

## ACTA N° 01

### ACTA DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS

#### CONTRATACIÓN GIRO ESPECIFICO DEL NEGOCIO SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS

En el Distrito Metropolitano de Quito, siendo las 09:00 am del 1 de marzo de 2021, en la sala de reuniones de la Subgerencia de Crédito del BIESS, ubicada en la Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas, Plataforma Gubernamental Financiera, se reúne la comisión de evaluación del proceso de contratación por giro específico del negocio “SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS”, conformada por:

- Delegado de la máxima autoridad, quien la presidirá (Dr. Camilo Castro)
- Titular del área requirente o su delegado (Ing. Agustín Sanchez)
- Profesional afín objeto de contratación (Eco. Ivonne Reyes)

Acorde a lo establecido en el cronograma del procedimiento, hasta las 15:00 del día 25 de febrero de 2021, se recibieron consultas por parte de los siguientes proveedores:

- Proveedor Quest Servicio al Cliente Premium (3 preguntas)- Mario Ociel Gerente General
- Proveedor MTE (Mantenimiento Técnico Especializado) (6 preguntas) – Nataly Correa Gerente General
- Proveedor Practum – (13 preguntas) – Marlene Rivera Gerente de Operaciones

Realizándose las siguientes preguntas: *(Para una mejor lectura, se ha procedido a corregir las faltas de ortografía y tipeo existentes en las preguntas formuladas, aclarando que el contenido de las mismas no ha sido modificado).*

#### **Pregunta 1**

En el Numeral 8, Fase 4, Consideraciones de metodología operativa a considerar: en el punto 5, el BIESS además de realizar una actualización diaria de saldos ¿enviará un detalle de los pagos realizados diariamente o solo por diferencia y alguna prelación de rubros deduciremos los clientes pagados?

#### **Respuesta 1**

Estimado Proveedor de acuerdo a lo señalado en los lineamientos, “El BIESS realizará la actualización diaria de los saldos de los créditos otorgados para su gestión al proveedor”, se remitirá la matriz respectivamente validada con los saldos actualizados.

#### **Pregunta 2**

En el Punto 10.1.4 Personal Técnico mínimo.- para los asesores de cobranzas y Gestión de Ruta en donde pueden aplicar bachilleres, cómo se acredita el nivel de estudios al no constar en registros de la SENESCYT?

#### **Respuesta 2**

Estimado proveedor, se aclara que para validar el personal técnico mínimo, específicamente asesores de cobranza y gestores de ruta, nivel de estudio bachiller, debe presentar copia del título de bachiller o se podrá adjuntar la copia del certificado generado por el Ministerio de Educación.

### **Pregunta 3**

El plazo de ejecución señalado numeral "15. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:" en los lineamientos en el presente proceso es de 730 días sin embargo, en la oferta económica se señala un periodo de amortización de hasta 48 meses. Considerando que para el dimensionamiento de la oferta económica indica el plazo de 48 meses, el plazo de ejecución se ampliará a ese plazo?

### **Respuesta 3**

Estimado Proveedor se aclara que el plazo del contrato será de 48 meses.

### **Pregunta 4**

Dentro del Punto 10.1.4 Personal Técnico mínimo, para los ASESORES DE COBRANZAS Y GESTION DE RUTA, como documento de comprobación, se podrá adjuntar la copia de la cedula, en la cual se señala la constancia del bachillerato o se podrá adjuntar la copia del título de bachiller o se podrá adjuntar la copia del certificado generado por el Ministerio de Educación, toda vez que el nivel de educación requerido para estos cargos no se pueden validar en el SENESCYT.

### **Respuesta 4**

Estimado proveedor, se aclara que para validar el personal técnico mínimo, específicamente asesores de cobranza y gestores de ruta, nivel de estudio bachiller, debe presentar copia del título de bachiller o se podrá adjuntar la copia del certificado generado por el Ministerio de Educación.

