3.3. CONDICIONES DE PAGO:

“(…)

- *La periodicidad de entrega de las bases de procesamiento, tanto del BIESS como de las empresas de recuperación y cobranza, será máximo el primer día hábil de cada semana; y, considerando que, eventualmente, los datos pueden estar expuestos a modificaciones, por casos de reversos de pagos, la base final de recaudaciones (insumo con el que se realizará el cálculo del pago por gestión efectiva de recaudación), será entregada por el BIESS previo a la presentación del informe final del periodo.”*

Además, debe considerarse los entregables establecidos en el numeral 2.7. PRODUCTOS/SERVICIOS REQUERIDOS, los cuales tienen relación con la transferencia de información y bases de datos, cuya periodicidad es semanal, o conforme lo requerido por el BIESS.

**PREGUNTA 83.** “¿Las empresas proveedoras facturarán directamente al BIESS?”

Respuesta: De acuerdo a lo estipulado en el Requerimiento de Contratación, la sección 1.3.3 CONDICIONES DE PAGO del Requerimiento de Contratación se establece entre otros, los siguientes requisitos que debe cumplir el contratista para el pago:

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

- *“Todos los informes, reportes, bases y archivos señalados en la matriz ENTREGABLES del numeral 2.7 PRODUCTOS/SERVICIOS ESPERADOS*
- *Factura”, la misma que será emitida por parte de las empresas de cobranzas al BIESS.*

**PREGUNTA 84.** *“¿El BIESS facturará a los deudores por los cargos de cobranza (Conforme las normas de la Junta de Política y Regulación Financiera)?”*

Respuesta: Si, el cargo por gestión de cobranza extrajudicial, será emitido por el BIESS

**PREGUNTA 85.** *“¿El BIESS será responsable de parametrizar los sistemas del IESS para que el cargo por cobranza corra por cuenta del cliente, y por tanto que conste en los Comprobantes de Pago de la cuota más antigua, siendo ésta la que tenga prelación en el pago, y por el valor que corresponda según las tablas vigentes?”*

Respuesta: El BIESS parametrizará el modelo de gestión de cobranza para el cobro a clientes y para el pago a empresas de cobranza.

**PREGUNTA 86.** *“¿Se están realizando a la fecha, cargos a los clientes en mora del BIESS, de la manera descrita en el punto anterior, o en la forma que se vaya a aplicar en caso de que sea otro el mecanismo?”*

Respuesta: Actualmente el BIESS no cobra a sus clientes ningún cargo por gestión de cobranza.

**PREGUNTA 87.** *“¿En la fase piloto se realizarán pruebas para la operatividad de la inclusión de estos cargos en los comprobantes de pago?”*

Respuesta: En el numeral 2.5. METODOLOGÍA DE TRABAJO del Requerimiento de Contratación se establece: *“(…) La prueba piloto consistirá en una simulación del servicio de gestión de cobranza que prestará la empresa, conforme lo definido por el BIESS. Dichas pruebas no estarán sujetas a cancelación de valores relacionados.*

*(…) Se realizarán pruebas pilotos para la entrega y recepción de la información, de acuerdo con los mecanismos que el BIESS determine. Se definirá la estructura y formatos de la información que deberán contener las bases de cartera a gestionar, de pagos diarios, y demás documentos o información requerida para el cumplimiento del contrato. En el caso de que en esta fase no se haya definido las estructuras o formatos de información de algún documento, el Administrador del Contrato aprobará dichas estructuras o formatos en el momento que se lo requiera, así como de requerirse actualizará los formatos que se aprueben en esta etapa.”*

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

**PREGUNTA 88.** *“¿En caso de inconvenientes operativos, legales u errores por parte del BIESS o de otras instancias en la inclusión de los cargos de cobro a los clientes en los Comprobantes de Pago, las empresas recibirán sus honorarios de todas formas?”*

Respuesta: En el Requerimiento de Contratación, numeral 1.3.2 TARIFAS se establece: *“En caso de que, por temas transaccionales se reverse un pago realizado por el cliente, ese valor no será considerado como recuperación efectiva y se realizará la reliquidación del pago de comisiones a las empresas proveedoras.”*

**PREGUNTA 89.** *“Se menciona que “los valores de recuperación generados por efectos de abonos o pre cancelaciones, no serán considerados en su totalidad como capital recuperado, por lo cual estarán sujetos a comisión únicamente los valores que se encontraban vencidos al momento de la gestión de recuperación”. En relación a pre cancelaciones de cuotas futuras por vencer, no aplicaría el concepto de la antigüedad, pero al cancelar al menos una cuota vencida si se reconocería el honorario?”*

Respuesta: Conforme lo establecido en el numeral 1.3.2 TARIFAS del Requerimiento de Contratación, los pagos por comisiones a empresas proveedoras del servicio, serán:

*“(…) Los valores a cancelar a las empresas se calcularán con base en las tarifas arriba estipuladas siempre y cuando se recupere efectivamente al menos una cuota (en el caso de registrarse más de una cuota vencida en una misma operación de crédito, se pagará un solo cargo correspondiente a la cuota que presente el mayor número de días vencidos dentro de su rango de cuotas, independientemente de las gestiones efectivamente realizadas).”*

En tal sentido, la recuperación de operaciones vencidas que esté relacionada con una pre cancelación será reconocida conforme la cuota más vencida efectivamente recuperada, para lo cual se pagará un solo cargo correspondiente a la cuota de mayor número de días vencidos dentro de su rango de cuotas.

