

## ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES

### “SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS”

#### RE-CIFS-BIESS-6-2022

En el Distrito Metropolitano de Quito, siendo las 15h00 del 01 de agosto de 2022, en las oficinas de la Subgerencia de Crédito del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, ubicadas en la Av. Río Amazonas S/N y Unión Nacional de Periodistas, Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera, se reúnen los miembros de la Comisión de Selección del proceso RE-CIFS-BIESS-6-2022, cuyo objeto de contratación es: “SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS”, conformada por: Ing. Gandhi Marat Burbano Játiva, Presidente de la Comisión de Selección; Ing. Pablo Suarez Muriel, Director de Gestión de Crédito; e Ing. Leonor Palacio Valdivieso, Profesional afín al objeto del procedimiento de selección; para dar respuesta a las preguntas efectuadas y realizar aclaraciones al proceso, conforme el siguiente orden del día:

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

#### **PUNTO 1. CONSTATACIÓN DEL QUORUM.**

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

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

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

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

Hasta las 15h00 del día 27 de julio de 2022, fecha límite para que las Empresas Auxiliares de Servicios Financieros de Gestión de Cobranza domiciliadas en el Ecuador y calificadas por la Superintendencia de Bancos, que fueron invitadas a participar en el proceso de contratación del “SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS” realicen preguntas o soliciten aclaraciones; la Comisión de Selección constata que se han registrado 28 preguntas, a las cuales procede a dar respuesta:

**Pregunta 1:** ¿Estimados, según lo establece el código de comercio, la naturaleza del acuerdo consorcial es el complemento de una o varias personas naturales o jurídicas para un proceso específico, en este sentido lógico de la normativa, se podrá presentar la oferta con una persona jurídica que cuente con la calificación ante la superintendencia de banco como prestadora de servicios auxiliares en área de cobranza y otra compañía que no tenga dicha calificación?

**Respuesta 1:** De acuerdo a lo establecido en el “Instructivo de Giro Específico del Negocio para la Selección de Empresas de Cobranza para la Recuperación de Cartera Vencida del BIESS”, en el Artículo 5. DE LA FASE DE SELECCIÓN, numeral 5.1. Convocatoria. - *“La convocatoria estará dirigida a todas las compañías de servicios auxiliares de los sectores financieros público y privado en el área de cobranza, calificadas por la Superintendencia de Bancos (...)”*. Lo que implica que, en caso de consorcio, las empresas que lo conformen deben contar de manera individual con la calificación de la Superintendencia de Bancos en servicios auxiliares de los sectores financieros público y privado en el área de cobranza.

**Pregunta 2:** De acuerdo a la naturaleza de la contratación y a los requerimientos necesarios para llevar a cabo el servicio, para la presentación de una oferta en CONSORCIO, se podrá presentar el acuerdo consorcial entre una compañía que sea debidamente calificada ante la Superintendencia de Bancos como prestadora de servicios auxiliares en el área de cobranza y una compañía debidamente calificada ante la Superintendencia de Bancos como prestadora de servicios auxiliares en el área de software y computación, entendiéndose que, de acuerdo a la naturaleza es necesario llevar a cabo la cobranza en complemento con un software que regule la acción indicada?

**Respuesta 2:** De acuerdo a lo establecido en el “Instructivo de Giro Específico del Negocio para la Selección de Empresas de Cobranza para la Recuperación de Cartera Vencida del BIESS”, en el Artículo 5. DE LA FASE DE SELECCIÓN, numeral 5.1. Convocatoria. - *“La convocatoria estará dirigida a todas las compañías de servicios auxiliares de los sectores financieros público y privado en el área de cobranza, calificadas por la Superintendencia de Bancos (...)”*. Lo que implica que, en caso de consorcio, las empresas que lo conformen deben contar de manera individual con la calificación de la Superintendencia de Bancos en servicios auxiliares de los sectores financieros público y privado en el área de cobranza.

