

**REQUERIMIENTO DE CONTRATACION**

MAYO 2022

Página 1 de 35

UNIDAD REQUERENTE:

SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN

OBJETO DE CONTRATACIÓN:

SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA  
VENCIDA DEL BIESS**OBJETO DE CONTRATACIÓN:****“SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA  
VENCIDA DEL BIESS”****SUBGERENCIA DE CRÉDITO****Mayo 2022**

UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS

## **1. Contenido**

<b>1. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA CONTRATACIÓN.....</b>	<b>4</b>
1.1. ANÁLISIS PREVIO A LA CONTRATACIÓN:.....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN .....	5
1.2.1. TÉCNICA: .....	5
1.2.2. LEGAL: .....	6
1.2.3. ECONÓMICA: .....	8
1.2.3.1. Análisis de Ofertas. - .....	8
1.3. DEFINICIÓN DE FORMA, TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO: .....	8
1.3.1. FORMA DE PAGO .....	8
1.3.2. TARIFAS:.....	10
1.3.3. CONDICIONES DE PAGO .....	10
1.4. DEFINICIÓN DE PLAZO DE EJECUCIÓN PARCIALES Y/O TOTAL:.....	12
<b>2. TÉRMINOS DE REFERENCIA .....</b>	<b>13</b>
2.1. ANTECEDENTES: .....	13
2.2. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:.....	13
2.3. ALCANCE:.....	13
2.4. NATURALEZA DE LA CONTRATACIÓN:.....	14
2.4.1. METAS REFERENCIALES PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL .....	14
2.5. METODOLOGÍA DE TRABAJO:.....	15
2.5.1. Préstamos Hipotecarios.....	16
2.5.2. Préstamos Quirografarios.....	16
2.5.3. Préstamos Prendarios.....	16
2.6. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD CONTRATANTE: .....	17
2.7. PRODUCTOS/SERVICIOS REQUERIDOS:.....	17
2.8. PLAZO DE EJECUCIÓN .....	19
2.9. CRONOGRAMA DEL PROCESO.....	19
2.10. CONVOCATORIA .....	19
2.11. PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES .....	20
2.12. FORMA DE PRESENTAR LA OFERTA.....	20
2.13. APERTURA DE OFERTAS.....	21
2.14. PERSONAL TÉCNICO, EQUIPO DE TRABAJO, RECURSOS: .....	21
2.15. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO .....	21
<b>3. CONDICIONES PARTICULARES DE LA CONTRATACIÓN .....</b>	<b>21</b>
3.1. OBLIGACIONES ADICIONALES DE LA CONTRATISTA:.....	21

UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS

3.1.1.	Confidencialidad de la Información: .....	23
3.1.2.	Plan de Contingencia: .....	24
3.1.3.	Derechos de propiedad intelectual:.....	24
3.1.4.	Acuerdo de niveles de servicio: .....	24
3.2.	<b>OBLIGACIONES DE LA CONTRATANTE:</b> .....	24
3.2.1.	Término para la atención o solución de peticiones o problemas .....	24
3.2.2.	Número de días para celebrar contratos complementarios.....	24
3.2.3.	Obligaciones adicionales de la contratante .....	24
3.3.	<b>MULTAS Y PENALIZACIONES:</b> .....	25
3.4.	<b>VIGENCIA DE LA OFERTA:</b> .....	25
<b>4.</b>	<b>PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN/EVALUACIÓN.....</b>	<b>25</b>
4.1.	<b>REQUISITOS MÍNIMOS (Metodología Cumple / No Cumple).....</b>	<b>26</b>
4.1.1.	EQUIPO MÍNIMO: .....	26
4.1.2.	PERSONAL TÉCNICO MÍNIMO: .....	26
4.1.3.	EXPERIENCIA MÍNIMA DEL PERSONAL TÉCNICO: .....	26
4.1.4.	EXPERIENCIA GENERAL Y/O ESPECÍFICA MÍNIMA DEL OFERENTE: .....	27
4.1.5.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS O TÉRMINOS DE REFERENCIA: .....	28
4.1.6.	TABLA DE CANTIDADES Y PRECIOS .....	28
4.1.7.	PATRIMONIO: .....	28
4.1.8.	OTRO(S) PARÁMETRO(S) DE CALIFICACIÓN:.....	28
4.1.9.	ÍNDICES FINANCIEROS DE REFERENCIA: .....	29
4.1.10.	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA INTEGRIDAD DE LA OFERTA Y REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS OFERTAS:.....	29
4.2.	<b>EVALUACIÓN POR PUNTAJE:</b> .....	<b>30</b>
<b>5.</b>	<b>ASIGNACIÓN Y RE ASIGNACIÓN DE CARTERA.....</b>	<b>31</b>
5.1.	Forma de asignación y reasignación de cartera .....	31
	ANEXO 1: GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	34

	<b>REQUERIMIENTO DE CONTRATACION</b>	MAYO 2022
		Página 4 de 35
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS	

## **1. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA CONTRATACIÓN**

### **1.1. ANÁLISIS PREVIO A LA CONTRATACIÓN:**

El Estatuto Social del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social determina su "Naturaleza jurídica, denominación y régimen aplicable" al expresar: *"El BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL - BIESS, es una institución financiera pública del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, creada mediante ley, publicada en el Registro Oficial Suplemento 587 de 11 de mayo del 2009. Tendrá personería jurídica propia y de carácter público, con finalidad social, con autonomía técnica, administrativa y financiera (...)"*; siendo su giro de negocio la prestación de servicios financieros bajo criterios de banca de inversión, para la administración de los fondos previsionales públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS; y, la prestación de servicios financieros, para atender los requerimientos de sus afiliados activos y jubilados.

El Estatuto Orgánico por Procesos del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social establece como misión de la Subgerencia de Crédito: *"Planificar, dirigir y administrar la ejecución de la gestión integral de crédito y de servicio al cliente del BIESS, en concordancia con los planes de negocio del Banco, normativa interna y de los organismos de control"*; y a la Dirección de Gestión de Crédito, que tiene a su cargo las actividades de recuperación y cobranzas, le asigna las siguientes atribuciones:

- Implementar mecanismos eficientes de recuperación de cartera.
- Monitorear y controlar las acciones y estrategias de recuperación.
- Identificar y remitir los casos de clientes que se encuentran en estado de mora, en función de lo que establece la normativa interna, a fin de que se inicie la acción coactiva.

En referencia al comportamiento de la cartera del BIESS en sus distintos productos, se observa que el crédito quirografario registra indicadores inferiores al 1,8% de mora con una tendencia estable; debido a la fortaleza del producto al tener colaterales (Fondos de Reserva y Cesantía), ya que cuando una operación se encuentra en mora, estos se ejecutan automáticamente, cancelando todo el saldo de la operación en mora.

Por otro lado, el índice de mora en el producto prendarios, por motivo del cierre de sus oficinas debido a la emergencia sanitaria derivada de la pandemia por la COVID-19, registró una tendencia creciente durante el año 2020, llegando a 12,29% en diciembre; cifra histórica registrada desde el inicio de las operaciones del banco. Este producto también tiene una alta fortaleza por contar con garantías en joyas, las cuales ingresan en proceso de remate y venta directa, una vez que se ha cumplido con los días de mora.

En cuanto a préstamos hipotecarios, que por concederse con plazos de hasta 25 años tienen un nivel de exposición de riesgo de incumplimiento más alto, desde diciembre 2014 es el producto con mayor índice de morosidad. A partir del año 2015 empezó a registrarse un mayor número de operaciones con más de 60 días en mora, duplicando en 2016 el indicador registrado a finales de 2015. Factores externos como el incremento del desempleo, empleo inadecuado y un entorno macroeconómico de crisis, han afectado directamente la recuperación de estas operaciones; situación que se profundiza con la emergencia sanitaria por la COVID-19, generándose un índice de mora de 13,09% y 12,52% en diciembre 2020 y diciembre 2021, respectivamente.

	<b>REQUERIMIENTO DE CONTRATACION</b>	MAYO 2022
		Página 5 de 35
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS	

El 05 de agosto de 2019 el BIESS suscribió con la empresa COBRANZAS DEL ECUADOR S.A. RECAUDADORA el CONTRATO DE SERVICIO DE CALL CENTER DE COBRANZA Y RECUPERACIÓN DE CARTERA COTS-BIESS-001-2019, cuyo plazo de ejecución contractual fue de 380 días a partir de la suscripción del contrato, por el valor de USD 331.946,28.

Para la prestación del “SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS”, el BIESS suscribió el contrato BIESS-CJUR-GE-002-2021 con la empresa TELSERC3 el 29 de marzo de 2021 adjudicándole el 60% de la cartera morosa al momento de la convocatoria; así mismo, se suscribió el contrato BIESS-CJUR-GE-003-2021 con el CONSORCIO-QUEST el 30 de marzo de 2021 adjudicándole el 40% de la cartera morosa al momento de la convocatoria, teniendo como plazo de ejecución contractual 48 meses, contados a partir del inicio de la cobranza; contratos que se dieron por terminado por mutuo acuerdo, el 22 de noviembre de 2021 y 22 de febrero del 2022, respectivamente.

Actualmente las acciones de recuperación de cartera vencida se han venido realizando con personal interno del BIESS; sin embargo, debido a la alta carga operativa y al crecimiento del índice de morosidad, es prioritario emprender acciones que refuercen esta gestión. Con este antecedente, la Subgerencia de Crédito ha identificado la necesidad de fortalecer las estrategias de recuperación de cartera a ser implementadas en etapa extrajudicial; siendo una de ellas la contratación de empresas que brindan servicios especializados en cobranzas y recuperación de cartera.