**PREGUNTA 90.** *“Si una cuota es abonada (entendiendo esto como pago parcial de una cuota) en un mes, pero cancelada en su totalidad en un mes posterior (diferencia) ¿El cálculo del honorario se lo haría por el monto total de la cuota y por la antigüedad mayor?”*

Respuesta: Si, conforme lo establecido en el numeral 1.3.2. TARIFAS del Requerimiento de Contratación.

**PREGUNTA 91.** *“Se menciona que en el caso de préstamos quirografarios (más adelante también en prendarios), no se reconocerán honorarios en caso de compensación de garantías (fondos de reserva, cesantía y joyas en garantía). Es importante que se tenga en cuenta el principio constitucional de que ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos ¿Durante el tiempo en que la deuda esté asignada para gestión de cobranza, no debería aplicarse dicha compensación de garantías, es decir, previo a la aplicación de garantías debería ser retirada de gestión informando que se lo vaya a realizar; así mismo, en beneficio de los deudores, no debería aplicarse dicho procedimiento si existe un compromiso de pago?”*

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

Respuesta: El cruce o ejecución de garantías se realiza una vez que la gestión de cobranza extrajudicial no ha sido efectiva; y de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.3.3 CONDICIONES DE PAGO, Condiciones adicionales: *“(...) En el caso de los préstamos quirografarios recuperados mediante el cruce de garantías (ejecución de fondos de reserva y/o cesantía), no se considerará recuperación efectiva y por lo tanto no incluirán en los cálculos de pago a las empresas de cobranza”.*

**PREGUNTA 92.** *“En el pago a las proveedoras por servicio de cobranza, no se considerarán los montos o cuotas efectivamente realizados resultado de los procesos de recuperación como reestructuraciones, refinanciamientos o novaciones de operaciones asignadas a las empresas de gestión de cobranza. Es importante que se tenga en cuenta el principio constitucional de que ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos. ¡En tal virtud, el BIESS no podrá requerir que las empresas de cobranza promuevan o promocionen dicho mecanismo! Sugerimos que se revea este punto, que si se cancele a la empresa de cobranza un honorario y que se lo cargue al cliente conjuntamente con el abono inicial que deba realizar. De esa manera se benefician de manera justa las tres partes.”*

Respuesta: En el artículo único numeral 61 de la Resolución No. 514-2019-F del 10 de mayo del 2019 de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera se establece los Cargos por Gestión de cobranza extra judicial los cuales en su parte pertinente menciona que:

*“(...) 4. Se prohíbe el cobro por gestiones de créditos vencidos que no cuenten con respaldo de gestión efectiva realizada.”*

Adicionalmente, de acuerdo a lo establecido en el Requerimiento de Contratación, en el numeral 1.3.3. CONDICIONES DE PAGO; Condiciones adicionales: *“(...) En el pago a las proveedoras por servicio de cobranza, no se considerarán los montos o cuotas efectivamente realizados resultado de los procesos de recuperación como reestructuraciones, refinanciamientos o novaciones de operaciones asignadas a las empresas de gestión de cobranza.”*

**PREGUNTA 93.** *“En la sección 1.3.2 de los TDR se define “Recuperación efectiva ... resultado de la gestión de cobranza realizada y documentada por la empresa”. En el Glosario se define acertadamente lo que es la gestión de cobranza extrajudicial y lo que es gestión efectiva de recuperación (aplicable al reconocimiento de honorarios). En la sección 1.3.3 (pag 11 de los TDR) dice “En el pago a las proveedoras por servicio de cobranza, no se considerarán los montos o cuotas recuperados a clientes no contactados (o no ubicados)”. Esta última frase da pie a ambigüedades. El instructivo para la selección de empresas de cobranza en su art 4.1 numeral cuarto señala que no deben existir ambigüedades que permitan interpretaciones. En tal virtud, solicitamos que el texto “En el pago a las proveedoras por servicio de cobranza, no se considerarán los montos o cuotas recuperados a clientes no contactados (o no ubicados)” se omita de los Términos de Referencia.”*

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

Respuesta: No se puede omitir lo descrito debido a que en el artículo único numeral 61 de la Resolución No. 514-2019-F del 10 de mayo del 2019 de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera se establece los Cargos por Gestión de cobranza extra judicial los cuales en su parte pertinente menciona que:

*“(...) 4. Se prohíbe el cobro por gestiones de créditos vencidos que no cuenten con respaldo de gestión efectiva realizada.”.*

Adicionalmente, en el numeral 2.7 PRODUCTO/SERVICIOS REQUERIDOS tercer párrafo tercer literal se establece:

*“(...) Gestionar la recuperación directa con el cliente beneficiario de créditos hipotecarios, quirografarios y prendarios en mora, así como con clientes particulares que mantengan créditos prendarios en mora, a través de los canales que el BIESS defina; y, por el valor de la recaudación efectiva del cobro, facturar el servicio de recuperación al BIESS siempre y cuando se afecte al menos una cuota y se demuestre la gestión realizada (...)”*

**PREGUNTA 94.** *“En la sección 1.3.2 de los TDR se define “Recuperación efectiva ... resultado de la gestión de cobranza realizada y documentada por la empresa”. En la gestión de cobranza no siempre se logra el pago de los deudores en la primera gestión o en el primer mes asignado, en tal sentido solicitamos que se reconozcan los honorarios por gestiones realizadas al deudor, sin importar que la gestión se haya realizado en meses anteriores al pago.”*

Respuesta: En el artículo único numeral 61 de la Resolución No. 514-2019-F del 10 de mayo del 2019 de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera se establece los Cargos por Gestión de cobranza extra judicial los cuales en su parte pertinente menciona que:

*“(...) 4. Se prohíbe el cobro por gestiones de créditos vencidos que no cuenten con respaldo de gestión efectiva realizada.”.*

Adicionalmente, en el numeral 1.3. DEFINICIÓN DE FORMA, TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO se establece la forma, montos y condiciones para la aplicación del pago por gestión de cobranza extra judicial.

