

## ACTA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTAS

### “SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS”

En el Distrito Metropolitano de Quito, siendo las 11:30 del 9 de marzo de 2021, en la sala de reuniones de la Coordinación Jurídica del BIESS, ubicada en la Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas, bloque 1 piso 4, se reúne la Comisión Evaluadora, conformada por, el Abogado Camilo Castro, quien actúa como Presidente de la Comisión Evaluadora; Ing. Agustín Sánchez como Delegado del Titular del Área Requirente; Eco. Ivonne Reyes, Profesional Afín al objeto de la contratación, para proceder con la evaluación de propuestas presentadas en el proceso de contratación para la prestación del “SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS”.

#### ORDEN DEL DÍA:

1. Lectura y Aprobación del Orden del día;
2. Apertura de propuestas
3. Evaluación de propuestas.
4. Conclusiones y recomendaciones.

#### 1. Lectura y aprobación del Orden del Día

Una vez conocido el Orden del Día, es aprobado sin modificación por parte de la Comisión Evaluadora.

#### 2. Apertura de propuestas

En la Invitación de 23 de febrero de 2021, numeral 4, se determinó: “4. La oferta se presentará de forma física en la Subgerencia de Crédito, ubicada en la ciudad de Quito, Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas, Plataforma Gubernamental Financiera, Bloque 1, Piso 1; hasta el día y hora establecida en el cronograma del proceso como “Fecha límite de entrega de oferta”. Se conferirá comprobantes de recepción por cada oferta entregada y anotará, tanto en los recibos como en el sobre de la oferta, la fecha y hora de recepción.”, habiéndose recibido 4 propuestas dentro del plazo establecido con la siguiente descripción:

Nº	Oferente	RUC	Fecha y hora de recepción	ENTREGA
1	SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZAS Y CORRESPONDENCIA ECUADOR SICCEC CIA. LTDA.	1792173043001	09-03-2021 / 07:58 am	2 sobres y una carpeta
2	CONSORCIO LIBERA LCC Conformado por: LOS COCOS CIA. LTDA. Y COBRANZAS DEL ECUADOR S.A. RECAUDADORA	Compromiso de Consorcio	09-03-2021 / 10:37 am	1 sobre que contiene la oferta

3	COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.	Compromiso de Consorcio	09-03-2021 / 10:34 am	2 sobres que contiene la oferta
4	CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	Compromiso de Consorcio	09-03-2021 / 10:16 am	1 sobre que contiene la oferta

Procediéndose el mismo día a las 12:00 a su apertura, constatándose lo siguiente:

Nº	Nombre del Oferente	Número de hojas
1	SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZAS Y CORRESPONDENCIA ECUADOR SICCEC CIA. LTDA.	No se encuentran numeradas
2	CONSORCIO LIBERA LCC Conformado por: LOS COCOS CIA. LTDA. Y COBRANZAS DEL ECUADOR S.A. RECAUDADORA	1534
3	COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.	2563
4	CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	840 1 memory flash

### Evaluación de las propuestas para la contratación del "SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS"

La Comisión Evaluadora procede a realizar la correspondiente a la evaluación de las propuestas, de acuerdo al siguiente detalle:

#### 2.1. INTEGRIDAD DE LA OFERTA:



QUITO  
Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
Telf.: (593) 2 3970500  
GUAYAQUIL  
Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
zTelf.: (593)4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

La Comisión Evaluadora procede a revisar los requisitos mínimos establecidos en los LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS, de lo cual se registran los siguientes resultados:

La **integridad de la oferta técnica** se evalúa considerando la presentación de los Formularios y requisitos mínimos.



