BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL BIESS

BASES PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN DE GESTORES PRIVADOS A CARGO DE LOS SERVICIOS AUXILIARES DE COBRANZAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS”

Quito, DICIEMBRE 2024

CONTENIDO

SECCIÓN I: CONVOCATORIA 4

1.1 Convocatoria 4

SECCIÓN II: CONDICIONES GENERALES 6

1.2 Antecedentes 6

1.3 Objetivo 6

1.4 Alcance 7

1.5 Metodología de trabajo 7

1.5.1 Etapa 1: Inicio de la gestión 7

1.5.2 Etapa 2: Pruebas piloto y notificación de inicio de la prestación del servicio 7

1.5.3 Etapa 3: Ejecución del servicio 9

1.6 Información que dispone el BIESS 14

1.7 Plazo de ejecución 15

1.8 Forma y condiciones de pago 16

1.8.1 Tarifas por gestión de cobranza administrativa y extrajudicial 16

1.8.2 Forma de pago 17

1.8.1 Condiciones de pago 19

1.8.2 Condiciones adicionales para el pago: 19

1.8.3 Periodicidad y requisitos de pago: 21

1.9 Productos y/o servicios esperados 21

1.10 Obligaciones de los gestores privados, Biess; y, las contempladas en las normas emitidas a Superintendencia de Bancos 24

1.10.1 Confidencialidad de la Información 24

1.10.2 Acuerdo de niveles de servicio (ANS) 24

1.10.3 Penalizaciones 24

1.11 Parámetros y metodología de calificación de gestores privados 25

1.11.1 Experiencia general y específica del gestor privado 25

1.11.2 Personal técnico / recurso humano /equipo de trabajo/recursos 26

1.11.3 Experiencia del personal que prestará el servicio 27

1.11.4 Software 28

1.11.5 Equipo mínimo 28

1.11.6 Análisis de índices financieros 29

1.11.7 Otros parámetros 29

1.11.1 Metodología de calificación 29
1.12 Cronograma 31
1.13 Debida diligencia – Política conozca a su proveedor 32
SECCIÓN III: CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO 33
1.14 Obligaciones del BIESS 33
1.15 Obligaciones de los gestores privados 33

SECCIÓN I: CONVOCATORIA

1.1 Convocatoria

El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social convoca a las personas jurídicas de derecho privado nacional, calificadas ante la Superintendencia de Bancos como Compañías de Servicios Auxiliares de los Sectores Financieros público y privado, en el área de cobranzas, para participar en el proceso de selección.

Las condiciones generales de esta convocatoria son las siguientes:

1. Las Bases estarán disponibles, sin ningún costo, en el portal web del BIESS https://www.biess.fin.ec .
2. Los interesados podrán formular las preguntas mediante correo electrónico a selección.gestoresprivados@biess.fin.ec en el término previsto en el cronograma definido para el efecto.
3. El procedimiento contará con la siguiente metodología de calificación:
   a. Metodología (cumple / no cumple) en la que se analizarán los documentos exigidos cuya presentación permitirá la verificación del cumplimiento de requisitos mínimos y condiciones de la contratación
   b. Metodología por puntaje: se evaluará las mejores condiciones o capacidades de entre los participantes que han acreditado previamente las condiciones mínimas requeridas.
4. Las ofertas se presentarán dentro del periodo determinado en el cronograma establecido para el efecto, de manera física en la ciudad de Quito, Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas, Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera, Piso 1, a la secretaria/o de la Comisión Técnica de Evaluación, quién dejará constancia de la recepción de cada oferta entregada.
5. La apertura de las ofertas será pública y se efectuará conforme al cronograma establecido, en el lugar que se determine para el efecto.
6. Los gestores privados y el equipo de trabajo designado para la ejecución contractual, deberán suscribir un acuerdo de confidencialidad con el BIESS, para proteger la información confidencial que llegaren a conocer en virtud del presente proceso de selección, de acuerdo al formato establecido por el BIESS.
7. El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se reserva el derecho de suspender; cancelar; o, declarar desierto el proceso de selección conforme lo establecido en el REGLAMENTO DE SELECCIÓN DE LOS GESTORES PRIVADOS A CARGO

DE LOS SERVICIOS AUXILIARES DE COBRANZAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESSS, sin derecho a pago o indemnización alguna a los gestores privados.

Quito, 18 de Diciembre del 2024

Firmado electrónicamente por:
JANNETH MARISOL
PAREDES BALSECA

.....

SUBGERENTE DE CRÉDITO, ENC
BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

SECCIÓN II: CONDICIONES GENERALES

1.2 Antecedentes

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 Suplemento del Registro Oficial Nro. 587 de 11 de mayo del 2009; con personería jurídica propia, de carácter público, con finalidad social, con autonomía técnica, administrativa y financiera.

Uno de sus principales objetivos es 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, a fin de mitigar el incremento de la cartera vencida.

La Subgerencia Crédito, a través de la Dirección de Gestión de Crédito, conforme a las atribuciones y competencias establecidas en el Estatuto Orgánico por Procesos del BIESS, se encarga del seguimiento y control de la gestión de recuperación de cartera. 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 gestores privados a cargo de los servicios auxiliares de cobranzas , que permitan al BIESS mejorar los esquemas de seguimiento y monitoreo de los clientes vencidos, e impactar en la disminución del indicador de morosidad.

1.3 Objetivo

El presente proceso de selección tiene como finalidad la selección de gestores privados a cargo de los servicios auxiliares de cobranzas para la recuperación y cobranza de la cartera vencida de los préstamos hipotecarios, quirografarios y prendarios que otorga el BIESS, en

sus etapas administrativa y extrajudicial.

1.4 Alcance

El presente proceso de selección tiene como alcance que a través de la gestión de los gestores privados se logrará una mayor recuperación y cobranza de los préstamos hipotecarios, quirografarios y prendarios que otorga el BIESS, en sus etapas administrativa y extrajudicial, esto con la finalidad de reforzar los procesos de gestión de cobranza, afianzar la recuperación de cartera vencida y contener los indicadores de morosidad institucionales.

1.5 Metodología de trabajo

Para el cumplimiento del contrato se seguirá la siguiente metodología en las diferentes etapas de ejecución.

1.5.1 Etapa 1: Inicio de la gestión

En el plazo máximo de 10 días a partir de la firma de contrato, los gestores privados elaborarán los cronogramas de trabajo que deberán ser aprobados por el Administrador del Contrato.

Estos cronogramas deben contemplar los siguientes puntos:

- Prueba piloto que se realizará conforme lo definido en la etapa 2.
- Ejecución del servicio: detallará las actividades para la ejecución del servicio

1.5.2 Etapa 2: Pruebas piloto y notificación de inicio de la prestación del servicio

Previo a la notificación del inicio de la prestación del servicio, se dará inicio a la prueba piloto, mismas que deberán ser coordinadas con el Administrador de Contrato y tendrá un plazo de 20 días de ejecución.

El Administrador de Contrato, previo al inicio del servicio realizará la distribución de cartera conforme la "Metodología de asignación de cartera vencida del BIESS a los gestores privados cargo de servicios auxiliares de cobranza"; para lo cual junto con la notificación de inicio entregará la información en un archivo digital.

El Administrador del Contrato realizará la notificación de inicio del servicio contratado, en el plazo máximo de 5 días posteriores a la prueba piloto, a través de cualquier medio físico y/o electrónico.