Desde abril 2020 a la presente fecha, el BIESS no cuenta con el servicio de empresas externas dedicadas a gestionar y recuperar la cartera vencida que mantiene el BIESS en sus distintos productos (PRESTAMOS HIPOTECARIOS, PRESTAMOS QUIROGRAFARIOS, PRESTAMOS PRENDARIOS); servicio que es indispensable para lograr la contención de la mora existente y futura, en cumplimiento de los objetivos institucionales.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

### **1.2.1. TÉCNICA:**

El Banco del IESS ha sido el principal promotor para que afiliados y jubilados accedan a créditos hipotecarios para la adquisición de bienes inmuebles y créditos de consumo quirografarios y prendarios; valores que son cancelados al BIESS por medio de pagos mensuales, los mismos que son aprobados en función del análisis de la capacidad de pago y la disponibilidad de una fuente de ingresos de los solicitantes.

La cartera de préstamos hipotecarios, quirografarios, prendarios del BIESS, está conformada por clientes afiliados, jubilados y cesantes, cuyos ingresos en su mayoría están relacionados directamente con una fuente de empleo. Al incrementarse los niveles de desempleo, subempleo o empleo no adecuado en los últimos años, debido a factores macroeconómicos, ha reducido su capacidad de pago, derivando en un aumento de la cartera vencida.

Según las cifras del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), el empleo adecuado se ubicó en 33,1% en enero de 2022 (ENEMDU); eso quiere decir que solo tres de cada 10 personas de la Población Económicamente Activa (PEA) tienen un empleo pleno. Mientras tanto, el desempleo cerró en enero de 2022 con una tasa de 5,4%, lo que equivale a un incremento de 0,1 puntos porcentuales en comparación con enero del 2021. Para el BIESS, adicionalmente, es un factor agravante el tiempo que toma a nuestros clientes el reactivarse como afiliados activos.

	<b>REQUERIMIENTO DE CONTRATACION</b>	MAYO 2022
		Página 6 de 35
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS	

Por otro lado, el alto índice de morosidad de la institución ha sido objeto de observaciones por parte de la Superintendencia de Bancos en las diferentes Supervisiones Focalizadas al BIESS orientadas a la: Evaluación de la gestión de recuperación de cartera y gestión coactiva del BIESS de la cartera hipotecaria y, verificación de cumplimiento de las leyes y normativa vigente de la cartera castigada reportada al organismo de control; así como la Evaluación del proceso de la cartera quirografaria y prendaria (concesión, seguimiento y cobro por aumento de morosidad y la garantía de la misma - Riesgo Operativo y de Crédito), emitidas mediante Oficios Nro. SB-INCSFPU-2021-0731-O de 27 de octubre de 2021, Oficio Nro. SB-DCBI-2021-0214-O de 10 de diciembre de 2021 y Oficio Nro. SB-DCBI-2022-0060-O de 21 de marzo de 2022 respecto a cartera hipotecaria, y a través de Oficios Nro. SB-DCBI-2021-0217-O de 20 de diciembre de 2021 y Oficio Nro. SB-DCBI-2022-0060-O de 25 de marzo de 2022 para cartera quirografaria y prendaria así como las diferentes resoluciones del Directorio y Comités especializados alineados a las gestiones de recuperación y cobranzas; lo que motivó a la institución a realizar un análisis pormenorizado de la efectividad de las acciones ejecutadas a la fecha; la Subgerencia de Crédito ha evaluado las estrategias para la contención de mora, en consideración a los datos de morosidad a diciembre del 2021, detallados a continuación:

- Crédito Hipotecario 12.52%
- Crédito Prendario 11.04%
- Crédito Quirografario 0.93%

La evaluación realizada evidencia que el subproceso de recuperación se ve afectado negativamente por no contar con la estructura institucional suficiente para gestionar la cartera vencida en sus distintas etapas, tanto preventiva como extrajudicial.

Por lo expuesto, a fin de cumplir adecuadamente con las atribuciones y responsabilidades en el manejo de la cartera conforme a la Normativa interna del BIESS, es necesario contar con el apoyo de empresas especializadas en cobranza y recuperación de cartera, cuyo trabajo principal radicará en la gestión de recuperación directa con los clientes de Préstamos Hipotecarios, Quirografarios y Prendarios con valores vencidos; permitiendo de esta manera mitigar la situación actual y mejorar los resultados de recuperación obtenidos.

### **1.2.2. LEGAL:**

#### **1.2.2.1. Artículos relacionados en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública - LOSNCP**

Artículo 2.- “(...) Se someterán a la normativa específica que para el efecto dicte el Presidente de la República en el Reglamento General a esta Ley, bajo criterios de selectividad, los procedimientos precontractuales de las siguientes contrataciones: (...) 9. Los que celebran las instituciones del sistema financiero y de seguros en las que el Estado o sus instituciones son accionistas únicos o mayoritarios (...)”;

#### **1.2.2.2. Artículos relacionados en el Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública - RGLOSNC**

“(...) **Art. 101.- Contrataciones del giro específico de su negocio.** - Las contrataciones relacionadas con el giro específico de sus negocios que celebren las Instituciones Financieras y de Seguros en las que el Estado o sus Instituciones son accionistas únicos o mayoritarios están reguladas por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Ley General de Seguros y demás disposiciones legales

	<b>REQUERIMIENTO DE CONTRATACION</b>	MAYO 2022
		Página 7 de 35
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS	

*pertinentes y autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, sin que les sea aplicables las normas contenidas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y en este Reglamento General.*

### 1.2.2.3. Artículos relacionados con la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

La Superintendencia de Bancos a través de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mediante Resolución No. 487-2018-f del 21 de diciembre de 2018, señala en el PARÁGRAFO II: ELEMENTOS DE LA CALIFICACION DE LAS INVERSIONES PRIVATIVAS Y SU CALIFICACION, determina:

*Artículo 5.- Las categorías a tomarse en consideración para la calificación de las inversiones privativas son:*

- 5.1. *Créditos con riesgo normal: Categoría "A" (A1-A2-A3);*
- 5.2. *Créditos con riesgo potencial: Categoría "B" (B1-B2-B3);*
- 5.3. *Créditos deficientes: Categoría "C" (C1-C2);*
- 5.4. *Créditos de dudoso recaudo: Categoría "D"; y,*
- 5.5. *Pérdida: Categoría "E";*

CALIFICACION CREDITOS QUIROGRAFARIOS		CALIFICACION CREDITOS PRENDARIOS		CALIFICACION CREDITOS HIPOTECARIOS	
CATEGORIAS	DIAS DE MOROSIDAD	CATEGORIAS	DIAS DE MOROSIDAD	CATEGORIAS	DIAS DE MOROSIDAD
A-1	0	A-1	0	A-1	0
A-2	1 – 30	A-2	1 – 8	A-2	1 – 30
A-3	31 – 60	A-3	9 – 15	A-3	31 – 60
B-1	61- 90	B-1	16 – 30	B-1	61- 120
B-2	91 – 120	B-2	31 – 45	B-2	121 – 180
C-1	121 – 150	C-1	46 – 70	C-1	181 – 210
C-2	151 – 180	C-2	71 – 90	C-2	211 – 270
D	181 – 270	D	91 – 120	D	271 – 450
E	+270	E	+120	E	+450

La Codificación de Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria, en el LIBRO I, TÍTULO II SISTEMA FINANCIERO NACIONAL, CAPITULO XVI, SECCIÓN I, artículo 2 establece: *“La Superintendencia de Bancos calificará a la entidad de servicios auxiliares del sistema financiero a través de resolución (...);”*

La Codificación de Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria, en el LIBRO I, TITULO II SISTEMA FINANCIERO NACIONAL, CAPITULO XXV SERVICIOS FINANCIEROS SECTOR FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO, artículo 7 establece: *“Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial se aplicarán a los créditos que se encuentren vencidos, que generen intereses de mora y que aún no se encuentren en proceso judicial de recuperación de cartera. Este cargo será el único rubro adicional que se cobre. (...) El cargo se aplicará exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas. Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial, incluida la forma para determinarlos y los conceptos empleados para su liquidación, deberán constar en el contrato de adhesión que el cliente suscriba con la entidad financiera. Se considera práctica no autorizada el cargo a los deudores de la gestión de cobranza extrajudicial en forma automática, es decir, por el simple hecho de incurrir en mora o pagos vencidos”; y, en su artículo 13 determina: “Los cargos máximos autorizados por servicios financieros y los servicios financieros básicos son los que constan en el anexo que forma parte de esta norma”;*

Mediante Resolución No. 514-2019-F del 10 de mayo de 2019, reformada con resolución Nro. 533-2019-F de 14 de agosto de 2019, la Junta de Política y Regulación Monetaria se establece la *“REFORMA A LA*

	<b>REQUERIMIENTO DE CONTRATACION</b>	MAYO 2022
		Página 8 de 35
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS	

*NORMA DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO*” y se define las Tarifas de Servicios Financieros con Cargos Máximos en los que se incluye a los Cargos por Gestión de Cobranza Extrajudicial.

### 1.2.3. ECONÓMICA:

#### 1.2.3.1. Análisis de Ofertas. -

Para la contratación del SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DEL BIESS, se realiza el respectivo Estudio de Mercado. Los datos de este estudio y la normativa legal vigente han sido analizados y se determina la pertinencia de aplicar los Cargos por Gestión de Cobranza Extrajudicial establecidos en la Resolución No. 514-2019-F del 10 de mayo de 2019, expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, para el pago a las empresas de gestión de cobranza; además en dicho estudio, se definen las metas para el presente proceso de contratación conforme se detalla en numeral 1.3.2 TARIFAS del presente documento.