**Pregunta 3:** Se podrá remitir la cartera vencida del BIESS.

**Respuesta 3:** Una vez adjudicada la contratación, toda la información necesaria para la ejecución del servicio, será compartida, previa firma del acuerdo de confidencialidad y no divulgación sobre el contenido de toda la información generada, verbal o escrita, que le sea compartida por el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (formato BIESS) y una vez que se cumplan con los protocolos de seguridad de la información que se establecen en la normativa interna del BIESS.

**Pregunta 4:** (FACTURACION AL CLIENTE) 1.3.2. TARIFAS “La empresa deberá emitir la factura al cliente” 1.3.3. CONDICIONES DE PAGO “se anexarán ... Facturas por gestión de cobranza, generadas a los clientes”. Se contradice con lo señalado en el Instructivo de Giro Específico emitido, en el que consta en el Art.4 que “Las empresas proveedoras que presenten sus ofertas, deberán adherirse a las tarifas

o comisiones de pago de tal manera que, de resultar seleccionadas, se convertirán en el valor que el BIESS pagará por servicio de gestión de cobranza ...”

**Respuesta 4:** No hay contradicción ya que los puntos a los que se hace referencia en la pregunta no corresponden a la misma actividad dentro del proceso. Las empresas adjudicadas deberán adherirse al tarifario, independientemente a la facturación realizada a los clientes.

**Pregunta 5:** (FACTURACION AL CLIENTE) 1.3.2. TARIFAS “La empresa deberá emitir la factura al cliente” 1.3.3. CONDICIONES DE PAGO “se anexarán ... Facturas por gestión de cobranza, generadas a los clientes”. Se contradice con lo señalado en la norma citada en la invitación de la Junta de Política y Regulación Financiera (LIBRO I, TITULO II CAPITULO XXV) que define al “Cargo.- Valor que cobra la entidad financiera por la contraprestación efectiva de un servicio”, al “Cargo máximo.- Valores máximos autorizados por la Junta de Política y Regulación Financiera para ser cobrados por las entidades de los sectores financiero público y privado por la prestación de servicios efectivamente provistos por la entidad”, y al “Servicio financiero con cargo máximo.- Son aquellos servicios financieros de uso generalizado y estandarizado por los cuales la entidad financiera podrá cobrar un cargo que en ningún caso supere al máximo establecido”.

**Respuesta 5:** No existe contradicción debido a que los valores que serán cobrados se realizan sobre la base de la tabla determinada por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera establecida en la Resolución Nro. 514-2019-F. Cabe mencionar que en dicha tabla se ha incluido la brecha de 99 centavos para cada rango de cuota; conforme consta en el numeral 1.3.2. Tarifas del Requerimiento de Contratación.

**Pregunta 6:** (FACTURACION AL CLIENTE) 1.3.2. TARIFAS “La empresa deberá emitir la factura al cliente” 1.3.3. CONDICIONES DE PAGO “se anexarán ... Facturas por gestión de cobranza, generadas a los clientes”. Existe un precedente en nuestra experiencia pasada en la cual la Superintendencia de Bancos prohibió a una entidad financiera controlada la delegación del derecho de cobro y de facturación directa al cliente por parte de la empresa de cobranza. ¿Se verificó con el ente de control la factibilidad normativa de proceder con el esquema propuesto?

**Respuesta 6:** El BIESS para esta contratación no está delegando el derecho de cobro, se está contratando el servicio de gestión de cobranza; y, de conformidad a lo establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera mediante Resolución Nro. 514-2019-F, numeral 61 Gestión de Cobranza Extrajudicial, numeral 5 señala: *“si la gestión de cobranza la efectúa un tercero, distinto a la entidad, no se podrá recargar valores adicionales a los cargos previstos en esta resolución”*.

**Pregunta 7:** (FACTURACION AL CLIENTE) 1.3.2. TARIFAS “La empresa deberá emitir la factura al cliente” 1.3.3. CONDICIONES DE PAGO “se anexarán ... Facturas por gestión de cobranza, generadas a los clientes”. Siendo el BIESS la entidad con la facultad y derecho de cobro, ¿existe una normativa interna que le faculte delegarlo o cederlo a un tercero?