DOCUMENTOS	SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZAS Y CORRESPONDENCIA ECUADOR SICCEC CIA. LTDA.		CONSORCIO LIBERA LCC Conformado por: LOS COCOS CIA. LTDA. Y COBRANZAS DEL ECUADOR S.A. RECAUDADORA		OBSERVACIONES	CONSORCIO OBSERVACIONES		COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.		OBSERVACIONES	CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO O TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	
	PRESENTA	NO PRESENTA	PRESENTA	NO PRESENTA		PRESENTA	NO PRESENTA	PRESEN TA	NO PRESENTA		PRESE NTA	NO PRESE NTA
Integridad de la Oferta												
1. Presentación y compromiso;		X	X		El participante no presentó el formulario "1. Presentación y compromiso".			X				X
2. Datos generales del oferente;		X	X		El participante presenta la constitución de la compañía, sin embargo, no presentó el formulario "2. Datos generales del oferente".			X				X
3. Nómina de socio(s), accionista(s) o participe(s) mayoritarios de personas jurídicas, y disposiciones específicas para personas naturales participantes		X	X		El participante no presentó el formulario "3. Nómina de socio(s), accionista(s) o participe(s) mayoritarios de personas jurídicas, y disposiciones específicas para personas naturales participantes".			X				X
4. Situación financiera		X	X		El participante adjunta la declaración de impuestos del SRI de los años 2019, 2018, 2017 y 2016, sin embargo, no adjunta el formulario "4. Situación financiera".			X				X



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
 GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593) 4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

5. Componentes de los (bienes/servicios) ofertados		X	El participante no presentó el formulario "5. Componentes de los (bienes/servicios) ofertados".	X	Dentro de la propuesta, en de los componentes de los servicios ofertados, se evidencian los siguientes incumplimientos: Funcionalidad del Sistema Contact Center, en el punto 4 Poseer una herramienta de desarrollo integrada para poder crear scripts personalizados fijos o dinámicos según requerimiento de diseño de BIESS, el participante indica: "NO, Se establece como requerimiento a ser desarrollado con las definiciones del BIESS". En la Funcionalidad del Sistema de Administración de Cobranzas - Documentos anexos - Que permita cargar documentos anexos al cobro en cualquiera de las etapas, dejándolos disponibles para consulta de acuerdo	X		X	
--	--	---	---	---	---	---	--	---	--



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
**GUAYAQUIL**  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593) 4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

						<p>con los privilegios o permisos de acceso definidos por el administrador del sistema. (Disponible para la última fase), el participante indica: "NO, Se establece como requerimiento a ser desarrollado con las definiciones del BIESS". Dentro de la propuesta en el Software de difusión de mensajes masivos - Especificación Técnica - 5. Los mensajes de voz (Agente Virtual) debe permitir interactividad con el Contact Center, el participante indica: "NO, Se establece como requerimiento a ser desarrollado con las definiciones del BIESS".</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
 GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593) 4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

6. Experiencia del oferente	X	El participante adjunta contratos de prestación de servicios técnicos de cobranza, las facturas se encuentran de manera digital en un dispositivo electrónico "Flash memory", no presenta certificados tal como indica el numeral 11 de los lineamientos para la contratación del servicio de gestión de recuperación de cartera del Banco del IESS en el cual establece: "...para el caso del sector privado, certificados que avalen en la ejecución del servicio, adjuntando las facturas con sus respectivas retenciones".	X		X				X
7. Personal Técnico Mínimo Requerido.	X	El participante adjunta las hojas de vida del personal propuesto, sin embargo, no presentó el formulario "7. Personal Técnico Mínimo Requerido" debidamente suscrito.	X		X				X
7.1 Compromiso del Personal Técnico asignado al proyecto.	X	El participante adjunta las hojas de vida del personal propuesto, sin embargo, no presentó el formulario "7.1 Compromiso del Personal Técnico asignado al proyecto", mismo que debe ser suscrito por cada uno del personal propuesto. Adicionalmente, no adjunta respaldos de experiencia y formación académica.	X		X				X
8. Oferta Económica.	X	El participante no presentó el formulario "8. Oferta Económica".	X		X				X



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500

GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593)4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

ANEXO	No.	N/A	N/A	X			X			X
Modelo de Asociación o Consorcio	Compromiso de									

Toda vez que el participante SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZAS Y CORRESPONDENCIA ECUADOR SICCEC CIA. LTDA., no cumple con la presentación de formularios dentro de la integridad de la oferta, la misma no es evaluada en los siguientes aspectos.