### 1.3. DEFINICIÓN DE FORMA, TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO:

#### 1.3.1. FORMA DE PAGO

Pago	Porcentaje	Detalle
Anticipo	0 %	No se otorgará anticipo
Saldo	100%	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.

Los pagos se realizarán contra entrega recepción mensual del servicio efectivamente realizado, suscripción de las Actas de Entrega Recepción Parciales correspondientes y deberán adjuntarse los entregables establecidos en el numeral 2.7. PRODUCTOS / SERVICIOS ESPERADOS. La cancelación del último pago del contrato, se efectuará previa suscripción del Acta Entrega Recepción Definitiva, a entera satisfacción y conformidad de la Entidad Contratante, de acuerdo con las siguientes condiciones:

#### Préstamos Hipotecarios

ITEM	RANGO GESTIÓN	TRAMO GESTIÓN	BIENES/ SERVICIOS	CONDICIONES DE PAGO
1	Rango 1	Morosidad de 1 - 30 días	Gestión telefónica y canales digitales.	Los pagos se realizarán en función de los montos de cartera efectivamente recuperados siempre y cuando se afecte 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
2	Rango 2	Morosidad de 31 - 60 días		
3	Rango 3	Morosidad de 61 - 90 días		

UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS

4	Rango 4	Morosidad mayor a 91 días.	Gestión telefónica, canales digitales y visita in situ*.	las gestiones efectivamente realizadas). Estos pagos, serán equivalente al valor descrito en la Sección No. 1.3.2 Tarifas, en función del rango de cuota adeudada y días de vencimiento de la operación de crédito del producto asociado
---	---------	----------------------------	--	--

\*La visita in situ, deberá ser aprobada y coordinada previamente con el BIESS.

### Préstamos Quirografario

ITEM	RANGO GESTIÓN	TRAMO	BIENES SERVICIOS	CONDICIONES DE PAGO
1	Rango 1	Morosidad mayor a 61 días	Gestión telefónica y canales digitales.	Los pagos se realizarán en función de los montos de cartera efectivamente recuperados siempre y cuando se afecte 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). Estos pagos, serán equivalente al valor descrito en la Sección No. 1.3.2 Tarifas, en función del rango de cuota adeudada y días de vencimiento de la operación de crédito del producto asociado

### Préstamos Prendarios

ITEM	RANGO GESTIÓN	TRAMO	BIENES SERVICIOS	CONDICIONES DE PAGO
1	Rango 1	Morosidad mayor a 31 días.	Gestión telefónica y canales digitales.	Los pagos se realizarán en función de los montos de cartera efectivamente recuperados siempre y cuando se afecte 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). Estos pagos, serán equivalente al valor descrito en la Sección No. 1.3.2 Tarifas, en función del rango de cuota adeudada y días de vencimiento de la operación de crédito del producto asociado

UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS

### 1.3.2. TARIFAS:

Los valores de comisión por la gestión de cobranza extra judicial realizada por las contratistas, están de acuerdo a los rangos de cuota y días de vencimiento son los siguientes:

CRÉDITOS HIPOTECARIOS					CRÉDITOS QUIROGRAFARIOS			CRÉDITOS PRENDARIOS						
Cargo	RANGO DE DÍAS VENCIDO				Cargo	c. de 61 a 90 días	d. más de 90 días	Cargo	b. de 31 a 60 días	c. de 61 a 90 días	d. más de 90 días			
	a. de 1 a 30 días	b. de 31 a 60 días	c. de 61 a 90 días	d. más de 90 días										
Rango de cuota (dólares)	a. menor a 100	6,38	16,23	23,17	25,56	Rango de cuota (dólares)	a. menor a 100	23,17	25,56	Rango de cuota (dólares)	a. menor a 100	16,23	23,17	25,56
	b. de 100 a 199	7,35	16,46	23,85	26,64		b. de 100 a 199	23,85	26,64		b. de 100 a 199	16,46	23,85	26,64
	c. de 200 a 299	7,92	17,83	25,27	29,03		c. de 200 a 299	25,27	29,03		c. de 200 a 299	17,83	25,27	29,03
	d. de 300 a 499	8,32	20,34	27,43	32,72		d. de 300 a 499	27,43	32,72		d. de 300 a 499	20,34	27,43	32,72
	e. de 500 a 999	8,63	23,99	30,34	37,70		e. de 500 a 999	30,34	37,70		e. de 500 a 999	23,99	30,34	37,70
	f. Mayor a 1,000	8,88	28,78	34,01	43,99		f. Mayor a 1,000	34,01	43,99		f. Mayor a 1,000	28,78	34,01	43,99

Elaboración: Subgerencia de Crédito BIESS.

Nota: Los valores descritos en la tabla se les agregará el Impuesto al Valor Agregado (IVA)

La tabla de tarifas que antecede, corresponde a los valores que pagará el BIESS por el servicio por lo que, los proveedores en sus ofertas se adherirán a las mismas.

Se pagará un solo valor dentro del rango de cuota y de días vencidos, independientemente del número de gestiones efectivas realizadas.

Se considera recuperación efectiva de cartera a los valores recaudados mediante pago directo que afecten al menos una cuota, a través de la generación y cancelación de comprobantes de pago, resultado de la gestión de cobranza realizada y documentada por la empresa. Dicho comprobante incluirá, el cargo al cliente por gestión de cobranza por parte del BIESS (desglosando el valor correspondiente al IVA) conforme lo establecido por la Resolución No. 514-2019-F emitida por la Junta de Política Monetaria y Financiera de fecha 10 de mayo de 2019.

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).

A los montos efectivamente recaudados en cada mes para cada una de las operaciones vencidas, y que afecten al menos una cuota se aplicarán los valores establecidos de pago en la tabla precedente y a dichos resultados se les agregará el valor correspondiente al Impuesto al Valor Agregado IVA.

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.

### 1.3.3. CONDICIONES DE PAGO

#### Periodicidad y requisitos de pago

Se realizarán pagos de manera mensual contra entrega del servicio prestado, considerando la fecha de notificación a las contratistas 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), para lo cual se suscribirá un acta entrega recepción parcial/definitiva, a la que se anexará la siguiente documentación:

	<b>REQUERIMIENTO DE CONTRATACION</b>	MAYO 2022
		Página 11 de 35
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS	

Por parte de la contratista:

- Todos los informes, reportes, bases y archivos señalados en la matriz ENTREGABLES del numeral 2.7 PRODUCTOS/SERVICIOS ESPERADOS
- Factura.

**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 sujeto a comisión únicamente los valores que se encontraban vencidos al momento de la gestión de recuperación.
- 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.
- En el caso de los préstamos quirografarios recuperados mediante el cruce de garantías (ejecución de fondos de reserva y/o cesantía), no se considerarán recuperación efectiva y por lo tanto no incluirán en los cálculos de pago a las empresas de cobranza.
- 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.
- En el pago a las proveedoras por servicio de cobranza, no se considerarán los montos o cuotas efectivamente realizadas resultado de operaciones en las que el sujeto de crédito se identifique en estado fallecido (en el portafolio de clientes) y que el recaudo se realice a través del seguro de desgravamen, durante el proceso de gestión de cobranza.
- 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).
- Los informes mensuales, que cada empresa contratada entregue al BIESS tendrán como fecha máxima de entrega 10 días hábiles posteriores al cierre del período de gestión, a conformidad con los formatos aprobados, de ser el caso modificados o actualizados por el Administrador del Contrato.
- 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.
- El BIESS podrá monitorear en cualquier momento la gestión de recuperación ejecutada por las empresas proveedoras del servicio para lo cual esta último deberá proveer accesos de consulta a las herramientas tecnológicas y registros de las bases de datos que se usan para lo provisión del servicio de recuperación de cartera. El acceso será remoto y/o en el sitio de provisión del servicio para lo cual la proveedora brindará todas las facilidades que el BIESS disponga.
- Las empresas proveedoras del servicio deberán tener la capacidad de adaptarse (de ser el caso) a los procesos y sistemas de gestión de cobranza que el BIESS disponga.

UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS

**1.4. DEFINICIÓN DE PLAZO DE EJECUCIÓN PARCIALES Y/O TOTAL:**

Días calendario	La ejecución del Contrato inicia en:	
395 días	Desde la fecha de suscripción del Contrato	X
	Desde la fecha de notificación que el anticipo se encuentra disponible	
	Desde cuando el Administrador del contrato remita la notificación de inicio	
	Desde cualquier otra condición de acuerdo con la naturaleza del contrato	

El plazo de ejecución está sujeto al siguiente detalle:

FASE	DESCRIPCIÓN	PLAZO
Fase 1	Elaboración de cronograma de ejecución	10 días contados a partir de la firma de contrato
Fase 2	Diseño y ejecución de pruebas piloto	15 días a partir de cumplimiento de la fase 1
Fase 3	Notificación de inicio de la prestación del servicio	5 días a partir de cumplimiento de Fase 2
Fase 4	Ejecución del servicio	365 días a partir de cumplimiento de Fase 3.

	<b>REQUERIMIENTO DE CONTRATACION</b>	MAYO 2022
		Página 13 de 35
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS	

## **2. TÉRMINOS DE REFERENCIA**

### **2.1. ANTECEDENTES:**

El 18 de octubre de 2010 nació el Banco del IESS (BIESS), establecida como una institución pública con autonomía administrativa, técnica y financiera, con finalidad social y de servicio público y domicilio principal en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano. El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social abrió las puertas a los afiliados y jubilados el 18 de octubre del año 2010.