**Respuesta 7:** El BIESS para esta contratación no está delegando el derecho de cobro, se está contratando el servicio de gestión de cobranza, considerando que el cliente al adquirir la obligación

crediticia, aceptó asumir los valores correspondientes por gastos de gestión de cobranza que se generen al incurrir en mora.

**Pregunta 8:** (FACTURACION AL CLIENTE) 1.3.2. TARIFAS “La empresa deberá emitir la factura al cliente” 1.3.3. CONDICIONES DE PAGO “se anexarán ... Facturas por gestión de cobranza, generadas a los clientes”. Siendo el BIESS la entidad con la facultad y derecho de cobro, en caso de observaciones por parte del Servicio de Rentas Internas al procedimiento propuesto a aplicar, ¿el BIESS asumirá posibles glosas y mantendrá indemnes a las empresas contratadas frente a dicha contingencia?

**Respuesta 8:** El BIESS para esta contratación no está delegando el derecho de cobro, por lo que esta pregunta no corresponde a la naturaleza de la presente contratación. Las empresas contratadas deberán cumplir con todo cuanto establezcan la Normativa y la Ley de Régimen Tributario Interno vigente.

**Pregunta 9:** ¿El BIESS será responsable de parametrizar los sistemas del IESS para que el cargo por cobranza corra por cuenta del cliente y, por tanto, que conste en los Comprobantes de Pago de la cuota más antigua, siendo ésta la que tenga prelación en el pago y por el valor que corresponda según las tablas vigentes?

**Respuesta 9:** Si, se realizarán las parametrizaciones a los sistemas para el cargo por cobranza.

**Pregunta 10:** ¿Se han realizado cargos por cobranza a los clientes en mora del BIESS, de la manera descrita en el punto 6 anterior o en la forma que se vaya a aplicar en caso de que sea otro el mecanismo?

**Respuesta 10:** No, hasta la presente fecha no se han realizado cargos por cobranza a los clientes. El presente proceso de contratación tiene como objetivo general: *“Contratar empresas especializadas en recuperación y cobranza con el fin de gestionar eficientemente las obligaciones de préstamos hipotecarios, quirografarios y prendarios, desde el primer día de mora hasta las instancias que se inicie la coactiva, para mejorar la administración del riesgo de la cartera vencida, mantener una cartera sana y que los índices de morosidad se mantengan dentro de los límites adecuados y monitoreados por la Administración y los Entes de Control.”*

**Pregunta 11:** ¿Si no se han realizado cargos por cobranza a los clientes en mora del BIESS, de la manera descrita en el punto 6 anterior, se han realizado pruebas tecnológicas para su aplicación en coordinación con los sistemas que tiene el IESS para la emisión de planillas?

**Respuesta 11:** De acuerdo a lo previsto en el Requerimiento de Contratación, en el numeral 2.5. METODOLOGÍA DE TRABAJO, Fase 2 Prueba Piloto *“(…) la prueba consistirá en una simulación del servicio de gestión de cobranza que prestará la empresa”*. Se realizarán las parametrizaciones correspondientes a los sistemas para el cargo por cobranza.

**Pregunta 12:** ¿En la fase piloto se realizarán pruebas para la operatividad de la inclusión de estos cargos por cobranza en los comprobantes de pago?

**Respuesta 12:** De acuerdo a lo previsto en el Requerimiento de Contratación, en el numeral 2.5. METODOLOGÍA DE TRABAJO, Fase 2 Prueba Piloto *“(...) la prueba consistirá en una simulación del servicio de gestión de cobranza que prestará la empresa”*.