**QUITO**  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas /  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
**GUAYAQUIL**  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593) 4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

## 2.2.- EQUIPO MÍNIMO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	CONSORCIO LIBERA LCC Conformado por: LOS COCOS CIA. LTDA. Y COBRANZAS DEL ECUADOR S.A. RECAUDADORA		COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.		CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	
				CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE
1	Plataforma telefónica	1	- Ruteo automático de llamadas inbound Integración con la aplicación web de gestión. - 100por ciento VoIP (voz sobre ip) y/o ISDN E1 compatible con la arquitectura.	X	No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta, o cualquier documento que respalde la disponibilidad de los equipos".	X		X	



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
 GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593)4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

2	Solución de Canales de comunicación	1	<p>Manejo de múltiples canales de comunicación como: voz, broadcast, e-mail, SMS. - Herramienta de software de operación y control y panel de administrador que permita al administrador el manejo de funciones, colas, indicadores de gestión, reportes, estado de los agentes.</p> <p>- Dimensionamiento adecuado para el almacenamiento de las grabaciones de audio.</p>	X	<p>No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta, o cualquier documento que respalde la disponibilidad de los equipos".</p>	X	X		
3	Servidor Gateway telefónico	1	<p>1 CPU de 2.4Ghz, 8M Cache RAM 8 GB NIC - 1por 1000 1 HD 300 GB, SAS, 15K RPM WAV o MP3, full calidad HD Controller 6/IR Controller DVD-ROM-16X DVDROM SATA Drive.</p>	X	<p>No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta, o cualquier documento que respalde la disponibilidad de los equipos".</p>	X	X		



**QUITO**  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 39 70500  
**GUAYAQUIL**  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593) 4 23 20840  
[www.bieess.fin.ec](http://www.bieess.fin.ec)

4	Sistema de comunicaciones unificado	1	Que incluya una herramienta de desarrollo nativa para poder crear IVR's y permitir extender sus opciones, estas llamadas deberán tener una cola y ser direccionadas al asesor de la opción respectiva, como también su redirección al IVR todo esto integrado en el o servidor asistido.	X	El participante indica en el listado de equipos e instrumentos lo siguiente: "NO, Se establece como requerimiento a ser desarrollado con las definiciones del BIESS"	X															
5	Sistema CTI	1	Capacidad para extender llamadas y/o troncales hacia los equipos. - Soporte para: TAPI, TSAPI, APIs documentados, SOAP, WEB SERVICES, entre otros. - Acceso a herramientas de gestión.	X	El participante indica en el listado de equipos e instrumentos lo siguiente: "NO, Se establece como requerimiento a ser desarrollado con las definiciones del BIESS"	X															



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
 GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593) 4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

6	Computadoras de escritorio o portátiles	40	Procesador 1, - CPU I3, - Memoria RAM 4  Mínimo Core I3, Memoria de 4 GB, - Discos físicos 500 GB, - SAS, 15K, RPM, - Sistema Operativo Windows 7 Professional.	X				X			
7	Estación de trabajo personal	40	Cubículo independiente de madera o similares holgado y con separador de estación.	X	No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta, o cualquier documento que respalde la disponibilidad de los equipos".			X			X

8	Diadema y filtro	40	Auricular monoaural para compatible con telefonía de audio de PC. Incluye micrófono anti ruido.	X		X				
9	Enlace de red	1	Red LAN, 100 Mbps mínimo.	X	No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta, o cualquier documento que respalde la disponibilidad de los equipos".	X	X	X		



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
 GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593)4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

10	Sala de operación	Mínimo en las ciudades de Quito y Guayaquil	Espacio amplio para ubicar todas las estaciones de trabajo que forman parte de la operatividad del contrato.	X	No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta, o cualquier documento que respalde la disponibilidad de los equipos."	X	X		
11	Canal dedicado	1	- Mínimo 2Mbps	X	El participante indica en el listado de equipos e instrumentos lo siguiente: "NO. Se establece como requerimiento a ser desarrollado con las definiciones del BIESS"	X	X		
12	Enlace Troncal SIP	1	- Redundancia entre diferentes proveedores telefónicos locales. Señalización: SIP	X	No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta,	X	X		