El archivo digital se entregará con la información descrita en la siguiente tabla:

NRO	DETALLE	ORIGEN	DESCRIPCIÓN
1	NOMBRES CLIENTE	BIESS	NOMBRES Y APELLIDOS DEL DEUDOR
2	CÉDULA	BIESS	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN OTORGADO POR EL REGISTRO CIVIL
3	TIPO DE ASEGURADO	IESS	AFILIADO, JUBILADO, PENSIONISTA, CESANTE
4	EDAD	IESS	HISTORIA LABORAL DEL IESS

5	SEXO	RC	INFORMACIÓN REGISTRO CIVIL
6	ESTADO CIVIL	IESS	INFORMACIÓN REGISTRO CIVIL
7	PROVINCIA DOMICILIO	IESS	HISTORIA LABORAL DEL IESS
8	CIUDAD DOMICILIO	IESS	HISTORIA LABORAL DEL IESS
9	CANTÓN DOMICILIO	IESS	HISTORIA LABORAL DEL IESS
10	PARROQUIA DOMICILIO	IESS	HISTORIA LABORAL DEL IESS
11	DIRECCIÓN DOMICILIO	IESS	HISTORIA LABORAL DEL IESS
12	TELÉFONO CELULAR	IESS	HISTORIA LABORAL DEL IESS
13	TELÉFONO DOMICILIO	IESS	HISTORIA LABORAL DEL IESS
14	TELÉFONO TRABAJO	IESS	HISTORIA LABORAL DEL IESS
15	CORREO ELECTRÓNICO	IESS	HISTORIA LABORAL DEL IESS
16	NOMBRE REFERENCIAS PERSONALES	BIESS	FORMULARIO CONOZCA SU CLIENTE
17	TELÉFONO REFERENCIAS PERSONALES	BIESS	FORMULARIO CONOZCA SU CLIENTE
18	NOMBRE EMPLEADOR	IESS	PARA AFILIADOS INFORMACIÓN EMPLEADOR ACTUAL, CESANTES INFORMACIÓN ÚLTIMO EMPLEADOR
19	RUC EMPLEADOR	IESS	PARA AFILIADOS INFORMACIÓN EMPLEADOR ACTUAL, CESANTES INFORMACIÓN ÚLTIMO EMPLEADOR
20	TELÉFONO EMPLEADOR	IESS	PARA AFILIADOS INFORMACIÓN EMPLEADOR ACTUAL, CESANTES INFORMACIÓN ÚLTIMO EMPLEADOR
21	NOMBRES CONYUGE	BIESS	NOMBRES Y APELLIDOS DEL CÓNYUGE REGISTRADO EN SOLICITUD DE CRÉDITO (APLICA SI CRÉDITO ES INDIVIDUAL)
22	CÉDULA CONYUGE	BIESS	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN REGISTRADO EN SOLICITUD DE CRÉDITO (APLICA SI CRÉDITO ES INDIVIDUAL)
23	TIPO DE ASEGURADO CONYUGE	IESS	AFILIADO, JUBILADO, PENSIONISTA, CESANTE (APLICA SI CRÉDITO ES INDIVIDUAL)
24	DIRECCIÓN DOMICILIO CONYUGE	IESS	HISTORIA LABORAL DEL IESS (APLICA SI CRÉDITO ES INDIVIDUAL)
25	TELÉFONO CELULAR CONYUGE	IESS	HISTORIA LABORAL DEL IESS (APLICA SI CRÉDITO ES INDIVIDUAL)
26	TELÉFONO DOMICILIO CONYUGE	IESS	HISTORIA LABORAL DEL IESS (APLICA SI CRÉDITO ES INDIVIDUAL)
27	TELÉFONO TRABAJO CONYUGE	IESS	HISTORIA LABORAL DEL IESS (APLICA SI CRÉDITO ES INDIVIDUAL)
28	CORREO ELECTRÓNICO CONYUGE	IESS	HISTORIA LABORAL DEL IESS (APLICA SI CRÉDITO ES INDIVIDUAL)
29	NOMBRE EMPLEADOR CONYUGE	IESS	PARA AFILIADOS INFORMACIÓN EMPLEADOR ACTUAL, CESANTES INFORMACIÓN ÚLTIMO EMPLEADOR
30	RUC EMPLEADOR CONYUGE	IESS	PARA AFILIADOS INFORMACIÓN EMPLEADOR ACTUAL, CESANTES INFORMACIÓN ÚLTIMO EMPLEADOR
31	TIPO EMPLEADOR CONYUGE	IESS	PARA AFILIADOS INFORMACIÓN EMPLEADOR ACTUAL, CESANTES INFORMACIÓN ÚLTIMO EMPLEADOR: PRIVADO/PÚBLICO
32	TELÉFONO EMPLEADOR CONYUGE	IESS	PARA AFILIADOS INFORMACIÓN EMPLEADOR ACTUAL, CESANTES INFORMACIÓN ÚLTIMO EMPLEADOR
33	AGENCIA ORIGINADORA	GAF	MATRIZ, DAULE, IBARRA …
34	NUT/NIP	BIESS	NÚMERO DE SOLICITUD DE CRÉDITO
35	# OPERACIÓN GAF	GAF	NÚMERO OPERACIÓN REPORTADO POR GAF
36	# OPERACIÓN GAF CONYUGE (SOLIDARIO)	GAF	NÚMERO OPERACIÓN REPORTADO POR GAF
37	# OPERACIÓN R27	GAF	NÚMERO OPERACIÓN QUE CONSTA EN EL REPORTE R27
38	# OPERACIÓN R27 CONYUGE (SOLIDARIO)	GAF	NÚMERO OPERACIÓN QUE CONSTA EN EL REPORTE R27
39	MONTO FINANCIADO	GAF	MONTO TOTAL FINANCIADO
40	TASA	GAF	TASA DE INTERÉS ACTUAL
41	PLAZO CRÉDITO INICIAL	GAF	PLAZO VIGENTE DE LA OPERACIÓN

42	TIPO DE PRESTAMO BIESS	BIESS	35, 36, 37, 38, 38, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 57, 58
43	DESCRIPCIÓN TIPO DE PRESTAMO BIESS	BIESS	VIVIENDA TERMINADA INDIVIDUAL, VIVIENDA TERMINADA SOLIDARIA …
44	PRODUCTO	GAF	2, 3, 4, 99, 5, 6
45	# CUOTAS (dividendos) PAGADAS	GAF	EN NÚMERO
46	# CUOTAS (dividendos) VENCIDAS	GAF	EN NÚMERO
47	VALOR CUOTA MAS VENCIDA (DIVIDENDO VENCIDO MÁS ANTIGUO)	GAF	Son todos los rubros de la cuota más vencida VALOR DE LA CUOTA QUE PRESENTE MAYOR NÚMERO DE DÍAS VENCIDOS = VALOR A PAGAR Variable numérica
48	VALOR CUOTA (DIVIDENDOS)POR VENCER	GAF	CUOTA DEL CRÉDITO
49	DIAS MORA	GAF	EN NÚMERO
50	CALIFICACIÓN CARTERA	BIESS	CALIFICACIÓN HOMOLOGADA OTORGADA POR EL BIESS
51	ESTADO CREDITO	GAF	NA, CA, DM, ND, VC, PV, MO
52	FECHA DEL ULTIMO PAGO	GAF	FORMATO FECHA CORTA
53	VALOR ULTIMO PAGADO	GAF	EN NÚMERO $
54	VALOR EXIGIBLE	GAF	EN NÚMERO $
55	VALOR PRECANCELACION TOTAL	GAF	EN NÚMERO $
56	SALDO CAPITAL	GAF	El resultado de la suma del valor por vencer más el valor vencido de capital
57	MORA PATRONAL	BIESS	SI/NO (VERIFICAR SI EXISTEN TRANSACCIONES EPL, EXCLUIDO MES EN CURSO) E.P.L
58	DIVIDENDOS CON MORA PATRONAL	BIESS	NUMERO DE DIVIDENDOS EN ESTADO EPL POR EMPLEADOR (SI APLICA)
59	TOTAL MORA PATRONAL	GAF	VALOR MORA PATRONAL POR EMPLEADOR (SI APLICA)
60	FECHA DE CORTE		FECHA DE GENERACIÓN DEL REPORTE

Tabla No 1. Variables para realizar gestión gestores privados.

El BIESS en función de las estrategias de gestión, puede solicitar realizar cambios en las variables dentro del formato establecido.