### **Pregunta 5**

Dentro del punto 10.1.6 Equipos e Instrumentos, los numerales 2,4,5,9,11,12,13,15,16 no corresponden a equipos e instrumentos físicos, siendo estos servicios o softwares integrados en la plataforma, estos numerales por su naturaleza no tienen un documento de comprobación, por lo que para los numerales mencionados no se podría presentar documentos que lo sustente, solicito la aclaración correspondiente, por lo que solo se presentarían respaldos para el resto de numerales señalados en este punto.

### **Respuesta 5**

La disponibilidad del "equipo mínimo" establecido en aquellos numerales que corresponden a servicios o software integrados en las respectivas plataformas, será demostrada mediante la presentación de contratos y facturas por los servicios efectivamente recibidos; y, con los contratos, facturas o licencias del software requerido.

### **Pregunta 6**

Para acreditar la experiencia requerida en el punto 10.2 Evaluación por puntaje, se podrá hacer uso de la experiencia presentada en la metodología Cumple/No Cumple

### **Respuesta 6**

Estimado Proveedor, la experiencia requerida en el punto 10.2 Evaluación por puntaje, podrá ser justificada con los mismos instrumentos utilizados para justificar la experiencia mínima requerida, siempre y cuando se cumplan con los parámetros solicitados.

**Pregunta 7**

Solicitamos la aclaración correspondiente, el plazo de ejecución señalado en los lineamientos en el presente proceso es de 730 días no obstante, dentro de la descripción que consta en las bases dentro de la oferta económica se señala un periodo de amortización de hasta 48 meses, por lo que dichos periodos se contraponen, solicitamos que el plazo de ejecución del proceso sea de 48 meses.

**Respuesta 7**

Estimado Proveedor se aclara que el plazo del contrato será de 48 meses.

**Pregunta 8**

Se podrá acreditar la experiencia General y Especifica requerida en las bases mediante la presentación de un contrato de recuperación de cartera, adjuntando los informes de gestión periódicas elaborados por el contratista y recibidos por el administrador del contrato, los cuales avalan los montos recuperados

**Respuesta 8**

Estimado Proveedor rijase al numeral 10.1.2 Experiencia General, documento probatorio que se expone: "Para el sector público copias simples de actas entrega recepción definitiva adjuntando el contrato respectivo o facturas en el sector privado, certificados o contrato emitidos por el Contratista, adjuntando facturas. (No auto certificaciones)". Adicionalmente a lo requerido, a fin de demostrar los montos recuperados se podrán adjuntar documentos adicionales, dentro de los que deberá constar un certificado conferido por la Contratista de los servicios señalando los montos gestionados.

**Pregunta 9**

Se podrá acreditar la experiencia general y específica requerida mediante la presentación del contrato y la certificación emitida por el respectivo administrador de contrato en la cual se verifica los montos de recuperación de cartera asignados.

**Respuesta 9**

Estimado Proveedor rijase al numeral 10.1.2 Experiencia General, documento probatorio que se expone: "Para el sector público copias simples de actas entrega recepción definitiva adjuntando el contrato respectivo o facturas en el sector privado, certificados o contrato emitidos por el Contratista, adjuntando facturas. (No auto certificaciones)". Adicionalmente a lo requerido, a fin de demostrar los montos gestionados se podrán adjuntar documentos adicionales, dentro de los que deberá constar un certificado conferido por la Contratista de los servicios, señalando los montos gestionados.

**Pregunta 10**

Se realizará la gestión de cartera Preventiva o extrajudicial?

**Respuesta 10**

Estimado Proveedor ríjase al numeral 4. ALCANCE que expone: *“El proyecto de recuperación de cartera debe contemplar un servicio de cobranzas que incluya la implementación de un sistema de cobranzas del oferente integrado con los sistemas informáticos del BIESS; y con esto gestionar de manera externalizada el servicio de recuperación de cartera con cobertura nacional para clientes que mantienen vigentes Préstamos Hipotecarios en mora administrativa, desde el primer día de mora hasta antes de las gestiones judiciales; con lo que se podrá realizar una gestión de recuperación de los valores en mora de una forma más rápida y a menor costo, con resultados positivos en los índices de recuperación de cartera vencida”*.