Uno de sus principales objetivos ha sido brindar los distintos servicios financieros como créditos hipotecarios, prendarios y quirografarios, así como también, operaciones de redescuento de cartera hipotecaria de instituciones financieras y otros servicios financieros a favor de los afiliados y jubilados del IESS, mediante operaciones directas o a través del sistema financiero nacional.

El comportamiento de la cartera vencida desde el año 2016 muestra una tendencia constante de crecimiento, debido a la aceleración en los procesos de deterioro de la situación económica de los clientes, al incremento de clientes cesantes, la disminución del nivel de ingresos, lo que incrementa la probabilidad de incumplimiento de las obligaciones contraídas; lo cual requiere que el Banco tome acciones efectivas para mejorar sus esquemas de recuperación y mecanismos de arreglo de obligaciones, a fin de mitigar el incremento de la cartera vencida.

Adicionalmente, con el propósito de gestionar la recuperación de los dividendos que se generan por los servicios financieros que se otorgan a los afiliados y jubilados, se creó la Dirección de Gestión de Crédito, la cual se encarga del seguimiento y control de la gestión de recuperación. Debido al volumen de clientes, tanto en préstamos hipotecarios, quirografarios y prendarios, y con la finalidad de reforzar los procesos de gestión de cobranza, afianzar la recuperación de cartera vencida y contener los indicadores de morosidad institucionales, se ha evidenciado la necesidad de contar con empresas de cobranza especializadas en recuperar cartera vencida, que permitan al BIESS mejorar los esquemas de seguimiento y monitoreo de los clientes vencidos, e impactar en la disminución del indicador de morosidad.

### **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, para mejorar la administración del riesgo de la cartera vencida, mantener una cartera sana y conseguir que los índices de morosidad se mantengan dentro de los límites definidos por la administración y los entes de control.

#### **Específicos**

- Incrementar la recuperación de cartera vencida en los productos crediticios del BIESS.
- Disminuir el índice de morosidad que mantiene el BIESS.

### **2.3. ALCANCE:**

	<b>REQUERIMIENTO DE CONTRATACION</b>	MAYO 2022
		Página 14 de 35
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS	

Implementar un servicio de cobranza con cobertura nacional para clientes que mantienen vigentes préstamos hipotecarios, quirografarios y prendarios en mora, desde el primer día de vencido (hipotecario), 31 días vencido (prendario) y 61 días vencido (quirografario), hasta las instancias en que se inicie la coactiva (hipotecario) o hasta que se ejecuten las garantías (prendario y quirografario), a fin de realizar una gestión eficiente de recuperación de los valores vencidos.

Las empresas de recuperación y cobranza realizarán la gestión directamente con el cliente, utilizando los canales de comunicación, ubicación y acercamiento necesarios; ejecutarán las gestiones pertinentes para la recuperación efectiva de cartera vencida: llamadas telefónicas, mensajes de texto y demás acciones que permitan resultados efectivos; adicionalmente, las empresas proveedoras del servicio estarán en capacidad de brindar información oportuna al cliente, realizar campañas focalizadas para una mejor recuperación, analizar estrategias, según días de morosidad y saldos.

Adicionalmente, las empresas proveedoras del servicio deberán realizar la validación, verificación y retroalimentación de datos de contacto de los clientes de la cartera asignada.

#### **2.4. NATURALEZA DE LA CONTRATACIÓN:**

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.

La Comisión de Selección emitirá un informe señalando de manera expresa las empresas que han sido calificadas; y, con base a los parámetros establecidos en el Requerimiento de Contratación, establecerá un orden de prelación de las empresas.

Con base en el informe presentado por la Comisión de Selección, el Gerente General determinará conforme a sus atribuciones las empresas de cobranza a quienes se adjudicará la contratación.

##### **2.4.1. METAS REFERENCIALES PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL**

El desempeño de las empresas proveedoras del servicio contratadas será monitoreado en función de la efectividad en la recuperación de la cartera asignada por tramo, sobre la base de resultados cuantificables y verificados.

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%

	<b>REQUERIMIENTO DE CONTRATACION</b>	MAYO 2022
		Página 15 de 35
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS	

8	Rango 8	E (451 A 1079)	6%
9	Rango 9	MAYOR A 1080	5%

Fuente: Estudio de Mercado  
Elaboración: Subgerencia de Crédito

Con una periodicidad cuatrimestral en la fase de ejecución del contrato (Fase 4), los resultados alcanzados por las empresas contratadas serán evaluados en función a lo detallado en la tabla precedente.

En el caso de que una o varias de las empresas proveedoras del servicio contratado no logren las metas establecidas, 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.

## 2.5. METODOLOGÍA DE TRABAJO:

Para el cumplimiento del contrato se seguirá la siguiente metodología en las diferentes fases de ejecución:

### Fase 1. - Cronograma:

En el plazo máximo de 10 días a partir de la firma de contrato, las contratistas elaborarán los cronogramas de trabajo que deberán ser aprobados por el Administrador del Contrato. Estos cronogramas deben considerar los siguientes puntos:

- Prueba piloto que se realizará conforme lo definidas en la fase 2
- Ejecución del servicio: detallará las actividades para la ejecución del servicio (365 días).

### 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.

El BIESS aprobará los textos de comunicación requeridos para el contacto con el cliente, propuestos por la empresa proveedora del servicio; eventualmente, el BIESS podrá proponer textos alternativos.

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.

De las pruebas pilotos realizadas con cada empresa se dejará constancia en un Acta de Ejecución de Pruebas Pilotos.

	<b>REQUERIMIENTO DE CONTRATACION</b>	MAYO 2022
		Página 16 de 35
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS	

### **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.

### **Fase 4.- Ejecución del servicio:**

Ejecución del servicio en el que la empresa realizará la recuperación de cartera vencida a partir de la notificación realizada por el Administrador del Contrato, cumpliendo las condiciones establecidas en el numeral 2.7 PRODUCTOS/SERVICIOS ESPERADOS del presente documento. El BIESS realizará actividades de supervisión, seguimiento y control.

#### **2.5.1. Préstamos Hipotecarios**

- Carga de la base de información en un recurso compartido, a través de un archivo plano de los clientes en mora, cuyo intercambio se realizará mediante un servicio SFTP; la carga estará lista hasta el 7 de cada mes.
- Actualización diaria de los pagos de los créditos otorgados, a través de un sitio SFTP en archivos planos y mediante el establecimiento de una VPN entre las empresas proveedoras del servicio y el BIESS.
- El BIESS validará la gestión realizada por las empresas proveedoras del servicio a través de informes/reportes establecidos en el numeral 2.8 “Productos y Servicios Esperados”.
- Las empresas proveedoras del servicio podrán hacer uso de los datos personales de las bases de datos facilitadas por el BIESS, única y exclusivamente para la recuperación y cobranza, objeto del presente contrato. De existir actualización de datos, deberá ser remitida al BIESS; además, deberán manejar protocolos para precautelar la seguridad de datos, de acuerdo a lo que determina el marco legal vigente.

#### **2.5.2. Préstamos Quirografarios**

- Carga de la base de información en un recurso compartido a través de un archivo plano de los clientes en mora, cuyo intercambio se realizará mediante un servicio SFTP; la carga estará lista hasta el 7 de cada mes.
- Se realizará la actualización diaria de los pagos de los créditos otorgados para las empresas proveedoras del servicio a través de un sitio SFTP en archivos planos, mediante el establecimiento de una VPN entre las empresas proveedoras del servicio y el BIESS.
- Las empresas proveedoras del servicio podrán hacer uso de los datos personales de las bases de datos facilitadas por el BIESS, única y exclusivamente para la recuperación y cobranza, objeto del presente contrato. De existir actualización de datos, deberá ser remitida al BIESS; además, deberán manejar protocolos para precautelar la seguridad de datos, de acuerdo a lo que determina el marco legal vigente.

#### **2.5.3. Préstamos Prendarios**

- La empresa realizará llamadas preventivas y de cobranza previo al remate.
- Carga de la base de información en un recurso compartido a través de un archivo plano de los

UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS

clientes en mora, cuyo intercambio se realizará mediante un servicio SFTP; la carga estará lista hasta el 7 de cada mes.

- Se realizará la actualización diaria de los pagos de los créditos otorgados para la gestión a las empresas proveedoras del servicio a través de un sitio SFTP en archivos planos, mediante el establecimiento de una VPN entre las empresas proveedoras del servicio y el BIESS.
- Las empresas proveedoras del servicio podrán hacer uso de los datos personales de las bases de datos facilitadas por el BIESS, única y exclusivamente para la recuperación y cobranza, objeto del presente contrato. De existir actualización de datos, deberá ser remitida al BIESS; además, deberán manejar protocolos para precautelar la seguridad de datos, de acuerdo a lo que determina el marco legal vigente.

## 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, conforme los modelos que se aprobarán en la fase 2.

## 2.7. PRODUCTOS/SERVICIOS REQUERIDOS:

El servicio a contratar implica la gestión especializada/profesional, sistematizada de recuperación y cobranza a los clientes que cuentan con créditos (hipotecarios, quirografarios y prendarios) en el BIESS que se encuentren en mora.

La asignación de cartera y las estrategias para la gestión de las empresas de recuperación y cobranza, se realizarán conforme los rangos de días de mora y el desempeño en gestión de recuperación establecidos en el presente documento.