**PREGUNTA 95.** *“En relación a las Metas Referenciales que son cuatrimestrales, se entiende que ¿se debe sumar el porcentaje de recuperación de cada tramo para los 4 meses a fin de llegar a dichas metas?”*

Respuesta: No es la sumatoria de porcentajes. Las metas referenciales son la sumatoria de los valores recuperados en relación de la cartera asignada o re asignada por tramo en los 4 meses de gestión según se establece en la sección 2.4.1 METAS REFERENCIALES PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL del Requerimiento de Contratación.

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

**PREGUNTA 96.** *“En relación a las Metas Referenciales que son cuatrimestrales, por favor proporcionar los indicadores reales obtenidos por el BIESS en el último cuatrimestre, toda vez que, para varios tramos, los mismos resultan ser inalcanzables en carteras similares gestionadas en el país.”*

Respuesta: Las metas se encuentran calculadas en base al Estudio de Mercado para la definición de presupuesto referencial del “Servicio de gestión de cobranza para la recuperación de cartera vencida del BIESS”, de abril de 2022, que para el efecto elaboró el BIESS, las cuales se utilizarán como medida estándar para el presente proceso de contratación.

**PREGUNTA 97.** *“¿Cómo está compuesta la cartera? Por cantidad y edad de mora.”*

QUIROGRAFARIOS			HIPOTECARIOS		
TRAMOS	# CTAS	MONTO VENCIDO	TRAMOS	# CTAS	MONTO VENCIDO
Morosidad de 61-90 días			Morosidad de 1-30		
Morosidad mayor a 91 días			Morosidad de 31-60 días		
<b>TOTAL</b>			Morosidad de 61-90 días		
			Morosidad mayor a 91 días		
			<b>TOTAL</b>		

  

PRENDARIOS		
TRAMOS	# CTAS	MONTO VENCIDO
Morosidad de 31-60 días		
Morosidad de 61-90 días		
Morosidad mayor a 91 días		
<b>TOTAL</b>		

Respuesta: La información solicitada, será entregada a los proveedores interesados, previa solicitud y aceptación de confidencialidad de la información. La información podrá ser solicitada al correo electrónico [cotizacionescredito@biess.fin.ec](mailto:cotizacionescredito@biess.fin.ec) hasta las 10H00 del miércoles 8 de 2022.

**PREGUNTA 98.** *“¿Cómo está compuesta la cartera por provincia?”*

Respuesta: La información solicitada, será entregada a los proveedores interesados, previa solicitud y aceptación de confidencialidad de la información. La información podrá ser solicitada al correo electrónico [cotizacionescredito@biess.fin.ec](mailto:cotizacionescredito@biess.fin.ec) hasta las 10H00 del miércoles 8 de 2022.

**PREGUNTA 99.** *¿Cuál es la deuda promedio por rango de cuota y tipo de deuda?*

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

HIPOTECARIOS				
Rango de deuda	Morosidad de 1-30	Morosidad de 31-60 días	Morosidad de 61-90 días	Morosidad mayor a 91 días
MENOR A 100				
\$100.00 - \$ 199.00				
\$200.00 - \$299.00				
\$300.00 - \$499.00				
\$500.00 - \$999.00				
Mayor a \$1,000				
<b>Total</b>				

  

QUIROGRAFARIOS				
Rango de deuda			Morosidad de 61-90 días	Morosidad mayor a 91 días
MENOR A 100				
\$100.00 - \$ 199.00				
\$200.00 - \$299.00				
\$300.00 - \$499.00				
\$500.00 - \$999.00				
Mayor a \$1,000				
<b>Total</b>				

  

PRENDARIOS				
Rango de deuda		Morosidad de 31-60 días	Morosidad de 61-90 días	Morosidad mayor a 91 días
MENOR A 100				
\$100.00 - \$ 199.00				
\$200.00 - \$299.00				
\$300.00 - \$499.00				
\$500.00 - \$999.00				
Mayor a \$1,000				
<b>Total</b>				

Respuesta: La información solicitada, será entregada a los proveedores interesados, previa solicitud y aceptación de confidencialidad de la información. La información podrá ser solicitada al correo electrónico [cotizacionescredito@biess.fin.ec](mailto:cotizacionescredito@biess.fin.ec) hasta las 10H00 del miércoles 8 de 2022.

**PREGUNTA 100.** “En el numeral 1.3 **CONDICIONES DE PAGO**, se indica lo sgt: no se considerará el pago de planillas emitidas por el BIESS a empleadores y/o jubilados, para el cálculo de comisiones de recuperación. ¿Los pagos que realicen los deudores a través de descuentos en su rol son considerados para la comisión y evaluación de metas?”