Y al numeral 6. Descripción del Servicio Esperado: *“El servicio a ser contratado tiene como objeto la gestión eficiente de cobranza integral a los afiliados al IESS que por cualquier situación se encuentren en mora. El período considerado para la gestión de cobranza bajo esta contratación deberá considerar desde el primer día de la mora administrativa hasta antes que inicien las gestiones judiciales de cobro”*.

#### **Pregunta 11**

Las deudas podrían ser canceladas con tarjeta de crédito o cheques incluso de terceros?

#### **Respuesta 11**

Estimado proveedor, de acuerdo a la normativa interna del BIESS se define la forma de pago.

#### **Pregunta 12**

Los Scripts y formato de notificaciones que son entregados por la Institución son susceptibles de modificación?

#### **Respuesta 12**

Estimado Proveedor regirse al numeral 8. Metodología de Trabajo, Consideraciones de metodología operativa a considera, numeral 5, literal 7 que expone *“ El BIESS entregará los scripts y el proveedor seleccionado podrá realizar sugerencias y ajustes al mismo de las campañas de cobranzas”*.

#### **Pregunta 13**

El portafolio será cambiado o actualizado cada mes, o se mantendrán los mismos clientes durante todo el contrato?

#### **Respuesta 13**

Estimado proveedor regirse al numeral 5 naturaleza de la contratación que expone: *“ La cartera a ser entregada a los proveedores, se hará en función de: monto, plazo, morosidad, tipo de cartera, localidad, con el objetivo de impulsar la diversificación de la gestión y estimular el sentido de competencia para lograr los objetivos institucionales del BIESS. En cuanto a la recuperación efectiva de la cartera, la disminución del nivel de morosidad, contención de la cartera, tienen como objetivos básicos el generar una mejor administración del riesgo de la cartera vencida y conseguir que los índices de morosidad se mantengan dentro de los valores definidos por la administración y la técnica crediticia por segmento de crédito. El BIESS podrá asignar cartera adicional a los proveedores en virtud de los intereses institucionales e igualmente*

*podrá eliminar de la cartera asignada a los proveedores, operaciones que pasen a ejecución coactiva en cualquier momento”.*

Y regirse al numeral 8. Metodología de Trabajo, consideraciones de metodología operativa a considerar que expone:

*“El Banco realizará la asignación de la cartera a ser gestionada al proveedor una vez al mes (1 y 15 de cada mes) de acuerdo a las siguientes estructuras: } Se establecerá estructuras de datos para la entrega de la información de los clientes del BIESS. } Se realizará pruebas para la entrega y recepción de la información, de acuerdo a los mecanismos que el BIESS determine. } La asignación de la cartera de los productos (Préstamos Hipotecarios) se lo realiza a través de un sitio seguro SFTP en archivos planos. } La empresa proveedora del servicio deberá brindar un asesoramiento para establecer tácticas que sirvan de apoyo al proceso de recuperación, novación, refinanciamiento y reestructuraciones para la cartera en mora del Banco según requerimientos del administrador del contrato. } El BIESS realizará la actualización diaria de los saldos de los créditos otorgados para su gestión al proveedor. } El BIESS recibirá la gestión diaria realizada por el proveedor en archivos planos. } El BIESS entregará los scripts y el proveedor seleccionado podrá realizar sugerencias y ajustes al mismo de las campañas de cobranza”.*

#### **Pregunta 14**

Después de que tiempo en mora pasa la deuda a coactiva.

#### **Respuesta 14**

Estimado Proveedor regirse al numeral 1. Antecedentes que expone: *“5.3 Acción Coactiva. - Agotadas las gestiones de cobranza extrajudicial, la acción coactiva se iniciará sobre aquella cartera que ha incumplido con las políticas establecidas por el BIESS sobre la administración de créditos, en conformidad con lo que establece la normativa legal vigente”.*

#### **Pregunta 15**

Dentro de la gestión de la cartera se podrán realizar negociaciones a través de descuentos para obtener la cancelación total de la deuda a partir de que vencimiento?