Para la ejecución del servicio, las empresas deberán:

- 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.
- 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.
- 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

UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS

tabla de comisión o pago por el servicio definida en la sección 1.3.2 TARIFAS de este Requerimiento de Contratación.

- Depurar y actualizar los contactos de cada uno de los deudores, así como también determinar si existen deudores fallecidos dentro de la cartera; la actualización de datos debe contemplar, como mínimo: teléfonos, correo electrónico, dirección de domicilio y laboral. La transferencia de datos entre el BIESS y el contratista se realizará únicamente por los medios establecidos para el efecto.
- Contar con procesos automatizados y la capacidad para realizar los desarrollos necesarios para integrarse a los sistemas del BIESS, de ser necesario, para la transferencia de información o generación de reportes.
- Contar con respaldo físico o digital, según corresponda, de la gestión efectuada con los clientes por cada tipo de producto.
- Las contratistas deberán entregar los siguientes informes/reportes al Administrador de Contrato:

Entregable	Periodicidad
Informe de la gestión efectuada y resultados obtenidos por el periodo que corresponda, detallando las actividades realizadas en base de la estrategia de gestión de recuperación para cada rango, cuadros y gráficos comparativos, observaciones de mejora u otra información requerida por el Administrador del Contrato. Nota: En caso de gestiones realizadas in situ, incluir el respaldo de la gestión efectuada y resultados obtenidos, detallando al menos: Lugar, fecha y hora de visita – Nombre del asesor encargado de la visita – Croquis de acceso a la propiedad – Fotografía de acceso y calles donde se ubica la propiedad, nomenclatura o numeración de la propiedad.	Mensual
Reporte estratégico (automatizado/en línea/físicos) que contenga la siguiente información: -contactabilidad efectiva por tramo. -montos efectivamente recuperados (información conciliada entre el BIESS y las empresas) -deudores fallecidos dentro de la cartera por tramo, entre otros que se requieran en caso de considerarlo	Semanal
Base de datos de clientes gestionados, incluyendo datos de contacto.	Semanal
Archivo digital del registro de llamadas realizadas y sus grabaciones, correos electrónicos, SMS, etc., de la gestión realizada.	Semanal*
Entrega de información adicional que considere el BIESS relevante y que las empresas proveedoras del servicio mantenga en sus bases, respecto a la gestión de cobranza realizada.	Cuando exista información adicional, en los plazos y formas determinadas por el BIESS o definidas por el Administrador del Contrato.

\*El BIESS podrá solicitar los respaldos de la gestión realizada en el momento que lo requiera.

Se validará que hayan cumplido con la prestación de los entregables establecidos y, adicional a ello, deberán contar con un respaldo digital por un lapso de mínimo 5 años; debiendo acordar, en casos

	<b>REQUERIMIENTO DE CONTRATACION</b>	MAYO 2022
		Página 19 de 35
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS	

excepcionales, la entrega de estos respaldos; y, de ser necesario, extender este tiempo, con el compromiso de cobro, por el servicio de almacenamiento de información.

## 2.8. PLAZO DE EJECUCIÓN

Días calendario	La ejecución del Contrato inicia en:	
<b>395 días</b>	Desde la fecha de suscripción del Contrato	X
	Desde la fecha de notificación que el anticipo se encuentra disponible	
	Desde cuando el Administrador del contrato remita la notificación de inicio	
	Desde cualquier otra condición de acuerdo con la naturaleza del contrato	

El plazo de ejecución está sujeto al siguiente detalle:

FASE	DESCRIPCIÓN	PLAZO
Fase 1	Elaboración de cronograma de ejecución	10 días contados a partir de la firma de contrato
Fase 2	Diseño y ejecución de pruebas piloto	15 días a partir de cumplimiento de la fase 1
Fase 3	Notificación de inicio de la prestación del servicio	5 días a partir de cumplimiento de fase 2
Fase 4	Ejecución del servicio	365 días a partir de cumplimiento de fase 3.

## 2.9. CRONOGRAMA DEL PROCESO

No.	Concepto	Fecha máxima	Hora
1	Fecha límite de publicación del proceso	25/5/2022	17:00
2	Fecha límite para preguntas	27/5/2022	17:00
3	Fecha de respuestas y aclaraciones	31/5/2022	17:00
4	Fecha límite de entrega de ofertas	6/6/2022	17:00
5	Fecha de apertura de ofertas	7/6/2022	11:00
6	Fecha notificación convalidación de errores	13/6/2022	15:00
7	Fecha máxima de convalidación de errores	15/6/2022	15:00
8	Fecha de calificación de ofertas	21/6/2022	15:00
9	Fecha de entrega del informe de recomendación	24/6/2022	15:00
10	Fecha publicación resultados finales	27/6/2022	15:00
11	Fecha de adjudicación	4/7/2022	15:00

El BIESS se reserva el derecho de reprogramar el Cronograma del Proceso para lo cual publicará en la página web el nuevo cronograma que se establezca para el efecto.

## 2.10. CONVOCATORIA

La convocatoria será publicada en la Página Web Institucional del BIESS y podrán participar todas las empresas individualmente, asociadas o consorciadas, o con compromiso de asociación o consorcio que cuenten con la calificación como “compañía de servicios auxiliares de los sectores financieros público y

UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS

privado en el área de cobranza”, según se estipula en el LIBRO I.- “Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado”, TÍTULO II.- DE LA CONSTITUCIÓN Y EMISIÓN DE LA AUTORIZACIÓN PARA EL EJERCICIO DE LAS ACTIVIDADES FINANCIERAS Y PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO DE LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO, CAPÍTULO IV.- NORMA DE CONTROL PARA LA CALIFICACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SERVICIOS AUXILIARES QUE PRESTEN SERVICIOS A LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y/O PRIVADO, DE LOS BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA Y DE ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO, SECCIÓN I.- DE LA CALIFICACIÓN PARA PRESTAR SERVICIOS AUXILIARES, Artículo 6 De la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos: *“Las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos que contraten con una compañía de servicios auxiliares, deberán verificar que ésta mantenga vigente su calificación para el servicio a contratar, incorporando la resolución de calificación como documento habilitante del contrato. El incumplimiento de esta disposición, será motivo de sanción a las partes contratantes de acuerdo con lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, y en la normativa vigente según corresponda”.*

### 2.11. PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES

Las empresas de recuperación y cobranza, interesadas en participar en este proceso podrán realizar preguntas o solicitar aclaraciones de acuerdo con el cronograma establecido para el efecto, las cuales serán remitidas vía correo electrónico a: [cotizacionescredito@biess.fin.ec](mailto:cotizacionescredito@biess.fin.ec).

La Comisión de Selección dará respuesta a todas las preguntas realizadas por los interesados en participar en el proceso y realizará las aclaraciones que sean necesarias, para lo cual emitirá un acta que será puesta en conocimiento de todos los participantes a través de la Página Web Institucional.

De requerirse el BIESS en esta etapa convocará a una audiencia de preguntas, respuestas y aclaraciones de la que se dejará constancia en el Acta correspondiente.

### 2.12. FORMA DE PRESENTAR LA OFERTA

Las ofertas deberán ser presentadas en forma física, en la ciudad de Quito, Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas, Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera, Piso 2, Dirección de Servicios Generales Contratación y Compras Públicas del BIESS; dependencia que conferirá comprobantes de recepción por cada oferta entregada y anotará, tanto en los recibos como en el sobre de la oferta, la fecha y hora de recepción; luego de esto realizará la entrega a la Comisión de Selección. Las ofertas físicas se presentarán en sobre único, el cual contendrá la siguiente ilustración:

<b>“SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS”</b>	
Señor(es) Comisión de Selección <b>BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL – BIESS</b> Presente. -	
PRESENTADA POR: _____	
RUC: _____	
CORREO ELECTRÓNICO: _____	TELÉFONO CELULAR: _____
PERSONA DE CONTACTO: _____	

UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS

### 2.13. APERTURA DE OFERTAS

La apertura de las ofertas será pública y se efectuará conforme al cronograma establecido para el efecto, en la Sala de Reuniones de la Subgerencia de Crédito del BIESS ubicada en la ciudad de Quito, Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas, Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera, Piso 1.

### 2.14. PERSONAL TÉCNICO, EQUIPO DE TRABAJO, RECURSOS:

Los oferentes deberán contar con las experiencias general y específica, personal técnico calificado, experiencia del personal técnico, equipo mínimo, cumplir con los términos de referencia, patrimonio, otros parámetros de calificación solicitados en el presente instrumento en el numeral 4. PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN / EVALUACIÓN.

### 2.15. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

La forma y condiciones de pago se detallan el numeral 1.4 DEFINICIÓN DE FORMA, TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO del presente instrumento

#### GARANTÍAS:

GARANTÍAS:	
Buen uso de anticipo	No aplica.
Cumplimiento de contrato	Por la naturaleza del objeto de contratación no aplica este tipo de garantía, en virtud de que el BIESS, para la ejecución del contrato asigna cartera crediticia vencida cuya gestión de recuperación y cobranza le corresponde a las proveedoras del servicio seleccionadas para el efecto; las cuales para dar cabal cumplimiento al objeto estarán sujetas a las condiciones socio económicas de los clientes y macroeconómicas del país lo que provoca que los montos de recuperación efectivos traducidos en dólares sean variables, imposibilitando la definición de un monto contractual fijo.
Técnica	No aplica.

## 3. CONDICIONES PARTICULARES DE LA CONTRATACIÓN

### 3.1. OBLIGACIONES ADICIONALES DE LA CONTRATISTA:

De manera previa o al momento de la firma de los contratos se deberán presentar las siguientes declaraciones:

- Emitir una declaración mediante la cual las empresas proveedoras del servicio y su personal confirmen el conocimiento y aplicación de la Política y Reglamento de seguridad de la información del BIESS.