**Pregunta 13:** Si en la fase piloto existen retrasos atribuibles al BIESS, ¿se ampliarán los plazos?

**Respuesta 13:** De acuerdo a lo establecido en el Instructivo de Giro Especifico del Negocio para la selección de empresas de cobranza para la recuperación de cartera vencida del BIESS, artículo 6, numeral 6.2 el Administrador del contrato velará por el cabal y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del contrato. EL administrador deberá canalizar y coordinar todas y cada una de las obligaciones establecidas en el mismo; por lo tanto, el Administrador del Contrato tendrá la facultad de realizar ajustes en los plazos en casos de fuerza mayor, o debidamente justificados.

**Pregunta 14:** ¿En caso de inconvenientes operativos, legales u errores por parte del BIESS o de otras instancias en la inclusión de los cargos por cobranza a los clientes en los Comprobantes de Pago, las empresas recibirán sus honorarios de todas formas?

**Respuesta 14:** De acuerdo a lo establecido en el Requerimiento de Contratación, en el numeral 1.3.2. TARIFAS *“(...) En caso de que, por temas transaccionales se reverse un pago realizado por el cliente, ese valor no será considerado como recuperación efectiva y se realizará la reliquidación del pago de comisiones a las empresas proveedoras por servicios de cobranza”*.

**Pregunta 15:** Se entiende que la estrategia de cobranza se realizará por mes calendario, pero el inicio de ésta no necesariamente coincidirá con el inicio de un mes. En este caso ¿se aplicarán informes y facturación parcial de meses incompletos al inicio y al final, siendo por tanto 13 informes en el año?

**Respuesta 15:** Independientemente de la fecha de suscripción del contrato, los informes se hacen con corte al último día del mes calendario.

**Pregunta 16:** Se menciona que “los valores de recuperación generados por efectos de abonos o pre cancelaciones, no serán considerados en su totalidad como capital recuperado, por lo cual estarán sujetos a comisión únicamente los valores que se encontraban vencidos al momento de la gestión de recuperación”. Por favor confirmar que, al cancelarse al menos una cuota vencida, sí se reconocerá el honorario.

**Respuesta 16:** De acuerdo a lo establecido en el Requerimiento de Contratación, en el numeral 1.3.2. TARIFAS *“(...) Los valores por cancelar a las empresas proveedoras del servicio de cobranza se calcularán con base en las tarifas arriba estipuladas siempre y cuando se recupere efectivamente al menos una cuota (...)”*, así también, en el numeral 1.3.3. CONDICIONES DE PAGO, en el apartado Condiciones Adicionales *“(...) El cálculo para el pago a empresas proveedoras por servicio de cobranza, se tomará de los comprobantes de pago cancelados individualmente; siempre que estos se visualicen en la base de recaudaciones administrada por la Subgerencia de Operaciones y cumpla con lo*

*establecido en el numeral 1.3.2 TARIFAS de este Requerimiento de Contratación; es decir, no se considerará el pago generado a través de planillas emitidas por el IESS a empleadores y jubilados (...)*

**Pregunta 17:** Si una cuota es abonada (entendiendo esto como pago parcial de una cuota) en un mes, pero cancelada en su totalidad en un mes posterior (diferencia), ¿el cálculo del honorario se lo haría por el monto total de la cuota y por la antigüedad mayor?

**Respuesta 17:** Si, el cálculo se realiza por el total de la cuota y considerando la más antigua.

**Pregunta 18:** Se menciona que en el caso de préstamos quirografarios (más adelante también en prendarios), no se reconocerán honorarios en caso de compensación de garantías (fondos de reserva, cesantía y joyas en garantía). Es importante que se tenga en cuenta el principio constitucional de que ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos. Por lo tanto, durante el tiempo en que la deuda esté asignada para gestión de cobranza, no debería aplicarse dicha compensación de garantías; es decir, previo a la aplicación de garantías debería ser retirada de gestión informando que se va a realizar tal compensación; así mismo, en beneficio de los deudores, no debería aplicarse dicho procedimiento si existe un compromiso de pago.

**Respuesta 18:** Las operaciones serán retiradas de la cartera asignadas a las empresas, antes de la ejecución de garantías.