#### **Respuesta 15**

Estimado Proveedor regirse al numeral 4. Alcance que expone: *“A través del proveedor o proveedores del servicio, se realizarán en forma directa las gestiones necesarias para la recaudación oportuna de valores, que incluirán, sin limitarse a: llamadas telefónicas a través de un call center, mensajes de texto, interacción en redes sociales, visitas domiciliarias, visitas en terreno y demás acciones que permitan resultados efectivos; adicionalmente los proveedores estarán en la capacidad de brindar información oportuna al BIESS, realizar campañas focalizadas para una mejor recuperación, analizar y plantear estrategias según días de morosidad y saldos”.*

No se pueden realizar descuentos de ningún tipo.

#### **Pregunta 16**

El BIESS entregará de recuperación de pagos de manera diaria y como se manejaría si el cierre es fin de mes o feriado?

**Respuesta 16**

Estimado Proveedor, los reportes diarios estarán a disposición del Contratista.

**Pregunta 17**

En el numeral 10.2 en Experiencia Específica el valor de 200 millones se considerará acumulado en qué periodo o tiempo de gestión que tiene la empresa de cobranzas?

**Respuesta 17**

Estimado Proveedor se considerará de forma acumulada por la gestión ejecutada dentro de los últimos 10 años.

**Pregunta 18**

En el numeral 10.2 en Experiencia Específica el valor de 200 millones se considerará acumulado en qué periodo o tiempo de gestión que tiene la empresa de cobranzas?

**Respuesta 18**

Estimado Proveedor se considerará de forma acumulada por la gestión ejecutada dentro de los últimos 5 años.

**Pregunta 19**

El personal de cobranzas puede realizar solo gestión mediante teletrabajo debido a la pandemia?

**Respuesta 19**

Estimado Proveedor regirse al numeral 8. Metodología del trabajo, planes de contingencia; literal Plan de Contingencia de TELETRABAJO, que expone. *“El proveedor del servicio debe asegurar contar con la tecnología necesaria y la capacidad operativa para gestionar en modalidad de TELETRABAJO en caso de que por cualquier contingencia conocida o no conocida pueda proceder con ello a fin de mantener el proceso del servicio establecido”*.

El Teletrabajo es una de las modalidades de recuperación de cartera y la gestión de su personal y metodologías de trabajo es de responsabilidad exclusiva de cada contratista.

**Pregunta 20**

Las líneas telefónicas se pueden incorporar paulatinamente y homologarlas?

**Respuesta 20**

Estimado proveedor, debe cumplir con el requisito mínimo establecido en los lineamientos y podrá ir incrementando paulatinamente de ser necesario.

**Pregunta 21**

Qué rango de cartera requiere gestión terrena?

**Respuesta 21**

Estimado Proveedor, en caso de que no se pueda realizar de otra manera, se realizarán las acciones de todas las formas necesarias para ejecutar la recuperación de cartera.

**Pregunta 22**

El personal de cobranzas puede trabajar por turnos debido a la pandemia, por seguridad?

**Respuesta 22**

Estimado Proveedor regirse al numeral 8. Metodología del trabajo, planes de contingencia; literal Plan de Contingencia de TELETRABAJO, que expone. *“El proveedor del servicio debe asegurar contar con la tecnología necesaria y la capacidad operativa para gestionar en modalidad de TELETRABAJO en caso de que por cualquier contingencia conocida o no conocida pueda proceder con ello a fin de mantener el proceso del servicio establecido”*.

El Teletrabajo es una de las modalidades de recuperación de cartera y la gestión de su personal y metodologías de trabajo es de responsabilidad exclusiva de cada contratista.

Por lo antes expuesto, se deja constancia que se recibió 22 preguntas para el proceso de contratación de giro específico del negocio **“SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS”**.

Siendo las 14:45 pm se levanta la sesión y para la constancia y aprobación de lo resuelto en la presente acta, los miembros de la comisión técnica evaluadora.

**COMISIÓN DE EVALUACIÓN**



Dr. Camilo Castro Castro

**Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**



Ing. Agustín Sánchez

**Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**



Eco. Ivonne Reyes

Profesional afín al objeto de contratación

**Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**