1.5.3 Etapa 3: Ejecución del servicio

Etapa en la que el gestor privado realizará la recuperación de cartera vencida a partir de la notificación realizada por el Administrador del Contrato, cumpliendo las siguientes condiciones:

1.5.3.1 Préstamos Hipotecarios / Préstamos Quirografarios / Préstamos Prendarios

- 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 una vez que el BIESS valide la información interna y pueda ser entregada al gestor externo.
- 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 los gestores privados y el BIESS.
- Los gestores privados 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 establecidos para precautelar la seguridad de datos, de acuerdo a lo que determina el marco legal vigente.

1.5.3.2 Procedimiento de gestión.

Los gestores privados al iniciar la gestión deben considerar los siguientes parámetros:

1. Gestión telefónica (parametrizar el sistema de marcación según la estrategia de cada proveedor).
2. El gestor privado puede utilizar canales alternativos de contactabilidad.

    a. WhatsApp
    b. Correo electrónico
    c. IVR
    d. SMS
    e. Gestión terrena (in situ)

    El BIESS remitirá los scripts autorizados para cada canal.

3. De los resultados obtenidos por la gestión efectuada, los gestores externos deberán dar seguimiento de acuerdo con el siguiente esquema y prioridad:

    a. Ofrecimientos de pago incumplidos
    b. Seguimiento de mensaje a tercero.
    c. Resultados de gestión no contactados.

1.5.3.3 Reporte de resultados de gestión y motivos de no pago

Los gestores privados depositaran en el sitio seguro SFTP los resultados de la gestión diaria bajo el siguiente esquema:

No.	ENUNCIADO	EJEMPLO	DESCRIPCION
1	FECHA	13/8/2024	Fecha de gestión realizada
2	CEDULA	1713607586	número de identificación afiliado
3	NOMBRES Y APELLIDOS	PINCAY VERA MARCOS FABRICIO	Nombre del afiliado
4	NIP	4958356	Numero de operación
5	PRODUCTO	ADQUISICION TERRENO INDIVIDUAL	Tipo de crédito
6	TOTAL A PAGAR	624,19	Valor exigible a pagar
7	DIAS MORA	86	Días de vencimiento
	TEL_SOLI	22736314	Datos de contactabilidad
9	CEL_SOLI	992054381	
10	CORREO	carranza-olivo@outlook.es	
11	TELEFONO_CC	22736314	
12	TELEFONO_CELULAR_CC	992054381	
13	PROV_BIEN	MANABÍ	Datos de ubicabilidad
14	DIRECCION	MZ O VILLA 11 CDLA LA PRADERA 1ERA ETAPA CDLA	
15	EMAIL CC	manuelholguin1966@gmail.com	Datos de contactabilidad
16	EJECUTIVO	CANTUÑA DIEGO	Nombre del gestor responsable de la gestión
17	NUMERO	992054381	Telefono o dato de contactabilidad en donde se ubico o gestiono al afiliado
18	ESTADO DE GESTION	NO CONTACTADO	Resultado de gestión
19	ESTADO CONTACTO	NO CONTESTA	Resultado de gestión
20	HORA DE LLAMADA	8:22:31	Hora de llamada
21	MOTIVO DE NO PAGO	CUENTAS POR COBRAR DE CLIENTES	Motivo de no pago, colocar en todos los casos en los cuales el ESTADO DE GESTIÓN es contactado
22	ACUERDO DE PAGO	SI/NO	Colocar SI, cuando el afiliado informa que esta en proceso de realizar acuerdo de pago
23	OBSERVACION GESTOR	Se deja mensaje de voz y se envia correo con el detalle de los valores vencidos	Resumen de la gestión
24	TELF NUEVO		Datos nuevos en función de la gestión realizada
25	MAIL NUEVO		Datos nuevos en función de la gestión realizada
26	CAMPAÑA	CAMPAÑA 1	Datos de la campaña realizada, que puede ser una focalización realizada por el BIESS

Tabla No 2. Formato reportes resultados de gestión.

En función de las estrategias de gestión el BIESS puede solicitar realizar cambios dentro del formato establecido.

Para los resultados de gestión se implementará dentro del sistema de cada gestor privado la paleta de resultados adjunta:

ESTADO DE GESTIÓN	RESULTADOS DE GESTION	DESCRIPCIÓN
CONTACTADO	APORTACIONES BAJO RELACIÓN DE DEPENDENCIA	Afiliado indica que tiene descuentos mediante planillaje, verificar si el valor descontado corresponde al valor de la cuota
	APORTACIONES JUBILACION	Jubilado indica se realiza pago mendiante debito de la pensión mensual, sin embargo verificar su valor cubre el valor de la cuota
	ARREGLO DE OBLIGACIONES MES EN CURSO	Afiliado indica realizó simulación para realizar acuerdo de pago, reestructuración, novación o reefinanciación, confirmar valor de abonos y direeccionar a cliente para completar proceso
	COMPROMISO DE PAGO	Afiliado indica realizará el pago del monto total vencido
	ESTÁ COORDINANDO SEGURO DESGRAVAMEN ENFERMEDAD	Afiliado indica esta coordinando aplicación de seguro de desgravamen
	NEGATIVA DE PAGO	Afiliado indica no va realizar pago por falta de recursos o no esta de acuerdo con los valores
	REALIZA ABONOS	Afiliado indica que no puede cubrir el monto total solo realizará abonos
	SE ACERCARÁ AL BIESS	Afiliado indica no esta de acuerdo con los valores se acercará al BIESS, para verificar montos
	SE INFORMA SOBRE ARREGLO DE OBLIGACIONES	Gestor entrega información para realizar convenios de pago.
	SE NOTIFICA INICIO DE ACCION COACTIVA	Afiliado esta de acuerdo con iniciar proceso de coactiva
	SE ENVIA COMPROBANTE DE PAGO	Afiliado solicita se envie comprobante de pago
	FIRMA CONVENIO DE PAGO	Afiliado realiza convenio de pago
NO CONTACTADO	SE ENVIA CORREO ELECTRONICO	Si se realiza envio de correos, deben registrar la gestión con resultado no CONTACTADO, en los caso donde el afiliado de respuesta al correo, el estado de gestión es CONTACTADO y se debe colocar el resultado que corresponda
	INUBICABLE	Datos de contactabilidad registrados no permiten contacto con el afiliado
	NO CONTESTA	Afiliado no responde a nigún canal de comunicación
	SE ENVIA WHATSAPP	Se realiza envio de Wharsapp, afiliado no realiza respuesta
	NUMERO EQUIVOCADO	Datos registrados no son correctos indican que se encuentran equivocados
MENSAJES A TERCERO	FALLECIDO	Tercera persona indica que cliente se encuentra fallecido
	SE DEJA MENSAJE A FAMILIAR	Se deja mensaje con familiares (padres, hermanos, hijos, tíos, espos@)
	SE DEJA MENSAJE A COMPAÑERO DE TRABAJO	Se deja mensaje con un tercero compaero de trabajo

Tabla No 3. Paleta de resultados de gestión.

Todo contacto que se realice con el cliente debe registrar motivos de no pago, lo cual permitirá posterior a los resultados determinar nuevas estrategias de cobro.

En función de las estrategias de gestión el BIESS puede solicitar se realizar cambios dentro del formato establecido.

MOTIVO DE NO PAGO	REFERENCIAS
SIN FUENTE DE INGRESOS FIJA/SIN EMPLEO	Cliente registra trabajo informal o esta sin empleo
REDUCCION DE INGRESOS	Afiliado indica que se cambio de trabajo y/o tuvo reduccion de ingresos
AFECTACION DESDE LA PANDEMIA	Afiliado indica que tuvo afecctación desde la pandemia
INCREMENTO DEL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO SISTEMA FINANCIERO	Afiliado manifiesta que esta sobrendeudado
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	Afiliado registra afiliación voluntaria, por negocio propio tiene cuentas por cobrar cliente
AFILIACION VOLUNTARIA CON INGRESO MAYOR AL REAL	Afiliado registra afiliación voluntaria, no tiene capacidad de pago con sus ingresos actuales
CALAMIDAD DOMESTICA	Afiliado, indica que tiene gastos medio o alguna calamidad domestica
ENFERMEDAD CATASTROFICA	Afiliado informa tiene alguna efermedad catastrofica direccionar al seguro de desgravamen
GASTOS POR ESTUDIOS	Afiliado indica que realiza gastos por estudios de hijos o personales
DESCONOCE EL VALOR ADEUDADO	Afiliado indica que se encuentra al día en sus obligaciones no esta de acuerdo con los valores adeudados
NO PUEDE GENERAR LOS COMPROBANTES DE PAGO	Afiliado indica que no puedde generar comprobante de pagos
EN ESPERA DE APROBACION DE ACUERDO DE PAGO	Afiliado indica que ya ingreso la documentación para realizar (refinanciación, reestructuración o novación)

Tabla No 4. Listado de motivos de no pago

En función de las estrategias de gestión el BIESS puede solicitar se realizar cambios dentro del formato establecido.