**Pregunta 19:** En el pago a las proveedoras por servicio de cobranza no se considerarán los montos o cuotas efectivamente realizados resultado de los procesos de recuperación como reestructuraciones, refinanciamientos o novaciones de operaciones asignadas a las empresas de gestión de cobranza. Es importante que se tenga en cuenta el principio constitucional de que ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos. En tal virtud, el BIESS no podrá solicitar a las empresas en sus scripts que promuevan o promocionen dichos mecanismos de reestructuración, refinanciamiento o renovación.

**Respuesta 19:** La empresa proveedora del servicio debe cumplir con lo establecido en el numeral 1.3 DEFINICIÓN DE FORMA, TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO donde se establece los servicios y condiciones de pago que se aplicarán al proceso de contratación.

**Pregunta 20:** En el pago a las proveedoras por servicio de cobranza no se considerarán los montos o cuotas efectivamente realizados resultado de los procesos de recuperación como reestructuraciones, refinanciamientos o novaciones de operaciones asignadas a las empresas de gestión de cobranza. Sugerimos que se revea este punto, de forma que SÍ se pueda promover esos mecanismos de solución a los clientes en la gestión de cobranza contratada y que se cancele a la empresa de cobranza un honorario y que se lo cargue al cliente conjuntamente con el abono inicial que deba realizar, pues la norma lo faculta al estar vencido y haberse realizado la gestión de cobro. De esa manera se benefician de manera justa todas las partes.

**Respuesta 20:** La empresa proveedora del servicio debe cumplir con lo establecido en el numeral 1.3 DEFINICIÓN DE FORMA, TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO donde se establece los servicios y condiciones de pago que se aplicarán al proceso de contratación.

**Pregunta 21:** En la sección 1.3.1 de los TDR se establece como condiciones de pago “en función de la gestión efectiva, considerando el canal telefónico...”, en la sección 1.3.2 de los TDR se define “Recuperación efectiva ... resultado de la gestión de cobranza realizada y documentada por la empresa”. En el Glosario se define lo que es la gestión efectiva de recuperación incluyendo el texto “obteniendo la respuesta del deudor o responsable de pago, mas no de un tercero.” En la sección 1.3.3 dice “Para el pago a las empresas proveedoras por servicio de cobranza, se comprobará la gestión efectiva, tanto la telefónica como la generación de comprobantes de pago, producto del contacto directo con el cliente, titular o responsable con poder que le habilite la ejecución del pago”; y, “En el pago a las empresas proveedoras por servicio de cobranza, no se reconocerán los valores o cuotas recuperadas a clientes no contactados o no ubicados de manera efectiva, es decir telefónicamente”. Todas estas frases dan pie a ambigüedades. El instructivo para la selección de empresas de cobranza en su art 4.1 numeral cuarto señala que no deben existir ambigüedades que permitan interpretaciones. En tal virtud, solicitamos que el texto que se unifique sea el que consta en la norma citada en la invitación de la Junta de Política y Regulación Financiera (LIBRO I, TITULO II CAPITULO XXV), que señala que “se prohíbe el cobro por gestiones de cobranza de créditos vencidos que no cuenten con el respaldo de la gestión efectiva realizada.” La norma no establece que la gestión efectiva sea con un contacto directo telefónico con el deudor, pudiendo la misma ser por canales virtuales o notificaciones en su domicilio.

