



BIESS

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS GESTORES PRIVADOS ENCARGADOS DE LOS SERVICIOS AUXILIARES DE COBRANZA

Contenido

1. Introducción	3
1.1. Propósito	3
1.2. Alcance	3
2. Objetivos y Métricas del Servicio	3
2.1. Niveles de Servicios	3
2.1.1. Horas de Servicio	3
2.1.2. Proceso	3
2.2. Detalles de Métricas	6

1. Introducción

1.1. Propósito

Se establece los acuerdos de nivel de servicio entre el BIESS, en calidad de CONTRATISTA, y los gestores privados encargados de los servicios auxiliares de cobranza, en calidad de CONTRATANTE, para el cumplimiento de los indicadores de gestión y entrega de información para determinar un servicio aceptable en términos cuantificables y medibles. Contiene los objetivos mutuos, cómo serán medidos y la periodicidad de entrega de los informes y reportes.

Los acuerdos de nivel de servicio permiten asegurar los compromisos para ejecutar la gestión de cobranza por parte de los gestores privados y así garantizar el cumplimiento de las metas de recuperación y ejecución de los requerimientos del BIESS dentro de la contratación realizada.

1.2. Alcance

El servicio que realizarán los gestores privados cubre la gestión de cobranza a nivel nacional y se aplicará para toda la asignación.

2. **Objetivos y Métricas del Servicio**

2.1. Niveles de Servicios

2.1.1. Horas de Servicio

Los gestores privados ejecutarán el servicio de cobranza en los horarios permitidos por la Ley de Defensa al Consumidor, dentro de sus propias instalaciones, cubriendo toda la franja horaria para lo cual deberán destinar distintos horarios de gestión.

2.1.2. Proceso

Como resultado del servicio ejecutado los gestores privados deberán cumplir con los siguientes informes y reportes:

- **Informe de la gestión:** Será realizado incluyendo la recuperación de la cartera inicialmente asignada, reasignada y nueva, por segmento y zona geográfica con los 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.

FORMATO	PERIODICIDAD	HORARIO
Establecido por el BIESS	MENSUAL	Hasta el 5 de cada mes, en el caso de registrar fines de semana entregar el siguiente día hábil

*En los casos en donde no se reporte la Información o registre errores forma y fondo será considerado como un error operativo

- **Reporte de gestión:** mismo que contendrá la siguiente información:
 - Contactabilidad efectiva por segmento de morosidad y zona geográfica.
 - Actualización de información (depuración de la base de datos para los casos de deudores que no hayan podido localizar y actualicen la data de la base entregada a gestionar). Deudores fallecidos dentro de la cartera por categoría de morosidad, entre otros que se requieran en caso de considerarlo.

FORMATO	PERIODICIDAD	HORARIO
Establecido por el BIESS con los: Indicadores de Contactabilidad. Indicadores de Efectividad. Indicadores de recuperación.	SEMANTAL	Cada viernes o el último día hábil de la semana

*En los casos en donde no se reporte la información o registre errores de forma y fondo, será considerado como un error operativo

- Entrega de información adicional que considere el BIESS relevante y que los gestores privados mantengan en sus bases, respecto a la gestión de cobranza efectiva realizada, necesaria para respaldar la gestión.

FORMATO	PERIODICIDAD	HORARIO
Establecido por el BIESS	Realizar por escrito la solicitud de información	Establecer en la solicitud formal tiempo de entrega.

*En los casos donde no se reporte la información o registre errores de forma y fondo, será considerado como un error operativo.

- Deberán generar el archivo digital con las gestiones de recuperación, y en caso de existir retraso por eventos de fuerza mayor o casos fortuitos debidamente motivados, se recibirá la información, máximo hasta el día siguiente hábil (insumo con el que se realizará el cálculo del pago por gestión efectiva de recuperación), en caso de recibir posterior a este tiempo no se va a considerar esas gestiones para el cálculo de los honorarios. Dicho archivo digital deberá transferirse al repositorio indicado por el BIESS.

FORMATO	PERIODICIDAD	HORARIO
Establecido por el BIESS con los: Indicadores de Contactabilidad. Indicadores de Efectividad. Indicadores de recuperación.	SEMANTAL	Cada viernes o el último día hábil de la semana

*En los casos en donde no se reporte la información o registre errores de forma y fondo, será considerado como un error operativo

- Los gestores privados deberán remitir mediante un archivo digital las operaciones donde se realice actualización de datos de contactabilidad previamente autorizados por el cliente.

FORMATO	PERIODICIDAD	HORARIO
Establecido por el BIESS	SEMANTAL	Cada viernes o el último día hábil de la semana

*En los casos en donde no se reporte la información o registre errores de forma y fondo, será considerado como un error operativo

- Los Gestores Privados deberán remitir un archivo digital en donde un tercero confirme el fallecimiento del titular, esta información debe ser validada con las respectivas páginas de consulta.

FORMATO	PERIODICIDAD	HORARIO
Establecido por el BIESS	SEMANTAL	Cada viernes o el último día hábil de la semana

*En los casos en donde no se reporte la información o registre errores de forma y fondo, será considerado como un error operativo

- Entrega de información (grabaciones colocadas en el sitio seguro SFTP) para realizar auditorías de gestión y verificar el cumplimiento de los scripts establecidos por el BIESS. La evaluación se realizará de la gestión telefónica y de las campañas de canales alternativos.

FORMATO	PERIODICIDAD	HORARIO
Establecido por el BIESS	MENSUAL	Hasta el 5 de cada mes, en el caso de registrar fines de semana entregar el siguiente día hábil

* En los casos en donde no se reporte la Información o registre errores forma y fondo será considerado como un error operativo

Página 6 de 6	QUITO FECHA: 00 de XXXXX de 2021	
ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO		
	CÓDIGO:	REV.: 00

2.2. Detalles de Métricas

En el seguimiento al nivel de servicio se realizará a cada gestor privado y estará en función de los siguientes indicadores de:

CONTACTABILIDAD. – Corresponde a todos los resultados de gestión con status CONTACTADO dividido para el total de Clientes Asignados.

$$Contactabilidad = \frac{\sum Clientes Contactados}{\sum Total Clientes Asignados}$$

EFFECTIVIDAD. - Corresponde al total de clientes contactados con ofrecimientos de pago dividido para el total de clientes que pagaron.

$$Efectividad = \frac{\sum Clientes que pagaron}{\sum Clientes contactados}$$

CALIDAD DE GESTION. - Corresponde a las auditorías realizadas en donde se establecerá parámetros de calificación en función de la necesidad del BIESS, el rango de evaluación registra una valoración entre 1% y 100%, donde el 1% corresponde a no cumplimiento de los scripts de gestión y el 100% cumple con los scripts.

RECUPERACION. - El BIESS determinará mensualmente las metas de recuperación sobre lo cual se establecerá el cumplimiento de la meta de cada proveedor con la siguiente formula.

$$\%Cumplimiento de la meta = \frac{Recuperación Total}{Total meta en Dólares}$$