Respuesta: No, de acuerdo a lo detallado en el Anexo 1. GLOSARIO DE TÉRMINOS del Requerimiento de Contratación: “**Comprobante de pago:** es el documento emitido por el BIESS por los canales destinados para el efecto, en el que incluirá los valores que el cliente abonará o cancelará por montos vencidos; la emisión de este documento es utilizado en la fase de cobranzas extra judicial”. Las planillas emitidas, ejecutadas y canceladas a través de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como recaudador oficial y legal de valores de cuotas de los diferentes productos crediticios; este método de recuperación no formará parte del proceso de cobro realizado por las empresas de cobranza.

**PREGUNTA 101.** “Dentro de la base están considerando aquellos deudores afiliados que se encuentran en mora debido a que el EMPLEADOR no está al día en sus obligaciones, sin embargo, a los deudores afiliados se le ha descontado por medio de rol. ¿Estos casos estan identificados?”

Respuesta: Si se encuentran identificados.

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

**PREGUNTA 102.** *“¿Existe un incentivo adicional como compensación en caso de sobrepasar la meta solicitada por el BIESS en cada tramo de cartera?”*

Respuesta: No se existen incentivos.

**PREGUNTA 103.** *“¿La asignación que realicen de la cartera, es mensual o semanal? Y bajo que parametros es asignada a las casas de cobros?”*

Respuesta: La asignación de cartera es mensual, y la reasignación es cuatrimestral conforme lo definido en el numeral 5.1 Forma de asignación y reasignación de cartera se establece: *“(…) El procedimiento de redistribución se realizará luego de la evaluación de las metas y eficiencia con una periodicidad cuatrimestral en la fase de ejecución del contrato o cuando el BIESS lo requiera entre las evaluaciones de las metas o a la finalización de la gestión de cartera asignada o reasignada por parte de las empresas.”*

Así mismo, en el mismo numeral se describe la metodología de cálculo para la distribución de cartera a recuperar y los parámetros relacionados que son: la calificación de las empresas en el proceso de selección, las metas referenciales y la eficiencia de las empresas proveedoras del servicio en cada una de las evaluaciones periódicas.

**PREGUNTA 104.** *“¿Tienen establecido, cuantas cuentas diarias o mensuales debe manejar los 40 ejecutivos de cobranza?”*

Respuesta: Actualmente el BIESS cuenta con aproximadamente 20.000 operaciones en cartera hipotecaria vencida y considerando la naturaleza de esta contratación que define un mínimo de dos empresas para la gestión, se estimó que cada recurso (operador), tiene la capacidad mensual de gestionar alrededor de 250 operaciones de crédito independientemente de la intensidad de gestión que se realice a cada operación. Tomando en consideración que el BIESS podrá asignar adicionalmente cartera vencida de los productos quirografario y prendario.

**PREGUNTA 105.** *“En el numeral 1.3 CONDICIONES DE PAGO, se indica lo sgt: no se considerará el pago de planillas emitidas por el BIESS a empleadores y/o jubilados, para el cálculo de comisiones de recuperación. ¿Los pagos que realicen los deudores afiliados voluntariamente al IESS y con convenio de débito bancario son considerados para la comisión y evaluación de metas?”*

Respuesta: No, únicamente se cancelarán los pagos realizados mediante comprobante de pago que deberá ser cancelado por el cliente. Además, en el Glosario de Términos, Anexo 1 del Requerimiento de Contratación, se define lo siguiente:

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

*“Comprobante de pago: es el documento emitido por el BIESS por los canales destinados para el efecto, en el que incluirá los valores que el cliente abonará o cancelará por montos vencidos; la emisión de este documento es utilizado en la fase de cobranzas extra judicial.”*

**PREGUNTA 106.** *“En el numeral 1.3 CONDICIONES DE PAGO, se indica lo sgt: En el pago a las proveedoras por servicio de cobranza, no se considerarán los montos o cuotas efectivamente realizados resultado de los procesos de recuperación como reestructuraciones, refinanciamientos o novaciones de operaciones asignadas a las empresas de gestión de cobranza./ ¿Quiere decir que no se pueden realizar negociaciones, reestructuraciones, refinanciamientos o novaciones, ya que estos valores no serán reconocidos?”*

Respuesta: Las empresas proveedoras del servicio no realizarán reestructuraciones, refinanciamientos o novaciones de operaciones de cartera vencida.

**PREGUNTA 107.** *“¿Existe algún check list de las razones del porque pueden quitar cuentas?”*

Respuesta: En el proceso de contratación no se contempla un “check list” para la asignación y re asignación de cartera. Adicionalmente, se debe considerar el numeral 3.3 MULTAS Y PENALIZACIONES del Requerimiento de contratación en el que se establece: *“(…) Las reasignaciones se aplicarán en función de la eficiencia en la gestión por cada uno de los tramos de mora, según la forma de cálculo establecida en el numeral 5.1 Forma de asignación y reasignación de cartera; y, consistirá en la reducción de la cartera a ser asignada en el siguiente mes; particular que será notificado a la respectiva empresa contratista”*

**PREGUNTA 108.** *“En el numeral 2.4.1 METAS REFERENCIALES PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL, se indica lo sgt: se aplicará un mecanismo de ajuste de asignación por resultados, en cada evaluación cuatrimestral, a través de la reasignación de la cartera en función a lo determinado en el numeral 5.1 Forma de asignación y reasignación de cartera. ¿Por el incumplimiento de las metas, existe alguna multa, sanción, penalidad MONETARIA?, en caso de ser así ¿como sería el cálculo?”*

Respuesta: No existe ninguna multa, sanción o penalidad **monetaria** por el incumplimiento de metas.