**Respuesta 21:** De acuerdo a lo establecido en el Requerimiento de Contratación, en el numeral 1.3. DEFINICIÓN DE FORMA, TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO, en el numeral 1.3.1. FORMA DE PAGO, en la sección CONDICIONES DE PAGO de los productos hipotecario, quirografario y prendario: *“Los pagos se realizarán en función de la gestión efectiva, considerando el canal telefónico y la recuperación efectiva a través del comprobante de pago, 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 cuota). Estos pagos, serán equivalentes al valor descrito en la Sección No. 1.3.2 Tarifas, en función del rango de cuota adeudada y días de vencimiento de la operación de crédito del producto asociado; las empresas de cobranza podrán utilizar todos los canales digitales como apoyo para mejorar la contactabilidad, sin embargo, estos no se considerarán como gestión efectiva para el pago de honorarios.*

*Finalmente, la empresa deberá facturar al cliente el valor por gestión de cobranza extrajudicial correspondiente”.*

**Pregunta 22:** En la sección 1.3.1 de los TDR se establece, como condiciones de pago, “en función de la gestión efectiva, considerando el canal telefónico...”, en la sección 1.3.2 de los TDR se define “Recuperación efectiva ... resultado de la gestión de cobranza realizada y documentada por la empresa”. En el Glosario se define lo que es la gestión efectiva de recuperación incluyendo el texto “obteniendo la respuesta del deudor o responsable de pago, mas no de un tercero.” En la sección 1.3.3 dice “Para el pago a las empresas proveedoras por servicio de cobranza, se comprobará la gestión efectiva, tanto la telefónica como la generación de comprobantes de pago, producto del contacto directo con el cliente, titular o responsable con poder que le habilite la ejecución del pago”; y, “En el pago a las empresas proveedoras por servicio de cobranza, no se reconocerán los valores o cuotas recuperadas a clientes no contactados o no ubicados de manera efectiva, es decir telefónicamente”.

Todas estas frases dan pie a ambigüedades y contradicen el alcance del Estudio de Mercado realizado en el que se analizan las tarifas en base al mecanismo de pago exclusivamente por “montos de cartera efectivamente recuperados” sin añadir condicionamientos de contactabilidad o tipo de gestión. Si se pretende hacer una licitación con un alcance diferente, es decir con pagos sólo por contacto directo con el deudor, se debió hacer un estudio de mercado con dicho alcance, puesto que las tarifas en dichos casos serían diferentes.

**Respuesta 22:** Los documentos preparatorios del presente proceso de contratación, se encuentran alineados; como se determina en el Estudio de Mercado realizado previo a la elaboración del requerimiento de Contratación, en el numeral 4.3. Definición de valores de pago a empresas de cobranza, en base a los cargos de gestión de cobranza extrajudicial a clientes del BIESS:

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

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

*Los valores a cancelar a las empresas se calcularán sobre los montos de recuperación efectiva de cartera 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).*

*A los montos efectivamente recaudados en cada mes para cada una de las operaciones vencidas, y que afecten al menos una cuota se aplicarán los valores establecidos de pago en la tabla precedente (CUADRO 8), y a dichos resultados se les agregará el valor correspondiente al Impuesto al Valor Agregado IVA”.*

**Pregunta 23:** En la sección 1.3.2 de los TDR se define “Recuperación efectiva ... resultado de la gestión de cobranza realizada y documentada por la empresa”. En la gestión de cobranza no siempre se logra el pago de los deudores en la primera gestión o en el primer mes asignado, en tal sentido solicitamos que se reconozcan los honorarios por gestiones realizadas al deudor, sin importar que la gestión se haya realizado en meses anteriores al pago.

**Respuesta 23:** De acuerdo a lo previsto en el Requerimiento de Contratación, las empresas mantendrán la cartera asignada durante 4 meses, luego de lo cual se realizará lo descrito en el numeral 5.1. FORMA DE ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CARTERA: “(...) Para la reasignación de la cartera se realizará la evaluación cuatrimestral, de acuerdo con el numeral 4. PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN/EVALUACIÓN del Requerimiento de contratación, más la eficiencia que la empresa haya demostrado en su gestión (...)”



**Pregunta 24:** En relación a las Metas Referenciales que son cuatrimestrales, ¿cómo se tratará al mes incompleto inicial si no se inicia en el primer día de un mes calendario?