Como resultado de la gestión se pueden presentar los siguientes casos.

Caso 1. Acuerdos de pagos.

El gestor privado debe reemitir diariamente el total de los clientes que indiquen que están interesados en realizar reestructuraciones, novaciones o refinanciaciones según sea cada caso, y en coordinación con el BIESS se realizará en seguimiento hasta concretar el proceso.

Caso 2. Actualización de datos

El gestor privado debe remitir semanalmente la base de datos en el formato que el BIESS establezca, de los afiliados donde se realice actualización de la información de contactabilidad.

Caso 3. Reporte de casos inconformidad con los valores.

Luego de la gestión realizada diariamente el gestor privado debe remitir los casos de los clientes que indiquen que no están conformes con los valores adeudados o que han ingresado algún requerimiento a través del organismo para revisión interna con el objetivo de reducir el volumen de reclamos de los clientes.

1.5.3.4 Scripts de gestión:

Todos los scripts para generar cobranza mediante Call Center o canales alternativos deberán ser aprobados por el BIESS antes de realizar cualquier gestión.

1.5.3.5 Forma de cálculo indicadores de gestión.

El BIESS realizará el seguimiento de la gestión conforme los siguientes indicadores:

a. **CONTACTABILIDAD. –** Corresponde al total de clientes con status CONTACTADO dividido para el total de clientes asignados.

$$Contactabilidad = \frac{N° \ clientes \ Contactados}{Total \ Clientes \ Asignados}$$

b. **EFECTIVIDAD. -** Corresponde al total de clientes que realizaron el pago dividido para el total de clientes contactados

$$Efectividad = \frac{N° \ clientes \ que \ pagaron}{N° \ clientes \ contactados}$$

c. **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.

$$\%Cumplimiento \ de \ la \ meta = \frac{\sum Monto \ recuperado \ x \ banda}{\sum Monto \ de \ la \ meta \ mensual \ x \ banda}$$

Metas que serán informadas a través del Administrador del Contrato.

Sobre este indicador el gestor privado debe registrar el monto remanente para el cumplimiento y el porcentaje con la siguiente formula.

$$Remanente = \sum Monto\ meta\ mensual - \sum Monto\ recuperado$$

1.5.3.6 Informes / reportes que el gestor privado entregará al Administrador de contrato

Entregables	Periodicidad
a) Informe de la gestión efectuada 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, contención y deterioro u otra información requerida por el Administrador del Contrato.	Mensual
• Reporte de gestión, que contenga 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 se 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. • Reporte con indicadores de contactabilidad, efectividad y cobertura de gestión, porcentaje de recuperación.	Semanal
b) Archivo digital del registro de llamadas realizadas y sus grabaciones, correos electrónicos, SMS, etc., de la gestión efectiva realizada que sea debidamente comprobada.	Mensual*

c) 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.	Cuando lo requiera el Administrador del Contrato.
d) Deberán emitir el archivo 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 pasado este tiempo no se va a considerar esas gestiones para el cálculo de la comisión. Dicho archivo deberá transferirse al repositorio indicado por el BIESS.	Diario

*El Administrador del Contrato 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 7 años a partir de la terminación del plazo contractual; debiendo acordar, en casos excepcionales, la entrega de estos respaldos.

1.6 Información que dispone el BIESS

La cartera correspondiente a préstamos hipotecarios, quirografarios y prendarios, se detalla a continuación: cartera vencida en número de operaciones

Cartera Hipotecaria corte octubre 2024

TRAMOS DE MORA	N° OPERACIONES
A-2 DE 1 A 30 DÍAS	0
A-3 DE 31 A 60 DÍAS	2,716
B-1 DE 61 A 120 DÍAS	3,029
B-2 DE 121 A 180 DÍAS	1,994
C-1 DE 181 A 210 DÍAS	864
C-2 DE 211 A 270 DÍAS	1,445
D DE 271 A 450 DÍAS	3,163
E DE 451 A 1079 DÍAS	6,687
MAYOR A 1080	4,379
TOTAL GENERAL	**24,277**

Cartera Quirografaria corte octubre 2024

TRAMOS DE MORA	N° OPERACIONES
B-1 DE 61 A 90 DÍAS	22,655
B-2 DE 91 A 120 DÍAS	823
C-1 DE 121 A 150 DÍAS	730
C-2 DE 151 A 180 DÍAS	523
D DE 181 A 270 DÍAS	1,023
E MAYOR A 270 DÍAS	9,115
TOTAL GENERAL	**34,869**

Cartera Prendaria corte octubre 2024

TRAMOS DE MORA	N° OPERACIONES
B-2 DE 31 A 45 DÍAS	423
C-1 DE 46 A 70 DÍAS	473
C-2 DE 71 A 90 DÍAS	176
D DE 91 A 120 DÍAS	194
E MAYOR A 121 DÍAS	1,800
TOTAL GENERAL	**3,066**

1.7 Plazo de ejecución

El plazo establecido para la prestación del servicio es de 3 años contados, a partir del cumplimiento de la etapa 2, de acuerdo al siguiente detalle:

FASE	DESCRIPCIÓN	PLAZO
Etapa 1	Cronogramas de trabajo	10 días a partir de la firma de contrato
Etapa 2	Pruebas piloto Notificación de inicio de la prestación del servicio	20 días contados a partir de la aprobación del cronograma 5 días posteriores a la terminación de la prueba piloto.
Etapa 3	Ejecución del servicio	3 años partir de cumplimiento de Etapa 2

Nota: Ninguna etapa podrá ejecutarse antes del plazo establecido.

Los contratos podrán ser renovados automáticamente por un periodo igual y por una sola vez, previo informe del Administrador del Contrato, mismo que deberá incluir la evaluación y/o desempeño del gestor privado y posteriormente contar con la autorización de la máxima autoridad.

1.8 Forma y condiciones de pago

1.8.1 Tarifas por gestión de cobranza administrativa y extrajudicial

El presente servicio se sujetará a las tarifas permitidas como valores máximos autorizados por la Junta de Política y Regulación Financiera o la normativa aplicable que haga sus veces, valores que serán recaudador por el BIESS, a través de los mecanismos establecidos para el efecto.

Los gestores privados, por adhesión se acogerán a las tarifas por gestión de cobranza determinadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

TARIFAS POR GESTIÓN DE COBRANZA ADMINISTRATIVA Y EXTRAJUDICIAL

Cargo * (dólares)		RANGO DE DIAS VENCIDOS			
		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
	b.- de 100 a 199	7,35	16,46	23,85	26,64
	c.- de 200 a 299	7,92	17,83	25,27	29,03
	d.- de 300 a 499	8,32	20,34	27,43	32,72
	e.- de 500 a 999	8,63	23,99	30,34	37,7
	f.- Mayor a 1.000	8,88	28,78	34,01	43,99

Tabla 5. tarifas por gestión de cobranza administrativa y extrajudicial

Notas:

- A los cargos descritos en la Resolución emitida por la JPRMF se les agregará el valor que corresponda por concepto de IVA.
- Los gestores privados deben llevar un registro con fechas y horas que evidencie la gestión de cobranza realizada. Los registros deben contar con respaldos físicos, digitales u otros que evidencien las gestiones efectivas realizadas.
- Se cobrará un solo cargo dentro del rango de cuota y de días vencidos, independiente del número de gestiones efectivas realizadas.
- Se prohíbe el cobro por gestiones de cobranza de créditos vencidos que no cuenten con el respaldo de la gestión efectiva de recuperación realizada.
- Si la gestión de cobranza efectúa un tercero, distinto a la entidad, no se podrá recargar valores adicionales a los cargos previstos en esta resolución.
- En el caso de registrarse más de una cuota vencida en una misma operación de

crédito, se cobrará un solo cargo correspondiente a la cuota que presente el mayor número de días vencidos dentro de su rango de cuota, independientemente de las gestiones efectivamente realizadas.