**PREGUNTA 109.** *“¿ El periodo de recuperación se considera de recorrido hasta la nueva asignación o es mensual ?”*

Respuesta: El periodo de recuperación de cartera por parte de las empresas proveedoras del servicio es mensual.

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

**PREGUNTA 110.** *“¿ En el periodo de recuperación a partir del 2do mes en adelante, se considera desde el inicio del mes o a partir de la asignación de la cartera? Considerando que la carga de asignación estará lista hasta el 7 de cada mes. (Indicado en la fase 4: Ejecución del Servicio)”*

Respuesta: El periodo de recuperación mensual (gestión); y el periodo de asignación se realizarán en función a los cortes de las bases de planillaje de jubilados y afiliados, mismas que se generan de manera independiente al periodo de gestión. Remitirse a la Aclaraciones 4, 5 y 6.

**PREGUNTA 111.** *“¿La duración de la asignación es hasta el cierre de mes o hasta la siguiente asignación (el 7 de cada mes)?”*

Respuesta: Remitirse a la Aclaraciones 4, 5 y 6.

**PREGUNTA 112.** *“Si hay días de carencia, los primeros días de cada mes, ¿Se reconocen los pagos de la cartera asignada el mes anterior, hasta el día de la nueva asignación?”*

Respuesta: No existen periodos de carencia, ya que se trabajará con las bases de datos vigentes en esa fecha. Ver Aclaraciones 4, 5 y 6.

**PREGUNTA 113.** *“¿BIESS realizará ajuste en la asignación enviada para medir la efectividad de la meta? / considerando que existen pagos de clientes que no serán reconocidos.”*

Respuesta: De acuerdo a lo descrito en el Requerimiento de Contratación, en la Fase 4.- Ejecución del Servicio, en su numeral 2.5.1. Préstamos hipotecarios, segundo párrafo, indica que: “(...) Actualización diaria de los pagos de los créditos otorgados (...)”

En función a lo antes expuesto, no se realizará ningún tipo de ajuste, ya que la información de pago se compartirá diariamente.

**PREGUNTA 114.** *“En el numeral 2.4.1 Metas referenciales para la gestión de cobranza extra judicial, se detallan las metas que debemos tener, la pregunta es, este porcentaje es el resultado del saldo inicial entregado para cobrar versus saldo final que queda para cobrar?”*

Respuesta: No, la meta referencia es la sumatoria de los valores recuperados en relación a los valores exigibles por tramo en los 4 meses de gestión en cada una de las evaluaciones planteadas en la sección 2.4.1 METAS REFERENCIALES PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL del Requerimiento de Contratación.

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

**PREGUNTA 115.** *“¿El contrato contempla la suspensión del servicio por falta de pago del contratista?”*

Respuesta: El objeto de su consulta no es claro en el contexto de lo establecido en el Requerimiento de Contratación. En tal virtud, para la Comisión de Selección no es factible emitir una respuesta. Sin embargo, las empresas proveedoras del servicio no realizan ningún pago.

**PREGUNTA 116.** *“Qué tiempo se toma la contratista para realizar el pago de honorarios una vez recibida la factura?”*

Respuesta: La contratista no realiza ningún pago de honorarios al BIESS.

**PREGUNTA 117.** *“El 100% de la cartera asignada al proveedor, en caso de pagos, ¿Todos son reconocidos al proveedor?, en caso de existir excepciones se solicita detalle”*

Respuesta: La recuperación generada mediante la emisión del comprobante desde la app se considera para el cálculo de honorarios a las empresas prestadoras del servicio. En el numeral 1.3.2 TARIFAS definida en el Requerimiento de Contratación, se establece en su parte pertinente: *“(…) Los valores a cancelar a las empresas se calcularán con base en las tarifas arriba estipuladas siempre y cuando se recupere efectivamente al menos una cuota (en el caso de registrarse más de una cuota vencida en una misma operación de crédito, se pagará un solo cargo correspondiente a la cuota que presente el mayor número de días vencidos dentro de su rango de cuotas, independientemente de las gestiones efectivamente realizadas).”*.

Por lo que, los valores recuperados efectivamente por las empresas proveedoras del servicio serán reconocidos siempre y cuando se cumplan las condiciones definidas.

Por otra parte, en el numeral 1.3.3 CONDICIONES DE PAGO en los literales 4, 5 y 6 de las Condiciones adicionales se establecen los casos en los no se realizarán pagos a las empresas proveedoras.

**PREGUNTA 118.** *“En el numeral 2.4.1 metas referenciales para la gestión de cobranza extrajudicial, se detallan las metas que debemos tener, la pregunta es, este porcentaje es el resultado del saldo inicial entregado para cobrar versus saldo final que queda para cobrar?”*

Respuesta: Las metas de recuperación se calculan considerando la cartera recuperada por empresa por tramo respecto del valor exigible.