**Respuesta 24:** En el caso que el mes inicial o final sea incompleto, se calculará el proporcional de la meta.

**Pregunta 25:** En relación a las Metas Referenciales que son cuatrimestrales ¿debe entenderse que, al culminar el primer cuatrimestre, se harán los ajustes y luego deberá transcurrir otro cuatrimestre (a los 8 meses) para realizar un segundo ajuste hasta que se acabe luego el año? O, ¿se realizarán cada mes, a partir del cuarto mes, las reasignaciones del cuatrimestre pasado corrido?

**Respuesta 25:** De acuerdo a lo previsto en el Requerimiento de Contratación, en el numeral 5.1. FORMA DE ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CARTERA: *“(…) Para la reasignación de la cartera se realizará la evaluación cuatrimestral, de acuerdo con el numeral 4. PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN/EVALUACIÓN del Requerimiento de contratación, más la eficiencia que la empresa haya demostrado en su gestión (…)”*, así mismo, se aclara en el último párrafo del mismo documento: *“(…) El procedimiento de redistribución se realizará luego de la evaluación de las metas y eficiencia con una periodicidad cuatrimestral en la fase de ejecución del contrato o cuando el BIESS lo requiera entre las evaluaciones de las metas o a la finalización de la gestión de cartera asignada o reasignada por parte de las empresas”*.

**Pregunta 26:** En relación a las Metas Referenciales que son cuatrimestrales, por favor proporcionar los indicadores reales obtenidos por el BIESS en el último cuatrimestre, toda vez que, para varios tramos, los mismos resultan ser inalcanzables en carteras similares gestionadas en el país.

**Respuesta 26:** Considerando la emergencia sanitaria que atravesó el país, la información relacionada con la recuperación de cartera histórica, no son comparables para el servicio que se requiere contratar.

**Pregunta 27:** Es indispensable que el BIESS proporcione información diaria de pagos, como se lo estableció en el proceso de licitación anterior.

**Respuesta 27:** El BIESS, en el presente proceso de contratación proporcionará la información de pagos, posterior al periodo de gestión.

**Pregunta 28:** Toda vez que se ha excluido de los requisitos mínimos, contar con ejecutivos de cobranza domiciliarios (terreno), solicitamos que se elimine el requerimiento en el alcance de servicio de visita in situ.

**Respuesta 28:** No procede la eliminación, ya que, de acuerdo a lo definido en el Requerimiento de Contratación, en el numeral 1.3. DEFINICIÓN DE FORMA, TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO, en lo referente a la nota que se encuentra al pie de cuadro de Préstamos Hipotecarios: *“La visita in situ, será considerado como gestión de apoyo a la gestión telefónica y deberá ser aprobada y coordinada previamente con el BIESS”*, el subrayado me pertenece.

#### **PUNTO 4. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA.**

Siendo las 15h30 del 04 de agosto de 2022, los miembros de la Comisión de Selección proceden aprobar la presente acta; y, para efectos probatorios y de autenticidad del acta, la suscriben electrónicamente en la ciudad de Quito D.M. En este contexto, la Comisión de Selección recomienda publicar la presente acta en la página web institucional a fin de continuar con las etapas previstas en el cronograma establecido en el requerimiento de compra.

#### **LA COMISIÓN DE SELECCIÓN**

---

Ing. Gandhi Marat Burbano Játiva  
**PRESIDENTE**

---

Ing. Pablo Xavier Suárez Muriel  
**DELEGADO/A DEL ÁREA REQUIRENTE**

---

Ing. Leonor Palacio Valdivieso  
**PROFESIONAL AFÍN**

#### **Lo certifico:**

Se deja expresa constancia que la atribución de la Secretaria de la Comisión de Selección, únicamente consiste en la elaboración del acta, cuyo contenido es de exclusiva responsabilidad de los miembros que conforman la Comisión Técnica, que actúan en función de lo artículo 18 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública; por ende, la misma no tiene voz, voto ni injerencia alguna en lo actuado.

---

Adriana Carrillo Almeida  
**SECRETARIA COMISIÓN TÉCNICA**