Las tarifas por gestión de cobranza administrativa y extrajudicial y las condiciones que anteceden, corresponden a los valores que el cliente pagará por gastos de gestión de cobranza.

1.8.2 Forma de pago

a) Los fondos para cancelar este servicio, provienen directamente de los valores recaudados a los clientes en mora.

b) El BIESS actuará como gestor de recaudación, y pagará a los gestores privados, conforme la conciliación de la liquidación mensual entre los servicios prestados, de acuerdo al numeral 1.8.1 Tarifas por gestión de cobranza administrativa y extrajudicial, Tabla Nro.5. Tarifas por gestión de cobranza administrativa y extrajudicial.

c) El pago a los gestores privados de los valores por gestión de cobranza administrativa y extra judicial, se realizará de forma mensual por el servicio efectivamente realizado, conforme los entregables establecidos en el numeral 1.5.3.6.

La liquidación mensual se efectuará de acuerdo con las siguientes condiciones:

- **Préstamos Hipotecarios**

ITEM	RANGO DE GESTIÓN	TRAMO DE GESTIÓN	SERVICIO	CONDICIONES DE PAGO
1	Rango 1	Morosidad de 1-30 días	Gestión de cobranza se puede realizar mediante vía telefónica, por medios electrónicos, y/o demás acciones debidamente comprobables, que permitan resultados efectivos.	Los pagos se realizarán en función de la gestión efectiva de recuperación; 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 equivalentes al valor descrito en el numeral 1.8.1 Tabla Nro.5. Tarifas
2	Rango 2	Morosidad de 31-60 días		
3	Rango 3	Morosidad de 61-90 días		

4	Rango 4	Morosidad mayor a 91 días	Gestión de cobranza se puede realizar mediante vía telefónica, por medios electrónicos, demás acciones debidamente comprobables, que permitan resultados efectivos.	por gestión de cobranza administrativa y extrajudicial, en función al rango de cuota adeudada y días de vencimiento de la operación de crédito del producto asociado.

*En el caso en el que los clientes respondan a la campaña de canales alternativos, deben ser enviados dentro de la base de gestión.

- **Préstamos Quirografarios**

ITEM	RANGO DE GESTIÓN	TRAMO DE GESTIÓN	SERVICIO	CONDICIONES DE PAGO
1	Rango 1	Morosidad mayor a 61 días	Gestión de cobranza se puede realizar mediante vía telefónica, por medios electrónicos, y/o demás acciones debidamente comprobables, que permitan resultados efectivos.	Los pagos se realizarán en función de la gestión efectiva de recuperación; 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 equivalentes al valor descrito en el numeral 1.8.1 Tabla Nro.5. Tarifas por gestión de cobranza administrativa y extrajudicial, en función al rango de cuota adeudada y días de vencimiento de la operación de crédito del producto asociado.

*En el caso en el que los clientes respondan a la campaña de canales alternativos, deben ser enviados dentro de la base de gestión

- **Préstamos Prendarios**

ITEM	RANGO DE GESTIÓN	TRAMO DE GESTIÓN	SERVICIO	CONDICIONES DE PAGO

1	Rango 1	Morosidad mayor a 31 días	Gestión de cobranza se puede realizar mediante vía telefónica, por medios electrónicos, y/o demás acciones debidamente comprobables, que permitan resultados efectivos.	Los pagos se realizarán en función de la gestión efectiva de recuperación; 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 equivalentes al valor descrito en el numeral 1.8.1 Tabla Nro.5. Tarifas por gestión de cobranza administrativa y extrajudicial, en función al rango de cuota adeudada y días de vencimiento de la operación de crédito del producto asociado.

*En el caso en el que los clientes respondan a la campaña de canales alternativos, deben ser enviados dentro de la base de gestión

1.8.1 Condiciones de pago

a. Los pagos que haga el BIESS a los gestores privados, estarán sujetos 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 el numeral 1.8.1 Tarifas por gestión de cobranza administrativa y extrajudicial, Tabla Nro.5. Tarifas por gestión de cobranza administrativa y extrajudicial.

b. 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 el gestor privado.

c. 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 los gestores privados.

1.8.2 Condiciones adicionales para el pago:

a) 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

al pago de la comisión únicamente los valores que se encontraban vencidos al momento de la gestión de recuperación.

b) El cálculo para el pago a los gestores privados por el servicio de gestión de cobranzas, se tomará de los comprobantes de pago cancelados individualmente; siempre que estos se visualicen en la base recaudaciones administradas por la Subgerencia de Operaciones y cumplan con lo establecido en el numeral 1.8.1 Tarifas por gestión de cobranza administrativa y extrajudicial, Tabla Nro.5.

c) Para el caso de los préstamos quirografarios recuperados mediante el cruce de garantías (ejecución de fondos de reserva y/o cesantía), no se considerará recuperación efectiva y por lo tanto no se incluirán en los cálculos de pago a los gestores privados a cargo de los servicios auxiliares de cobranzas.

d) Sobre los pagos efectuados por cuenta propia del cliente, y siempre que se produzcan antes de la gestión realizada por los gestores privados, el BIESS no reconocerá pago alguno. Para lo cual la asignación que entregará el BIESS se registra la fecha de inicio y fin de la asignación.

e) No se considerará en el pago a los gestores privados, a los sujetos de crédito que consten como fallecidos en el portafolio de clientes.

f) No se asignará operaciones de créditos que tengan valores exigibles menores a $ 100 dólares, salvo casos que no se tenga datos de contactabilidad.

g) En el pago a los gestores privados, no se reconocerán los valores o cuotas recuperadas a clientes no contactados o no ubicados de manera efectiva, es decir vía telefónica, notificaciones por escrito o por medios electrónicos que sean debidamente comprobables.

h) En el pago a los gestores privados, 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 caso de que previo a que exista el proceso de recuperación como reestructuraciones, refinanciamientos o novaciones, se genere un abono a través de un comprobante de pago se deberá generar el cargo al deudor.

i) En el pago a los gestores privados, no se considerarán los valores recuperados a través de remate de prendas (créditos prendarios)

j) Los informes mensuales de los gestores privados, deberán ser entregados en el término de 5 días hábiles posteriores al cierre de periodo de gestión a conformidad con los formatos aprobados, de ser el caso modificados o actualizados por el Administrador del Contrato.

k) El BIESS podrá monitorear en cualquier momento la gestión de recuperación ejecutada por los gestores privados, para lo cual este 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 el gestor privado brindará todas las facilidades que el BIESS disponga.

l) Los gestores privados deberán tener la capacidad de adaptarse a los formatos que el BIESS realice la entrega para la gestión de cobranza.

m) La periodicidad de entrega de las bases de procesamiento para liquidación de honorarios, tanto del BIESS como los gestores privados a cargo de la recuperación y cobranza, será máximo 20 días hábiles posterior al cierre del periodo de gestión, a conformidad con los formatos establecidos, de ser el caso modificados o actualizados por el Administrador del Contrato.

1.8.3 Periodicidad y requisitos de pago:

Se realizarán pagos de manera mensual contra entrega del servicio prestado, debiendo anexarse la siguiente documentación:

a) Informe mensual de la prestación del servicio que contenga la información requerida en numeral 1.5.3.6.
b) Archivo digital que evidencia las gestiones realizadas, conforme el numeral 1.5.3.6
c) Informe del Administrador de Contrato, respecto del servicio mensual recibido.
d) Acta entrega recepción parcial/definitiva.