	<b>REQUERIMIENTO DE CONTRATACION</b>	MAYO 2022
		Página 22 de 35
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS	

- Emitir una declaración mediante la cual se confirme el compromiso de devolver al BIESS la información entregada por el banco o gestionada por las empresas proveedoras del servicio como objeto del contrato de servicios.
- Emitir una declaración mediante la cual se garantice que el personal asignado a la ejecución del proyecto con el BIESS, ha sido capacitado debidamente en materia de Seguridad de la Información.
- Emitir una declaración mediante la cual las empresas proveedoras del servicio confirmen que disponen de un proceso de selección del personal (aplica al personal asignado a la ejecución del proyecto con el BIESS), con controles de verificación de antecedentes laborales y personales.
- Emitir una declaración mediante la cual las empresas proveedoras del servicio confirman que cuentan con un proceso de control de cambios en los procesos tecnológicos que dan soporte al servicio contratado por el BIESS.

En la ejecución del contrato las empresas deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- Las contratistas como parte del servicio, cumplirán lo dispuesto en Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento y demás normativa conexas durante el tiempo de vigencia del contrato:

La Ley de protección de Datos Personales regula, el contenido y alcance de los derechos: 1) a la información; 2) de acceso; 3) de rectificación y actualización; 4) de eliminación; 5) de oposición; 6) a la portabilidad; 7) a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas; 8) de consulta pública y gratuita ante el Registro Nacional de Protección de Datos Personales; 9) a la educación digital.

- Las empresas proveedoras del servicio deberán hacer uso de los datos personales de las bases de datos facilitadas por el BIESS, única y exclusivamente para la recuperación y cobranza de la cartera asignada por el BIESS. De existir actualización de datos de contacto, la información actualizada será remitida al BIESS, además deberán manejar protocolos que precautelen la seguridad de datos de acuerdo con lo que determine el marco legal vigente.
- Las empresas que prestarán el servicio de recuperación y cobranza deberán manejar protocolos que precautelen la seguridad de datos de acuerdo a lo que determine el marco legal vigente.
- Las Contratistas deberán realizar las gestiones necesarias para potenciar la recuperación de valores vencidos para los diferentes productos otorgados por el BIESS, utilizando para el efecto mecanismos como 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.
- Además, las Contratistas deberán:
  - a. Coordinar con el Administrador del Contrato las firmas de las actas de aceptación de las características de los canales de contacto, procedimientos y herramientas empleadas para brindar el servicio.
  - b. Responder por las acciones de sus empleados involucrados en la prestación del servicio. Las pérdidas o daños causados por sus empleados, serán asumidos por cuenta de la contratista todas ya sea en el ejercicio de sus funciones o no, siempre y cuando se compruebe que dichos daños y/o pérdidas son directamente atribuibles a tales empleados.
  - c. El Personal técnico no podrá ser sustituido sin la previa autorización por escrito del Administrador del Contrato.

	<b>REQUERIMIENTO DE CONTRATACION</b>	MAYO 2022
		Página 23 de 35
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS	

- d. Las contratistas serán responsables de la implementación de los controles necesarios para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información enviada por el BIESS.
- e. Las contratistas deberán responder a los requerimientos de información física o digital realizadas por el BIESS respecto de la gestión de cobranza, en un máximo de 24 horas hábiles y en las formas y formatos establecidos por el BIESS. El formato será definido por el Administrador del Contrato.
- f. Las bases de datos enviadas a las empresas proveedoras del servicio por parte del BIESS, así como la información generada como fruto del contrato de servicios efectuada por las empresas de recuperación y cobranza, deberán contar con medidas de seguridad lógica y física, que garanticen el control de acceso a la información. Así mismo deberán disponer de registro de auditoría para consultas o modificaciones.
- g. Las bases de datos enviadas a las empresas proveedoras del servicio por parte del BIESS, así como la información generada como fruto del contrato de servicios efectuada por las empresas proveedoras del servicio, no podrá ser empleada para ningún uso distinto al especificado en el contrato de servicios, ni durante la ejecución del contrato ni posterior a la terminación del mismo.
- h. Las bases de datos enviadas a las empresas proveedoras del servicio por parte del BIESS, así como la información generada como fruto del contrato de servicios efectuada por las empresas proveedoras del servicio deberá ser devuelta mediante un acta formal al BIESS como parte del proceso de terminación del contrato.
- i. Implementar controles de seguridad lógica establecidos en mejores prácticas tales como: antivirus, firewall, manejo de parches, bloqueo de puertos, para evitar fuga de información etc.
- j. Las empresas proveedoras del servicio deberán contar con controles de seguridad que eviten la fuga de información mediante cualquier medio, ya sea impreso o digital.
- k. Las empresas proveedoras de servicio de recuperación y cobranza deberán implementar una VPN para realizar el intercambio de información con el BIESS.
- l. Las empresas proveedoras de servicio de recuperación y cobranza deberán disponer de un servidor SFTP para efectuar intercambio de información con el BIESS.
- m. Disponer de sistemas de control de acceso que garanticen la identificación y autenticación a las instalaciones de procesamiento, sistemas informáticos e información utilizada y gestionada mediante el presente contrato de servicios, que garanticen que su acceso, uso y operación sea efectuada por parte única y exclusiva de personal autorizado, acorde a sus funciones y perfiles de acceso.
- n. Implementar controles que garanticen que el canal de telecomunicaciones utilizado para un intercambio de información seguro.
- o. Las contratistas deberán garantizar el 100% de la operatividad del servicio de cobranza para el cual son contratadas.
- p. Las Contratistas dentro del plazo establecido para la Fase 2: Diseño y ejecución de pruebas piloto, deberá entregar al BIESS para su aprobación una metodología de auto control que garantice la calidad de los trabajos realizados y que permita el monitoreo por agente.
- q. Las proveedoras del servicio deberán notificar al Administrador del Contrato cualquier vulneración de la seguridad de datos personales dentro del plazo máximo de dos (2) días contados a partir de la fecha en la que tenga conocimiento de ella.

### 3.1.1. Confidencialidad de la Información:

	<b>REQUERIMIENTO DE CONTRATACION</b>	MAYO 2022
		Página 24 de 35
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS	

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 elaborado por el BIESS.

Las empresas proveedoras deberán firmar acuerdos de confidencialidad debido a que la información proporcionada está sujeta a sigilo bancario y la protección de tratamiento de datos personales, obligatoriamente motivará la firma del respectivo acuerdo de confidencialidad, así como la aceptación e implementación de procedimientos para el tratamiento de datos personales. El incumplimiento de estas obligaciones derivará en las sanciones establecidas por la ley y los organismos de control, así como la culminación unilateral del contrato.

### **3.1.2. Plan de Contingencia:**

No aplica

### **3.1.3. Derechos de propiedad intelectual:**

El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se reserva el derecho de propiedad intelectual sobre los procesos de negocio y operativos, los modelos de utilidad, algoritmos y estructuras de datos requeridas que resulten de la ejecución de este servicio.

### **3.1.4. Acuerdo de niveles de servicio:**

No aplica

## **3.2. OBLIGACIONES DE LA CONTRATANTE:**

El Administrador de Contrato elaborará un informe de verificación de cumplimiento de las condiciones de establecidas en la sección 3.1 OBLIGACIONES ADICIONALES DE LA CONTRATISTA y sus literales *h, i, j, k, l, y m* con cada una de las empresas contratadas.

### **3.2.1. Término para la atención o solución de peticiones o problemas**

Dar solución a las peticiones y problemas que se presentaren en la ejecución del contrato, en un plazo de 10 días contados a partir de la petición escrita formulada por la contratista.

### **3.2.2. Número de días para celebrar contratos complementarios**

Para el caso de servicios, de ser necesario, previo el trámite legal y administrativo respectivo, celebrar los contratos complementarios en un plazo 15 días contados a partir de la decisión de la máxima autoridad.

### **3.2.3. Obligaciones adicionales de la contratante**

El Administrador del Contrato realizará una evaluación periódica a la contratista, en cada pago parcial y/o definitivo, de acuerdo con el formulario "Evaluación y Seguimiento de Proveedores" en cumplimiento a la normativa interna del BIESS y al finalizar el contrato emitirá el respectivo Certificado de Evaluación.

	<b>REQUERIMIENTO DE CONTRATACION</b>	MAYO 2022
		Página 25 de 35
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS	

### 3.3. MULTAS Y PENALIZACIONES:

#### Multas

Se aplicará una multa del 1 por mil al pago mensual de la comisión por recuperación, por cada día de retraso en el cumplimiento de los entregables establecidos en el numeral 2.7 PRODUCTOS/SERVICIOS de este Requerimiento de Contratación.

#### Penalizaciones: Reasignación de cartera por productividad

La reasignación de cartera vencida se realizará luego de las evaluaciones cuatrimestrales.

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

### 3.4. VIGENCIA DE LA OFERTA:

La oferta tendrá vigencia hasta la fecha de firma del contrato.

## **4. PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN/EVALUACIÓN**

Para realizar la evaluación de la capacidad del servicio solicitado, la instalación y/o soporte e historial de desempeño, capacidad logística, instalaciones y recursos humanos, según sea el caso; los oferentes deberán acreditar documentadamente el cumplimiento de los siguientes requisitos:

#### Integridad de las ofertas:

La integridad de la oferta consiste en la verificación de la presentación de los formularios y requisitos mínimos previstos en el presente Requerimiento que incluye Términos de Referencia.