**PREGUNTA 119.** *“Es posible gestionar la cartera mediante redes sociales (WhatsApp, telegram, Messenger etc.)”*

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

Respuesta: En el numeral 2.7. PRODUCTOS/SERVICIOS REQUERIDOS se establece lo siguiente: *“(...) Realizar gestión de cobro a través de medios físicos y electrónicos (llamadas telefónicas, mensajes de texto, mensajes IVR, envío de mails, visitas in situ y/o demás acciones que permitan alcanzar los niveles de recuperación solicitados por la Institución) o envío de cartas físicas o electrónicas de cobranza, a la dirección proporcionada por BIESS y/o a las que consten en las bases de datos externas.”.*

Además, las empresas proveedoras del servicio deberán verificar la normativa legal vigente respecto de la utilización de diferentes canales oficiales para la gestión de cobranza extra judicial.

**PREGUNTA 120.** *“Cuál es el número de clientes que se tienen por tipo de cartera, por antigüedad y la deuda promedio?”*

Respuesta: La información solicitada, será entregada a los proveedores interesados, previa solicitud y aceptación de confidencialidad de la información. La información podrá ser solicitada al correo electrónico [cotizacionescredito@biess.fin.ec](mailto:cotizacionescredito@biess.fin.ec) hasta las 10H00 del miércoles 8 de 2022.

**PREGUNTA 121.** *“La oferta se debe presentar impresa o en digital”*

Respuesta: Se debe presentar física, de acuerdo a lo establecido el Requerimiento de Contratación, numeral 2.12 FORMA DE PRESENTAR LA OFERTA

**PREGUNTA 122.** *“En razón que se toma a la LOSCNP como normal supletoria, se podrá acreditar la experiencia general y específica como un mismo proyecto que supere el monto requerida para ambas?”*

Respuesta: Conforme a lo establecido en el numeral 4.1.4 EXPERIENCIA GENERAL Y/O ESPECÍFICA MÍNIMA DEL OFERENTE, literal c), se señala:

*“Si, con la presentación de un instrumento que acredite la experiencia mínima específica, las empresas proveedoras del servicio cumplieren el monto mínimo solicitado para la experiencia mínima general, este instrumento será considerado como válido para acreditar los dos tipos de experiencias.”*

**PREGUNTA 123.** *“Para experiencia que superen el monto mínimo requerido por su cartera de estad el diferencial de la etapa de cumplimiento obligatorio se considerara para la puntuación?”*

Respuesta: De acuerdo a lo establecido en el numeral 4.2 EVALUACIÓN POR PUNTAJE, apartados Experiencia General y Específica, del Requerimiento de Contratación:

*“No se otorgará puntaje a la experiencia general mínima requerida, por ser de cumplimiento obligatorio.”*

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

*Para que la experiencia general presentada sea susceptible de calificación por puntaje, ésta deberá ser mayor a la establecida como requisito mínimo (...)*

*"(...) Para que la experiencia específica presentada sea susceptible de calificación por puntaje, ésta deberá ser mayor a la establecida como requisito mínimo."*

**PREGUNTA 124.** *"Para el caso de que no exista relación de dependencia del personal, se podrá la experiencia solicitada mediante la presentación de un certificado en el que conste plazo, monto de ejecución, cargo y actividades desempeñadas."*

Respuesta: El BIESS no solicita que el personal técnico se encuentre en relación de dependencia. En el numeral 4.1.3. EXPERIENCIA MÍNIMA DEL PERSONAL TÉCNICO se establece como medio de comprobación de la experiencia lo siguiente: *"(...) para acreditar las experiencias del personal técnico mínimo solicitado, los oferentes deberán presentar al menos un (1) certificado laboral o contrato; y, además, mecanizado del IESS o Facturas con su respectivo comprobante de retención (según corresponda."* Particularmente, el mecanizado del IESS permite verificar de la información contenida en los certificados/contratos laborales.

**PREGUNTA 125.** *"Para el caso de compromiso de asociación o consorcio el formulario de compromiso deberá ser suscrito por todos los asociados o consorciados o únicamente por quien ejercerá la representada."*

Respuesta: En el Formulario "MODELO DE COMPROMISO DE ASOCIACIÓN O CONSORCIO" Deberá ser suscrito por los representantes de cada uno de los consorciados o asociados.

**PREGUNTA 126.** *"Para acreditar la titulación académica "BACHILLER" se podrá presentar copia de la cedula de identidad donde indique el título de bachiller."*

Respuesta: Remitirse a la Aclaración 1.

**PREGUNTA 127.** *"Que aspectos serán tomados en cuenta para medir la evolución del plan piloto?"*

Respuesta: En la sección Fase 2: Prueba piloto descrita en el numeral 2.5. METODOLOGÍA DE TRABAJO se establece los principales puntos a considerarse en la prueba piloto los que están relacionados con: simulación del servicio de gestión de cobranza que prestará cada empresa, textos de comunicación requeridos para la gestión de cobranza y pruebas de entrega y recepción de la información. En dicho punto, se establece que el BIESS definirá las condiciones de estas pruebas.

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

**PREGUNTA 128.** *“Para que se considere el pago por el servicio será considerado que el pago al meno cumpla con la prelación en el orden:*

- *Gasto de cobranza – Pagado en su totalidad*
- *Interés de Mora – Pagado en su totalidad*
- *Interés financiero – Pagado en su totalidad*
- *Capital – Pagado parcialmente o en su totalidad.”*

Respuesta: Se aplicará lo establecido en, Sección X, Capítulo II, Título II, del Libro I del Codificación de Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

**PREGUNTA 129.** *“El proveedor decide qué tipo de integración se utilizará o el departamento correspondiente lo determina?”*

Respuesta: El objeto de su consulta no es claro en el contexto de lo establecido en el Requerimiento de Contratación. En tal virtud, para la Comisión de Selección no es factible emitir una respuesta.