1.9 Productos y/o servicios esperados

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

El desempeño de los gestores privados contratados será monitoreado en función de la efectividad en la recuperación de la cartera asignada de acuerdo a la categoría de riesgo, sobre la base de resultados cuantificables y verificados en base al promedio cuatrimestral histórico.

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

Metas referenciales de gestión de cobranza administrativa y extrajudicial

TIPO PRÉSTAMOS	CALIF	META
META PRÉSTAMO HIPOTECARIO	A-2 DE 1 A 30 DÍAS	87%
	A-3 DE 31 A 60 DÍAS	78%
	B-1 DE 61 A 120 DÍAS	58%
	B-2 DE 121 A 180 DÍAS	42%
	C-1 DE 181 A 210 DÍAS	31%
	C-2 DE 211 A 270 DÍAS	25%
	D DE 271 A 450 DÍAS	15%
	E DE 451 A 1079 DÍAS	10%
	MAYOR A 1079	6%
META PRÉSTAMO QUIROGRAFARIO	B-1 DE 61 A 90 DÍAS	45%
	B-2 DE 91 A 120 DÍAS	42%
	C-1 DE 121 A 150 DÍAS	35%
	C-2 DE 151 A 180 DÍAS	30%
	D DE 181 A 270 DÍAS	20%
	E MAYOR A 270 DÍAS	10%
META PRÉSTAMO PRENDARIOS	B-2 DE 31 A 45 DÍAS	50%
	C-1 DE 46 A 70 DÍAS	42%
	C-2 DE 71 A 90 DÍAS	38%
	D DE 91 A 120 DÍAS	30%
	E MAYOR A 120 DÍAS	20%
TOTAL		

Fuente: Análisis de mercado 2024
Elaboración: Subgerencia de Crédito

Se evaluará las metas de recuperación a nivel nacional y segmentado por zona, el caso de incumplimiento de los porcentajes de recuperación se establecerán las respectivas penalizaciones.

La reasignación de cartera se realizará en periodos cuatrimestral considerando que únicamente la primera asignación de cartera será diferente a las siguientes, debido a que no se tiene información de los gestores privados seleccionados en cuanto a la efectividad de cobro de la cartera del BIESS.

La asignación de nueva cartera vencida; es decir, las operaciones que se vayan venciendo posterior a la primera asignación, se irá asignando mensualmente a los gestores privados de acuerdo con el porcentaje que le corresponda a cada uno.

Para la ejecución del servicio, los gestores privados deberán:

- Realizar gestión de cobro a través de medios físicos y electrónicos (llamadas telefónicas, mensajes de texto, mensajes IVR, envío de mails 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 el BIESS.
- Deberán gestionar la recuperación directa con el cliente beneficiario de créditos hipotecarios, quirografarios y prendarios que estén en mora, a través de los canales definidos; y, por el valor de la recaudación efectiva del cobro.
- Todos los scripts para generar cobranza mediante Call Center o canales alternativos deberán ser aprobados por el BIESS antes de realizar cualquier gestión.
- Deberán 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 gestor privado se realizará únicamente por los medios establecidos y en los formatos que el BIESS establezca mediante los acuerdos de nivel de servicio
- Deberán contar con procesos automatizados y la capacidad para realizar los desarrollos de ser necesarios, para integrarse a los sistemas del BIESS, para la transferencia de información o generación de reportes.
- Podrán proponer campañas de visitas in situ focalizadas, en función de las estrategias de recuperación mismas que deberán ser aprobadas y coordinadas con el Administrador del Contrato, conforme las necesidades institucionales, sin que esto genere costos adicionales al BIESS y/o al cliente.
- Deberán contar con respaldo digital, de la gestión efectuada a los clientes por cada tipo de producto, que deberá ser entregado mensualmente al Administrador de Contrato, como respaldo para los Entes de Control.

- La gestión realizada por el proveedor deberá ser reportada diariamente en el horario que determine el BIESS, para realizar un control de la gestión y resultados obtenidos, esta información permitirá evaluar la evolución de la contactabilidad y efectividad.

1.10 Obligaciones de los gestores privados, Biess; y, las contempladas en las normas emitidas a Superintendencia de Bancos

1.10.1 Confidencialidad de la Información

- El Contratista y/o cualquiera de sus colaboradores quedan expresamente prohibidos de reproducir o publicar la información entregada por el BIESS y que llegue a su conocimiento, en razón de que es considerada confidencial. El incumplimiento debidamente probado y justificado de esta obligación será causa para iniciar las acciones correspondientes de acuerdo a la "Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador."
- El Contratista, así como el personal a su cargo para brindar el servicio objeto de esta contratación, se comprometen a cumplir la Política, Reglamento, Manual e instructivos de Seguridad de la Información del BIESS, dentro del ámbito de sus competencias.
- El Contratista se compromete a dar fiel cumplimiento a lo estipulado en el convenio de confidencialidad de la información a suscribir con el BIESS.
- El proveedor del servicio deberá notificar al administrador del contrato cualquier vulneración de la seguridad de datos personales tan pronto sea posible, y a más tardar dentro del término de dos (2) días contados a partir de la fecha en la que tenga conocimiento de ella.
- El proveedor se compromete a dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales vigente dentro del ámbito de competencias del servicio prestado.

1.10.2 Acuerdo de niveles de servicio (ANS)

El acuerdo de nivel de servicio ANS, se anexará a la base de concurso.

1.10.3 Penalizaciones

1.10.3.1. En el caso donde los gestores privados a cargo de los servicios auxiliares de cobranzas reporten información de la gestión realizada con errores o fuera de los horarios establecidos se aplicarán las siguientes penalizaciones mensuales.

1-5 errores	0.5% de la facturación mensual.
5 errores en adelante	1% de la facturación mensual.

1.10.3.2. El BIESS establece las metas de recuperación para cada segmento de cartera, las cuales están sujetas a cambios mensuales de acuerdo a la asignación que se realice, por lo cual se aplicará penalizaciones al incumplimiento de los indicadores de recuperación, según el detalle adjunto:

Fórmula de cumplimiento:
(Recuperación Total / Total de meta en dólares) *100

Porcentajes de penalización:

RANGO CUMPLIMIENTO	% PENALIZACIÓN
MAYOR AL 95%	0%
ENTRE 90% - 94%	2%
ENTRE 85% - 89%	3%
MENOR AL 85%	4%

1.10.3.3. Los gestores privados de recuperación, deben garantizar la cobertura de gestión dentro de la primera semana de asignación, caso contrario al finalizar el mes si se identifican cuentas sin gestión y que no registren pago alguno, se determina el siguiente detalle de penalización según el incumplimiento del porcentaje de cobertura.

1-6% penalización del 0.5% de la facturación total
7-8% penalización del 1% de la facturación total.
Más del 9% penalización del 1.5% de la facturación total.

1.10.3.4. En los casos donde se identifique reclamos que reporte el organismo del control y se evalué que el incidente corresponde por información mal proporcionada de parte de los gestores privados, el BIESS podrá penalizar el 0.5% de la facturación total mensual.

1.11 Parámetros y metodología de calificación de gestores privados

1.11.1 Experiencia general y específica del gestor privado

N	Tipo	Descripción	Temporalidad	Nro. deproyectos / contratos
1	Experiencia General	El gestor privado deberá acreditar experiencia obtenida en servicios de recuperación de cartera vencida. Con una asignación de al menos **20'000.000** (dólares americanos) en total.	Últimos 5 años	Al menos 3

2	Experiencia Específica	El gestor privado deberá acreditar experiencia en recuperación de cartera vencida en el sector financiero (público y privado) con una asignación de USD **25'000.000** (dólares americanos) en total.	Últimos 5 años	Al menos 3

Medio de Comprobación

Para acreditar la experiencia en el sector público o privado, se podrá presentar uno de los siguientes documentos que contengan como mínimo:

a) Contrato con monto, objeto y periodo de la prestación del servicio.
b) En el caso de que los contratos celebrados no registren el valor contractual; podrán adjuntar a los mismos la/las facturas emitidas en las que conste el valor y objeto del servicio prestado.