Luego de esta verificación la entidad contratante determinará si ejecutará la etapa de convalidación de errores.

#### I. Formulario Único de la Oferta:

- 1.1. Presentación y compromiso;
- 1.2. Datos generales del oferente;
- 1.3. Nómina de socio(s), accionista(s) o partícipe(s) mayoritarios de personas jurídicas, y disposiciones específicas para personas naturales, oferentes.
- 1.4. Situación financiera del oferente;
- 1.5. Formulario de adhesión a las tarifas por gestión de cobranza por parte de la empresa;
- 1.6. Componente de los bienes y servicios ofertados;
- 1.7. Experiencia del oferente;
- 1.8. Personal técnico mínimo requerido;

UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS

1.9. Equipo mínimo requerido;

1.10. Otros parámetros de calificación propuestos por la entidad contratante.

#### 4.1. REQUISITOS MÍNIMOS (Metodología Cumple / No Cumple)

##### 4.1.1. EQUIPO MÍNIMO:

EQUIPO MÍNIMO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS
Cubículo	40	Área de trabajo independiente para los Asesores de Cobranza.
Plataforma tecnológica	1	Plataforma tecnológica de enlace, aplicativo de cobranza, aplicativo telefónico, sistema de gestión del Contact Center, sistema para envío de mensajes de texto, servidor de aplicaciones, servidor de base de datos, servidor de administración de grabaciones. Se podrán acreditar de manera individual o en una sola plataforma.
Diadema para call center, auriculares con micrófono, manos libres o similares	40	Que permitan la comunicación con los clientes (incluye auricular y micrófono).
Equipo de cómputo	40	Procesador Core i3 con una memoria de 8gb RAM y un disco duro de 500 GB.
Sala(s) de operación	1	Los oferentes deberán demostrar que disponen de una o más salas de operación que acrediten la capacidad para 40 personas.

Medio(s) de comprobación: 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 arrendamiento, 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.

##### 4.1.2. PERSONAL TÉCNICO MÍNIMO:

Nro.	FUNCIÓN/CARGO	NIVEL DE ESTUDIOS	FORMACIÓN ACADÉMICA	CANTIDAD
1	Jefe de Operaciones	Tercer Nivel o superior	Administración de Empresas, Comercial, Finanzas, Economista, Ingeniero en Sistemas, Telecomunicaciones o afines.	1
2	Supervisor de Operaciones	Tercer Nivel o superior	Administración de Empresas, Comercial, Finanzas, Economista, Ingeniero en Sistemas, Telecomunicaciones o afines.	1
3	Jefe de Sistemas	Tercer Nivel o superior	Sistemas Informáticos, Computación, Redes, Telecomunicaciones, Electrónica o afines.	1
4	Asesores de Cobranza	Bachiller	Bachiller	40
5	Gestores de Ruta	Bachiller	Bachilleres	10

El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se reserva el derecho de verificar que el personal técnico ofertado acredite las condiciones solicitadas en las páginas del Ministerio de Educación y SENESCYT, según sea el caso.

##### 4.1.3. EXPERIENCIA MÍNIMA DEL PERSONAL TÉCNICO:

Nro.	DESCRIPCIÓN	EXPERIENCIA	TIEMPO
------	-------------	-------------	--------

UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS

1	Jefe de Operaciones	Se deberá acreditar experiencia como Jefe o gerente de operaciones en empresas de gestión de cobranza.	2 años
2	Supervisor de Operaciones	Se deberá acreditar experiencia como Supervisor de operaciones o similares en empresas de gestión de cobranza.	2 años
3	Jefe de Sistemas	Se deberá acreditar experiencia como Jefe de Sistemas o similares en empresas de gestión de cobranza.	2 años
4	Asesores de Cobranza	Se deberá acreditar experiencia como Asesores o Ejecutivos de Cobranza en empresas de gestión de cobranza.	6 meses
5	Gestores de Ruta	Se deberá acreditar experiencia como Gestores de Ruta en empresas de gestión de cobranza.	3 meses

**Medio de Comprobación:** 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).

Los Certificados laborales deben incluir los datos de la empresa/institución que lo otorga: nombre o razón social, teléfonos y correo(s) electrónico(s); datos de la persona a quien se otorga el certificado, y demás información que permitan corroborar la veracidad del mismo.

#### 4.1.4. EXPERIENCIA GENERAL Y/O ESPECÍFICA MÍNIMA DEL OFERENTE:

N°	Tipo	Descripción	Temporalidad	Número de proyectos	Monto mínimo requerido	Cantidad de Contratos	Valor mínimo de cada Contratos
1	Experiencia General	Los oferentes deberán acreditar experiencia obtenida en los últimos 15 años en servicios de Call - Contact Center.	15 años	Al menos 1	\$400.000,00	5	\$ 80.000,00
2	Experiencia Específica	Los oferentes deberán acreditar experiencia en servicios de recuperación y/o cobranza de cartera vencida en Instituciones Financieras, vía contact center; con recuperación de cartera extrajudicial para entidades públicas o privadas, obtenida en los últimos 5 años.	5 años	Al menos 1	\$ 200.000,00	5	\$ 40.000,00

- a. Para acreditar las experiencias solicitadas, lo podrán realizar mediante la presentación de uno o varios instrumentos que cumplan el monto mínimo requerido, conforme las siguientes opciones:
1. Si los oferentes cuentan con Actas de Entrega Recepción, para acreditar experiencias en el sector público o privado, deben adjuntar lo siguiente: copia de contratos, órdenes de compra, Órdenes de Trabajo u Órdenes de Servicio y el Acta de Entrega Recepción Parcial o Definitiva. Se evaluará únicamente el monto ejecutado que conste en el acta de entrega recepción correspondiente, sin incluir el IVA, siempre que cumpla el monto mínimo requerido.

	<b>REQUERIMIENTO DE CONTRATACION</b>	MAYO 2022
		Página <b>28</b> de <b>35</b>
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS	

2. Si los oferentes cuentan con Contratos / Órdenes de Compra / Órdenes de Trabajo / Órdenes de Servicio, para acreditar experiencias en el sector público o privado, deben adjuntar lo siguiente: copia de contratos, órdenes de compra, Órdenes de Trabajo u Órdenes de Servicio; y las facturas con los comprobantes de retención respectivos. Se evaluará únicamente la sumatoria del monto ejecutado sin considerar el IVA, siempre que cumpla el monto mínimo requerido.
- 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.
- c. 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.
- d. La experiencia presentada por el oferente será acreditable y aceptada, siempre que se haya ejecutado legalmente dentro del límite de cualquier jurisdicción ecuatoriana.

#### **4.1.5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS O TÉRMINOS DE REFERENCIA:**

El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social verificará que cada oferente en la propuesta que ha presentado, de cumplimiento expreso y puntual a los términos de referencia de los servicios que se pretende contratar, de conformidad con lo detallado en el presente instrumento.

#### **4.1.6. TABLA DE CANTIDADES Y PRECIOS**

En el apartado de 1.5. FORMULARIO DE ADHESIÓN A LAS TARIFAS POR GESTIÓN DE COBRANZA POR PARTE DE LA EMPRESA de las ofertas, las oferentes deberán señalar que:

- a) Se adhieren a las tarifas establecidas en el numeral 1.3.2. TARIFAS, del presente instrumento.
- b) En la contratación de este servicio no existe presupuesto para presentar en la oferta económica; 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 (afiliado, jubilado, pensionista). Estos valores serán cancelados a las empresas contra entrega recepción mensual del servicio efectivamente realizado conforme lo determinado en el numeral 1.4 DEFINICIÓN DE FORMA, TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO establecidas en el presente Requerimiento de Contratación.
- c) Acepta las condiciones establecidas en el numeral 5. Asignación y re asignación de cartera.

#### **4.1.7. PATRIMONIO:**

El patrimonio mínimo solicitado para este proceso es de USD 65.000,00.

#### **4.1.8. OTRO(S) PARÁMETRO(S) DE CALIFICACIÓN:**

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

	<b>REQUERIMIENTO DE CONTRATACION</b>	MAYO 2022
		Página 29 de 35
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS	
establecidas en los Términos de Referencia.		

#### 4.1.9. ÍNDICES FINANCIEROS DE REFERENCIA:

Los índices financieros constituirán información de referencia respecto de los participantes en el procedimiento y en tal medida, su análisis se registrará conforme el detalle a continuación:

Índice	Indicador solicitado	Observaciones
Solvencia	Igual o mayor a 1,00	Los oferentes deberán presentar la última declaración del impuesto a la renta y/o los balances presentados al órgano de control respectivo para verificación de información.
Endeudamiento	Menor a 1,50	

En caso de compromisos de asociación o consorcio el análisis de los índices financieros se realizará a partir de la suma de los índices de cada uno de los partícipes

#### 4.1.10. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA INTEGRIDAD DE LA OFERTA Y REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS OFERTAS:

Para la verificación del cumplimiento de integridad y requisitos mínimos, se basará de acuerdo con la metodología cumple / no cumple, de conformidad con los siguientes parámetros:

Verificación de Cumplimiento de la Integridad de la Oferta y Requisitos Mínimos		
Parámetros	Cumple	No Cumple
Integridad de la Oferta		
Equipo Mínimo		
Personal Técnico Mínimo		
Experiencia mínima del Personal Técnico		
Experiencia General del Oferente		
Experiencia Específica del Oferente		
Cumplimiento de los Términos de Referencia		
Patrimonio		
Otros Parámetros de Calificación		

Aquellas ofertas que cumplan integralmente con los requisitos mínimos pasarán a la etapa de evaluación de ofertas por puntaje, caso contrario serán descalificadas por cuanto los requisitos mínimos constituyen parámetros de cumplimiento obligatorio.

UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS

**4.2. EVALUACIÓN POR PUNTAJE:**

Parámetro	Descripción de la Metodología de evaluación	Puntaje
Experiencia General	<p>No se otorgará puntaje a la experiencia general mínima requerida, por ser de cumplimiento obligatorio.</p> <p>Para que la experiencia general presentada sea susceptible de calificación por puntaje, ésta deberá ser mayor a la establecida como requisito mínimo.</p> <p>Se otorgará el máximo puntaje a la o las ofertas que presenten como experiencia general 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.</p> <p><math>\text{Puntaje} = (\text{monto de experiencia general adicional acreditado} / \text{USD } 1'250.000,00) \times 30.</math></p> <p>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.</p> <p><math>\text{Puntaje} = (\text{monto de experiencia general adicional acreditado} / \text{monto de experiencia general adicional más alto acreditado}) \times 30.</math></p> <p>Monto de experiencia general adicional acreditado (monto puntuable) = monto total de experiencia general – monto de experiencia general mínimo requerido.</p>	30 puntos
Experiencia específica	<p>No se otorgará puntaje a la experiencia específica mínima requerida, por ser de cumplimiento obligatorio.</p> <p>Para que la experiencia específica presentada sea susceptible de calificación por puntaje, ésta deberá ser mayor a la establecida como requisito mínimo.</p> <p>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.</p> <p><math>\text{Puntaje} = (\text{monto de experiencia específica adicional acreditado} / \text{USD } 1'250.000,00) \times 50.</math></p> <p>En el caso que, de las ofertas presentadas, todas acrediten como experiencia específica adicional valores menores a USD 1'250.000,00; se otorgará el máximo puntaje a la oferta que acredite como experiencia específica adicional el monto más alto; y, a las demás ofertas se les asignará un puntaje directamente proporcional, calculado sobre el monto de la experiencia específica adicional más alto acreditado.</p> <p><math>\text{Puntaje} = (\text{monto de experiencia específica adicional acreditado} / \text{monto de experiencia específica adicional más alto acreditado}) \times 50.</math></p> <p>Monto de experiencia específica adicional acreditado (monto puntuable) = monto total de experiencia específica – monto de experiencia específica mínimo requerido.</p>	50 puntos

UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS

Experiencia del personal técnico	<p>No se otorgará puntaje al tiempo mínimo de experiencia requerida, por ser de cumplimiento obligatorio.</p> <p><b>Gerente o Jefe de Operaciones (MÁXIMO 12 PUNTOS):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se otorgarán 3 puntos por cada año completo adicional a los solicitados como requisito mínimo, hasta llegar a un máximo de 12 puntos.</li> </ul> <p><b>Supervisor de Operaciones (MÁXIMO 8 PUNTOS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se otorgarán 2 puntos por cada año completo adicional a los solicitados como requisito mínimo, hasta llegar a un máximo de 8 puntos.</li> </ul>	20 puntos
<b>TOTAL:</b>		<b>100 puntos</b>

**RESUMEN EVALUACIÓN POR PUNTAJE:**

Parámetro	Valoración por Puntaje
Experiencia General	30
Experiencia Específica	50
Experiencia del personal técnico	20
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

**5. ASIGNACIÓN Y RE ASIGNACIÓN DE CARTERA**

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.

El BIESS asignará y/o reasignará la cartera a las empresas proveedoras del servicio en virtud de los intereses institucionales. Y, cuando las operaciones pasen a ejecución coactiva, las mismas serán eliminadas de la cartera asignada.

**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.

Para la asignación y reasignación de la cartera, se ha establecido una forma de cálculo que considera la calificación de los oferentes, de acuerdo con los parámetros estipulados en la sección 4 y 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.

En la asignación inicial de cartera, las calificaciones de las empresas tendrán una ponderación del 50% y el indicador de eficiencia en cobranza tendrá una ponderación del 50%; al momento inicial de asignación de cartera, todas las empresas contarán con la puntuación total en este último componente. En este sentido,

	<b>REQUERIMIENTO DE CONTRATACION</b>	MAYO 2022
		Página 32 de 35
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS	

el puntaje de asignación estimado de cada tramo de cartera de las empresas seleccionadas se obtiene de acuerdo con la siguiente expresión:

$$PA_{sig_{ij}} = 0.5 \cdot Cal_{if_i} + 0.5 \cdot Efic_{ij}$$

**Donde:**  $PA_{sig_{ij}}$  es la puntuación que se utilizará para la asignación de la empresa seleccionada  $i$ , en el tramo  $j$ ;  $Cal_{if_i}$  es la calificación de la Comisión de Selección de la empresa seleccionada  $i$ ; y,  $Efic_{ij}$  es la eficiencia demostrada en gestión de cobranza, de cartera del BIESS asignada al inicio del periodo de gestión, de la empresa seleccionada  $i$ , en el tramo  $j$ .

El indicador de eficiencia se calculará mediante la siguiente expresión:

$$Efic_{ij} = \frac{Porc\_Cob_{ij}}{Meta_j}$$

**Donde:**  $Efic_{ij}$  es la eficiencia demostrada en gestión de cobranza, de cartera del BIESS asignada al inicio del periodo de gestión, de la empresa seleccionada  $i$ , en el tramo  $j$ ;  $Porc\_Cob_{ij}$  es el porcentaje de recuperación de cartera del tramo  $jj$  de la empresa seleccionada  $i$ , en el periodo analizado; y,  $Meta_j$  es la meta asignada al periodo de análisis para el tramo  $j$ .

Por último, la proporción de asignación a cada empresa seleccionada se calculará de la siguiente manera:

$$Prop_{ij} = \frac{PA_{sig_{ij}}}{\sum_i PA_{sig_{ij}}}$$

**Donde:**  $Prop_{ij}$  es la proporción de asignación de la empresa seleccionada  $i$ , en el tramo  $jj$  y  $PA_{sig_{ij}}$  es la puntuación que se utilizará para la asignación de la empresa seleccionada  $i$ , en el tramo  $j$ .

En cada tramo, la cartera asignada a cada empresa será determinada mediante la proporción antes calculada y en función de la cartera a asignarse en el periodo de revisión. 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.

En una segunda instancia, se medirán los resultados y eficiencia de la recuperación de la asignación inicial a cada una de las empresas para realizar una redistribución de cartera vencida. En este proceso, se 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. Es importante mencionar que, en este paso el BIESS consolidará el portafolio gestionado por las diferentes empresas contratadas en monto y número de operaciones para aplicar el proceso de redistribución.

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.

**REQUERIMIENTO DE CONTRATACION**

MAYO 2022

Página 33 de 35

UNIDAD REQUIRENTE:

SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN

OBJETO DE CONTRATACIÓN:

SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA  
VENCIDA DEL BIESS**GERENTE GENERAL DEL BIESS**

	<b>REQUERIMIENTO DE CONTRATACION</b>	MAYO 2022
		Página 34 de 35
UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS	

### ANEXO 1: GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Cobranza Extrajudicial.-** Comprende todas las estrategias y acciones de cobranza, que una empresa acreedora desarrolla para recuperar los impagos de sus deudores, de manera extrajudicial, es decir, antes de iniciarle una demanda formal.

**Cobranza Judicial.-** Se trata de una demanda formalizada en tribunales, que realiza la empresa acreedora a su cliente moroso y que termina con el pago de la deuda más los intereses de mora generados y los respectivos honorarios judiciales, o con un nuevo acuerdo de pago, con nuevas condiciones y plazos.

**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.

**Contactabilidad efectiva.-** El porcentaje de clientes contactados del total de la base de clientes a contactar.

**Eficiencia.-** En economía, utilización eficaz de los recursos disponibles (minimizando su empleo), en la consecución de los objetivos planteados.

**Gastos de cobranza extrajudicial.-** Aquellos valores en que incurre una entidad financiera para la recuperación de un crédito vencido y que serán cubiertos por los cobros a los clientes que presenten cartera vencida en la etapa extrajudicial.

**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.

**Monto de cartera efectivamente recuperado.-** Es el valor total efectivamente recaudado mediante pago directo que afecten al menos una cuota vencida, a través de la generación de comprobantes de pago, resultado de la gestión de cobranza realizada por la empresa.

**Pago Directo.-** es la cancelación voluntaria que el cliente realiza por concepto de abonos o montos vencidos en las entidades financieras habilitadas para el efecto. El pago directo puede realizarse mediante ventanillas o transferencias bancarias y es distinto al proceso de planillaje (recaudación de cuotas por concepto de préstamos a través de descuentos en los roles de pagos). Este pago se realizará posterior a la emisión del comprobante de pago.

**Productividad.-** Realización de una actividad económica de forma que se minimicen los costos y se utilicen los recursos disponibles óptimamente.

**Recuperación de Cartera.-** Proceso mediante el cual las instituciones financieras implementan estrategias de cobranza de su cartera vencida, diferenciándolas por su calificación, desde mora temprana hasta las operaciones de calificación más deteriorada, con el fin de reducir los índices de morosidad.

**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.

UNIDAD REQUIRENTE:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO / UNIDAD DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS

Firmas de Responsabilidad:

<b>ELABORADO POR:</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
Leonor Palacio	Especialista de Gestión de Crédito	
<b>REVISADO POR:</b>		
Paúl Obando	Director de Gestión de Crédito (E)	
<b>APROBADO POR:</b>		
María Belén Luzón	Subgerente de Crédito	