**PREGUNTA 130.** *“Es posible contar con la información de cartera en función de distribución por producto y por plaza o provincia?”*

Respuesta: La información solicitada, será entregada a los proveedores interesados, previa solicitud y aceptación de confidencialidad de la información. La información podrá ser solicitada al correo electrónico [cotizacionescredito@biess.fin.ec](mailto:cotizacionescredito@biess.fin.ec) hasta las 10H00 del miércoles 8 de 2022.

**PREGUNTA 131.** *“En el caso de los fallecidos, si el pago lo realiza un heredero o familiar es considerado para la liquidación de honorarios?”*

Respuesta: No, conforme lo estipulado en el numeral 1.3.3. CONDICIONES DE PAGO, del Requerimiento de Contratación.

**PUNTO No. 4.- ACLARACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA.**

**Aclaración 1:** En el numeral 4.1.2 PERSONAL TÉCNICO MÍNIMO, del Requerimiento de Contratación, incorpórese lo siguiente:

**Medio de comprobación:** Para verificar que la empresa proveedora del servicio cuente con el personal técnico requerido, es necesario que incluya en su oferta el formulario de compromiso de cumplimiento de personal técnico en etapa contractual, mismo que se anexa a la presente acta y forma parte de la integridad de la

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

oferta. El formulario deberá encontrarse debidamente firmado al presentarse la oferta, caso contrario la oferta será descalificada por falta de integridad de la misma.

**Aclaración 2:** En el numeral 3.1 OBLIGACIONES ADICIONALES DE LA CONTRATISTA, del Requerimiento de Contratación, dentro del primer párrafo, a continuación del quinto inciso, incorpórese el siguiente texto:

- Previo a la firma del contrato, las empresas proveedoras que resulten adjudicatarias, aceptan presentar la documentación relacionada con el personal técnico mínimo requerido por el BIESS en el Requerimiento de Contratación; conforme lo establecido en el formulario de compromiso de cumplimiento de personal técnico en etapa contractual.

Dentro del segundo párrafo, a continuación del cuarto inciso, incorpórese el siguiente texto:

- Las Contratistas deberán realizar gestiones de cobranza mensuales a todos los clientes de las operaciones de cartera asignadas o reasignadas a través de los diferentes canales definidos en este Requerimiento de Contratación. Para tal efecto reportará la información mensual relacionada y establecida por el BIESS.
- Las contratistas en el periodo de gestión mensual (o cuatrimestral), considerando la fecha de notificación de inicio de la ejecución del contrato, deberán gestionar la cartera asignada o reasignada al inicio o luego de las evaluaciones cuatrimestrales (respectivamente), y además la cartera vencida nueva distribuida mensualmente

En el numeral 3.2.3 Obligaciones adicionales de la contratante, del Requerimiento de Contratación, a continuación del primer párrafo, incorpórese los siguientes textos:

Previo a la ejecución contractual, el Administrador del Contrato, deberá verificar que las empresas proveedoras que resulten adjudicatarias cumplan con los compromisos generados en el formulario de compromiso de cumplimiento de personal técnico en etapa contractual; esto es, la presentación de la documentación relacionada con el equipo mínimo requerido por el BIESS en el Requerimiento de Contratación; la presentación de la documentación relacionada con el personal técnico mínimo y su experiencia mínima. Parámetros que serán utilizados a lo largo de la ejecución del contrato, y que, en caso de existir algún cambio o modificación, serán revisados y aprobados por el Administrador del Contrato.

El Administrador del Contrato deberá verificar que las empresas proveedoras que resulten contratadas cumplan las obligaciones relacionadas con la gestión mensual de cobranza de toda la cartera de crédito asignada o reasignada (al inicio o en cada periodo de evaluación cuatrimestral, respectivamente) y la cartera vencida nueva distribuida mensualmente. Para tal efecto utilizará la información establecida en los Entregables definidos en los el numeral 2.7 PRODUCTOS/SERVICIOS REQUERIDOS y demás información establecida en este Requerimiento de Contratación.

**Aclaración 3:** En el numeral 4.2 EVALUACIÓN POR PUNTAJE del Requerimiento de Contratación, parámetro: Experiencia Específica, se reemplaza el tercer párrafo por el siguiente:

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

*Se otorgará el máximo puntaje a la o las ofertas que presenten como experiencia específica adicional un monto igual o superior a USD 1'250.000,00; y, a las demás ofertas se les asignará un puntaje directamente proporcional calculado sobre dicho monto (USD 1'250.000,00), por cuanto corresponde al monto máximo a ser puntuado.*

**Aclaración 4:** En los numerales 2.5.1 Préstamos Hipotecarios, 2.5.2 Préstamos quirografarios y 2.5.3 Préstamos Prendarios luego de los primeros incisos de estas secciones incluir los siguientes textos:

- La base de información referida en el inciso anterior, contendrá la datos de los clientes en mora de la cartera asignada inicialmente o re asignada, la gestión de recuperación relacionada (al inicio o en cada periodo de evaluación cuatrimestral, respectivamente) y además la cartera vencida nueva distribuida mensualmente conforme lo establecido en el numeral 5.1 Forma de asignación y reasignación de cartera. En dicha información se incluirán datos requeridos para poder gestionar la cartera, conocer el estado de la gestión de cobros y pagos por gestión de cobranza y demás información definida por el BIESS.
- Las contratistas tendrán periodos de gestión mensuales considerando la fecha de notificación de inicio de la ejecución del contrato (que corresponde a la FASE 4 descrita en el 1.4. DEFINICIÓN DE PLAZO DE EJECUCIÓN PARCIALES Y/O TOTAL). Los periodos de gestión mensuales son aquellos en los que las empresas gestionarán la cartera inicialmente asignada o reasignada (al inicio o en cada periodo de evaluación cuatrimestral, respectivamente) y la cartera vencida nueva distribuida mensualmente conforme lo establecido en el numeral 5.1 Forma de asignación y reasignación de cartera.
- Las contratistas tendrán periodos de asignación/evaluación cuatrimestral considerando la fecha de notificación de inicio de la ejecución del contrato (que corresponde a la FASE 4 descrita en el 1.4. DEFINICIÓN DE PLAZO DE EJECUCIÓN PARCIALES Y/O TOTAL). Estos son aquellos en los que el BIESS establecerá la gestión efectivamente realizada, la recuperación efectivamente realizada y procederá a la reasignación de cartera conforme lo establecido en el numeral 5.1 Forma de asignación y reasignación de cartera.

**Aclaración 5:** En el numeral 1.3.3 CONDICIONES DE PAGO, la sección de Condiciones adicionales de pago, incluir luego del séptimo inciso, las siguientes condiciones adicionales de pago:

- Los pagos de manera mensual a las empresas proveedoras de servicio de gestión de cobranza se realizarán contra entrega del servicio prestado, considerando la fecha de notificación a las contratistas de la ejecución del contrato (que corresponde a la FASE 4 descrita en el 1.4. DEFINICIÓN DE PLAZO DE EJECUCIÓN PARCIALES Y/O TOTAL); en dichos pagos se incluirán toda la recuperación efectiva realizada correspondiente al mes de gestión de la cartera inicialmente asignada, reasignada o nueva cartera distribuida mensualmente.
- El pago mensual a las contratistas corresponderá a los valores por gestión de cartera efectivamente realizada y en el contexto de lo establecido en el numeral 1.3.1 TARIFAS de este Requerimiento de

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

Contratación; en los casos en los que, se haya realizado una gestión directa a una o varias operaciones de cartera en un periodo de gestión mensual, y la recuperación efectiva se realiza en los siguientes periodos de gestión se reconocerán los valores gestionados en el periodo mensual relacionado siempre y cuando dicha cartera permanezca en el poder de las empresas proveedoras del servicio y que se verifique a través de las bases de datos de gestión de cobranza la gestión efectiva y directa a los clientes. En el caso de que, la recuperación y pago por parte del cliente se realice en un periodo de gestión posterior al cuatrimestre, en el cual la operación ya no se encuentre en el poder de la empresa proveedora del servicio, y dicha operación(es) esté en poder una nueva operadora para la gestión, la comisión será pagada a esta última, siempre y cuando se demuestre gestión efectiva.

**Aclaración 6:** En el numeral 5.1 Forma de asignación y reasignación de cartera, al final de la sección incluir el siguiente texto:

Durante los periodos de gestión mensuales considerando la fecha de notificación a las contratistas de la ejecución del contrato el BIESS podrá distribuir la cartera nueva vencida que se incluya o agregue mensualmente. La distribución o asignación de esta cartera nueva adicional se realizará mensualmente conforme las fórmulas establecidas en este numeral. La proporción de asignación mencionada de esta cartera nueva cambiará luego de cada evaluación cuatrimestral.

**Aclaración 7:** En el numeral 4.1.6. TABLA DE CANTIDADES Y PRECIOS, literal b, modificar “(...) 1.4 DEFINICIÓN DE FORMA, TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO (...)”, por “(...) 1.3 DEFINICIÓN DE FORMA, TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO (...)”

#### **PUNTO No. 5.- LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA.**

Siendo las 16h30 del 06 de junio de 2022, los miembros de la Comisión de Selección proceden aprobar la presente acta; y, para efectos probatorios y de autenticidad del acta, la suscriben electrónicamente en la ciudad de Quito D.M.

En este contexto, la Comisión de Selección recomienda publicar la presente acta en la página web institucional a fin de continuar con las etapas previstas en el cronograma establecido en el requerimiento de compra.

	<b>ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES</b>	Fecha: 30 de mayo-2022
<b>OBJETO:</b>	<b>SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS</b>	

No habiendo más puntos que tratar, la Presidenta de la Comisión da por concluida la sesión

### COMISIÓN DE SELECCIÓN

Ing. Gandhi Marat Burbano Játiva  
**PRESIDENTE**

Mgs. Héctor Obando Revelo  
**DIRECTOR DE GESTIÓN DE CRÉDITO ENCARGADO**

Ing. Leonor Palacios Valdivieso  
**PROFESIONAL AFÍN AL OBJETO  
DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

**LO CERTIFICO. -**

Certifico que los miembros de la Comisión, se reunieron en el día citado en la presente acta.

Se deja expresa constancia que la atribución de la Secretaria de la Comisión de Selección, únicamente consiste en la elaboración del acta, cuyo contenido es de exclusiva responsabilidad de los miembros que conforman la Comisión de Selección; por ende, la misma no tiene voz, voto ni injerencia alguna en lo actuado.

Ab. Alexandra Ortiz  
**SECRETARIA COMISIÓN DE SELECCIÓN**