Si con la presentación de un instrumento que acredite la experiencia mínima específica, los gestores privados cumplieren con lo solicitado para la experiencia mínima general, este instrumento será considerado como válido para acreditar los dos tipos de experiencias.

La experiencia presentada por el gestor privado será acreditable y aceptada, siempre que se haya ejecutado legalmente dentro del límite de cualquier jurisdicción ecuatoriana.

1.11.2 Personal técnico / recurso humano /equipo de trabajo/recursos

Nro.	FUNCIÓN/CARGO	NIVEL DE ESTUDIOS	FORMACIÓN ACADÉMICA	CANTIDAD
1	Gerente / Jefe de Operaciones	Tercer Nivel o superior	Administración de Empresas, Comercial, Finanzas, Economista, Ingeniero en Sistemas, Telecomunicaciones o afines.	1
2	Jefe de Sistemas	Tercer Nivel o superior	Ingeniero en Sistemas, Computación, Redes, Telecomunicaciones, Electrónica o afines.	1

3	Asesores de Cobranza	Bachiller	Bachiller	15

Medio de Comprobación

Para los profesionales de tercer nivel y superior deberán presentar el Certificado del registro del Título del SENESCYT; y, para el caso de los bachilleres, deberán presentar el Certificado de Registro del Título de Bachiller del Ministerio de Educación.

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

1.11.3 Experiencia del personal que prestará el servicio

Nro.	DESCRIPCIÓN	EXPERIENCIA	TIEMPO
1	Gerente / Jefe de Operaciones	Se deberá acreditar experiencia como jefe o gerente de operaciones o similares en empresas públicas o privadas en las que hayan ejecutado procesos de cobranzas.	5 años
2	Jefe de Sistemas	Se deberá acreditar experiencia como jefe de sistemas o similares empresas públicas o privadas en las que hayan ejecutado procesos de cobranzas.	3 años
3	Asesores de Cobranza	Se deberá acreditar experiencia como asesores o ejecutivos de cobranza en empresas públicas o privadas en las que hayan ejecutado procesos de cobranzas.	1 año

Medio de Comprobación:

Deberán incluir en su oferta la HOJA DE VIDA de cada profesional que conforme el equipo de trabajo. Para acreditar la experiencia del personal técnico mínimo, deberán presentar al menos un (1) certificado laboral, contrato, certificado tiempo de servicio por empleador del IESS o facturas por prestación de servicios profesionales.

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.

1.11.4 Software

Plataforma tecnológica de enlace, que contenga al menos: aplicativo de cobranzas, 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.

Medio de Comprobación:

Se deberá adjuntar el manual de funcionamiento de la plataforma.

De igual manera deberá presentar una garantía técnica de operatividad

1.11.5 Equipo mínimo

EQUIPO MÍNIMO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS	MEDIOS DE COMPROBACIÓN
Cubículo	15	Estación de trabajo, con divisiones para delimitar el espacio de trabajo de los asesores de cobranza.	Evidencia fotográfica
Diadema para call center, auriculares con micrófono, manos libres o similares.	15	Dispositivo electrónico compuesto por 1 o 2 auriculares y un micrófono.	Evidencia fotográfica
Equipo de cómputo	15	Equipos de escritorio y/o laptops.	Evidencia fotográfica
Oficina de call center	1	Espacio físico donde se encontrará instalada el área operativa y su personal.	Contrato y/o compromiso de arrendamiento, escritura y fotografías.
De presentar compromisos de compra-venta o arrendamiento, éstos deberán estar suscritos por los prominentes vendedores o arrendadores y el gestor privado, deberá constar la información detallada para corroborar el cumplimiento de las condiciones solicitadas.			

1.11.6 Análisis de índices financieros

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

Índice	Indicador solicitado	Fórmula	Observaciones
Solvencia	Igual o mayor a 1,0	(Activo corriente / Pasivo corriente)	Los gestores privados deberán presentar la última declaración del impuesto a la renta y/o los balances presentados al órgano de control respectivo para la verificación de la información
Endeudamiento	Menor a 1,5	(Pasivo Total / Patrimonio neto)	

Base: Tabla de Indicadores emitida por la Superintendencia de Bancos.

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 gestores privados.

1.11.7 Otros parámetros

Otros parámetros	Descripción	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.

1.11.1 Metodología de calificación

1.11.1.1 Verificación de cumplimiento de la integridad de la oferta y requisitos mínimos

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**
Formularios de la oferta		
Experiencia general del gestor privado		
Experiencia especifica del gestor privado		
Personal técnico mínimo		
Experiencia mínima del personal técnico		
Software		
Equipo Mínimo		
Índices financieros		
Otros parámetros de calificación		

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

1.11.1.2 Evaluación por puntaje de las ofertas

A esta etapa pasarán únicamente los gestores privados que han cumplido con los requisitos mínimos establecidos en la primera etapa, habilitándolos así proceder con la ponderación valorada de las condiciones diferenciadoras de las ofertas que mejor convengan a los intereses institucionales y los parámetros señalados en las Bases para la selección.

Parámetro	Descripción de la metodología de evaluación	Puntaje
Experiencia específica	No se otorgará puntaje a la experiencia específica mínima requerida, por ser de cumplimiento obligatorio. - Por la presentación de 2 experiencias adicionales se otorgará 30 puntos - Por cada experiencia adicional se otorgará 10 puntos, hasta un puntaje máximo de 20 puntos	30 puntos 20 puntos
	No se otorgará puntaje al tiempo mínimo de experiencia requerida, por ser de cumplimiento obligatorio.	

Experiencia del personal técnico	Gerente o Jefe de Operaciones (MÁXIMO 10 PUNTOS): - Se otorgarán 5 puntos por cada año de experiencia adicional a los solicitados como requisito mínimo, hasta llegar a un máximo de 10 puntos. Supervisor de Operaciones (MÁXIMO 10 PUNTOS) - Se otorgarán 5 puntos por cada año de experiencia adicional a los solicitados como requisito mínimo, hasta llegar a un máximo de10 puntos.	20 puntos
Software	Por la presentación del software ofertado	30 puntos
TOTAL:		**100 puntos**

Resumen evaluación por puntaje de las ofertas

Parámetro	**Valoración por Puntaje**
Experiencia Específica	50
Experiencia del personal técnico	20
Software	30
Total	**100**

La Comisión Técnica de Selección dejará sentado en un acta el cumplimiento de requisitos mínimos y la asignación por puntaje conforme al orden de prelación.

1.12 Cronograma

El mismo constará en el portal web https://www.biess.gob.ec y será el siguiente:

DETALLE	**FECHA MÁXIMA**	**HORA**
Fecha de publicación	18/12/2024	19:00
Fecha límite de preguntas	23/12/2024	19:00
Fecha límite de respuestas y aclaraciones	27/12/2024	19:00
Fecha límite entrega de ofertas	13/01/2025	10:00

Fecha de apertura de ofertas	13/01/2025	11:00
Fecha máxima para pedir convalidaciones	17/01/2025	19:00
Fecha máxima de respuesta de convalidaciones	22/01/2025	15:00
Fecha límite de evaluación de las ofertas	30/01/2025	19:00
Fecha estimada de adjudicación	4/02/2024	19:00

1.13 Debida diligencia – Política conozca a su proveedor

Previo a la suscripción del contrato, el área responsable de la política conozca a su proveedor, recabará la información y documentación de vinculación del proveedor conforme lo establecido en el "MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO".

Si al momento de efectuar la debida diligencia se comprobare que existen coincidencias en las listas de observados y detección de operaciones inusuales e injustificadas, el área responsable de la aplicación de la debida diligencia deberá notificar de forma inmediata al Oficial de cumplimiento para su pronunciamiento en relación a la pertinencia de continuar o no con la contratación.

SECCIÓN III: CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO

1.14 Obligaciones del BIESS

a) El BIESS entregará a los gestores privados contratados, la base datos de los clientes en mora a gestionar, conforme los modelos que se aprobarán en la etapa 1. Pruebas Piloto.
b) Dar solución a las peticiones y problemas que se presentaren en la ejecución del contrato, previa petición escrita formulada por los gestores privados, en un término de cinco días.
c) El Administrador del Contrato realizará una evaluación periódica a los gestores privados, 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.

1.15 Obligaciones de los gestores privados

a) Los gestores privados deberán adherirse a las Tarifas por gestión de cobranza administrativa y extrajudicial, establecidos por la Junta de Política y Regulación Financiera vigente a la fecha de su aplicación.
b) Los gestores privados deberán aceptar la cartera asignada para la gestión de recuperación de acuerdo a la Metodología de asignación de cartera vencida del BIESS a los gestores privados a cargo de servicios auxiliares de cobranza.
c) En la ejecución del contrato los gestores privados deberán cumplir con las siguientes condiciones:
    1. Los gestores privados como parte del servicio, cumplirán lo dispuesto en Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento y demás normativa conexa durante el tiempo de vigencia del contrato: La Ley orgánica 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.

2. Los gestores privados deberán hacer uso de los datos personales de las bases de datos facilitadas por el BIESS, única y exclusivamente para la gestión de recuperación y cobranza de la cartera asignada por el BIESS.
3. Los gestores privados deberán manejar protocolos que precautelen la seguridad de la información de acuerdo a lo que determine el marco legal vigente, para cual deberán informar al BIESS sobre su manual de seguridad de información direccionado a la cartera asignada.
4. Los gestores privados del servicio deberán contar con controles de seguridad que eviten la fuga de información mediante cualquier medio, ya sea impreso o digital
5. Los gestores privados deberán garantizar el 100% de la operatividad del servicio de cobranza para el cual son contratadas.
6. Los gestores privados deberán firmar con el Administrador del Contrato las actas de aceptación de las características de los canales de contacto, procedimientos y herramientas empleadas para brindar el servicio
7. Los gestores privados deberán 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 del gestor privado.
8. El Personal técnico no podrá ser sustituido sin la previa autorización por escrito del Administrador del Contrato.
9. Los gestores privados serán responsables de la implementación de los controles necesarios para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información enviada por el BIESS.
10. Los gestores privados deberán responder a los requerimientos de información física o digital realizadas por el BIESS respecto de la gestión de cobranza, en un máximo de 1 día término y en las formas y formatos establecidos por el BIESS. El formato será definido por el Administrador del Contrato.
11. Las bases de datos enviadas a los gestores privados por parte del BIESS, así como la información generada como fruto del contrato de servicios efectuada por los gestores privados, 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.

12. Las bases de datos enviadas a los gestores privados por parte del BIESS, así como la información generada como fruto del contrato de servicios efectuada por los gestores privados, 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 para lo cual el proveedor deberá entregar el procedimiento de asignación interna en donde garantice que no existe fuga de información
13. Las bases de datos enviadas a los gestores privados por parte del BIESS, así como la información generada como fruto del contrato de servicios efectuada por los gestores privados deberá ser devuelta mediante un acta formal al BIESS como parte del proceso de terminación del contrato.
14. Los gestores privados deberán 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. Entregar informes de su departamento tecnológico para evaluar con el área encargada al interno del BIESS.
15. Los gestores privados deberán contar con controles de seguridad que eviten la fuga de información mediante cualquier medio, ya sea impreso o digital.
16. Los gestores privados deberán implementar una VPN para realizar el intercambio de información con el BIESS.
17. Los gestores privados deberán disponer de un servidor SFTP para efectuar intercambio de información con el BIESS.
18. Los gestores privados deberán 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.
19. Los gestores privados deberán implementar controles que garanticen que el canal de telecomunicaciones utilizado para un intercambio de información sea seguro.

20. Los gestores privados deberán garantizar el 100% de la operatividad del servicio de cobranza para el cual son contratadas.
21. Los gestores privados dentro del plazo establecido para la Etapa 1: 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 de cobranzas.
22. Los gestores privados 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.
23. De manera previa o al momento de la firma del contrato se deberán presentar las siguientes declaraciones:

    a) Emitir una declaración mediante la cual los gestores privados y su personal confirmen el conocimiento y aplicación de la Política y Reglamento de seguridad de la información del BIESS.
    b) Emitir una declaración mediante la cual los gestores privados confirmen el compromiso de devolver al BIESS la información entregada por el BIESS como objeto del contrato de servicios.
    c) Emitir una declaración mediante la cual los gestores privados garanticen que el personal asignado a la ejecución del proyecto con el BIESS, ha sido capacitado debidamente en materia de Seguridad de la Información.
    d) Emitir una declaración mediante la cual los gestores privados 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.
    e) Emitir una declaración mediante la cual los gestores privados confirman que cuentan con un proceso de control de cambios en los procesos tecnológicos que dan soporte al servicio contratado por el BIESS.
    f) Declaración juramentada ante notario público, otorgada por el representante legal o apoderado, de no encontrarse incurso tanto como persona natural, así como jurídica en las inhabilidades señaladas en el Reglamento para la "Selección de los gestores privados a cargo de los servicios auxiliares de cobranzas para la recuperación de la cartera vencida del BIESS", debidamente escaneada;
    g) Las compañías con más de dos (2) ejercicios económicos a la fecha de presentación, deberán remitir las declaraciones de impuestos a la renta de los dos (2) ejercicios económicos inmediatamente anteriores, presentados a la

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, y al Servicio de Rentas Internas, debidamente escaneadas;

h) Certificado de cumplimiento de obligaciones emitido a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, a través de la página web de dicho ente de control, vigente a la fecha de presentación y debidamente escaneada;

i) Certificado de cumplimiento de obligaciones otorgado por el Servicio de Rentas Internas, válido a la fecha de su presentación en este organismo de control, debidamente escaneado;

j) Certificado de cumplimiento de obligaciones con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, emitido a través de la página web de dicha entidad vigente a la fecha de presentación, debidamente escaneado;

k) Documentación que detalle la infraestructura tecnológica, metodología de administración de riesgo operativo y matriz de riesgos operativos en la cual se identifican los principales riesgos a los que se encuentran expuestos los servicios propuestos, y los controles establecidos para su tratamiento relacionado con los servicios propuestos, que le permitan la prestación de los mismos, debidamente escaneados , a excepción de la matriz de riesgos operativos que deben ser presentados en formato XLS;

Las cláusulas de los contratos se regirán conforme al Reglamento de Selección de Gestores Privados a cargo de los servicios auxiliares de cobranzas para la recuperación de cartera del BIESS.

SECCIÓN IV: FORMULARIOS DE LA OFERTA

ANEXOS

FIRMA DE RESPONSABILIDAD:

Elaborado por: **Héctor Obando**	Especialista de Gestión de Crédito	Firmado electrónicamente por: HECTOR PAUL OBANDO REVELO
Revisado por: Lorena Cazar	Jefa de Calidad y Procesos	Firmado electrónicamente por: LORENA DE LAS MERCEDES CAZAR VALENCIA
Revisado por: Alfredo Cerda	Director de Gestión de Crédito, E	Firmado electrónicamente por: CHARBEL ALFREDO CERDA CHEMALI
Revisado por: Paulina Suarez	Directora de Seguridad de la Información	Firmado electrónicamente por: MERY PAULINA SUAREZ LEON
Revisado por: Daniel Montufar	Coordinador de Tecnología	Firmado electrónicamente por: DANIEL FERNANDO MONTUFAR BEDON
Revisado por: Miguel Samaniego	Coordinador Jurídico	Firmado electrónicamente por: MIGUEL OCTAVIO SAMANIEGO TORRES
Aprobado por: Janneth Paredes Balseca	Subgerente de Crédito, E	Firmado electrónicamente por: JANNETH MARISOL PAREDES BALSECA