13	Troncal SIP	1	- Troncal SIP, disponibilidad del 99 por ciento. Al menos 100 canales disponibles. La disponibilidad y contratación de los enlaces necesarios para la prestación del servicio correrá completamente por cuenta del contratista. En caso de no utilizar tecnología compatible con canales SIP, especificar qué tipo de tecnología se usará para el enlace.	X						No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta, o cualquier documento que respalde la disponibilidad de los equipos."	X				X
14	UPS	1	Sistema UPS para centro de cómputo que garantiza la disponibilidad del servicio por número de horas en caso de tener algún tipo de avería en el suministro de energía.		X										X



15	Sistema de Respaldo	1	Herramienta que haga respaldo y recuperación de la Base de Datos y toda la información administrada por el canal de comunicación	X	No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta, o cualquier documento que respalde la disponibilidad de los equipos".	X																																	
16	Sistema de Redundancia	1	Redundancia en los equipos activos y aplicaciones que se utilizarán en el Call Center, permitiendo manejar un sistema de alta disponibilidad en Failover automático	X	No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta, o cualquier documento que respalde la disponibilidad de los equipos".	X																																	





QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
 GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593) 4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

17	Seguridad de datos (firewall)	1	Plataforma tecnológica de seguridad de información uso de canales encriptados, IPS, IDS, ANTIVIRUS, VPN	X	No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta, o cualquier documento que respalde la disponibilidad de los equipos".	X	X		
18	Sites de Operaciones	2	La contratista debe disponer de 2 (centros) de operación conectados entre sí y ubicados uno en Quito y otro en cualquier otra ciudad del País con fines de asegurar la disponibilidad del servicio por cualquier situación de contingencia geográfica y que el servicio no se vea afectado.	X		X	X		



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
**GUAYAQUIL**  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593)4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

### 2.3.- PERSONAL TÉCNICO MÍNIMO

No	REQUERIMIENTO BIESS				Cant.	CONSORCIO LIBERA LCC Conformado por: LOS COCOS CIA. LTDA. Y COBRANZAS DEL ECUADOR S.A. RECAUDADORA			COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.		CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMinsa CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	
	Cargo	Nivel de estudio	Titulación Académica			CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Jefe de Operaciones	Tercer Nivel o superior, con título registrado en la SENESCYT	Administración de Empresas, Comercial, Finanzas, Economista, o afines.			X	No se evidencia el cumplimiento del monto mínimo de proyectos conforme lo establecido en el numeral 10.1.5 de los lineamientos	X			X	



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
 GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593) 4 23.20840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

2	Supervisor de Operaciones	Tercer Nivel o superior, con título registrado en la SENESCYT	Administración de Empresas, Comercial, Marketing, Gestión Empresarial, Finanzas, Economía, Sistemas, o afines.	3		X	No se evidencia el cumplimiento del monto mínimo de proyectos conforme lo establecido en el numeral 10.1.5 de los lineamientos	X			
3	Jefe de sistemas	Tercer Nivel o superior, con título registrado en la SENESCYT	Sistemas Informáticos, Computación, Redes, Telecomunicaciones, Electrónica o afines.	1		X	No se evidencia el cumplimiento del monto mínimo de proyectos conforme lo establecido en el numeral 10.1.5 de los lineamientos	X			



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
 GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593)4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

4	Asesores de Cobranza	Bachiller	Bachilleres	40	X	No presentó el formulario "7.1 Compromiso del Personal Técnico asignado al proyecto", mismo que debe ser suscrito por cada uno del personal propuesto.	X				X	
5	Gestores de Ruta	Bachiller	Bachilleres	20	X	No presentó el formulario "7.1 Compromiso del Personal Técnico asignado al proyecto", mismo que debe ser suscrito por cada uno del personal propuesto.	X				X	

#### 2.4.- EXPERIENCIA GENERAL Y ESPECÍFICA MÍNIMA

<b>EXPERIENCIA GENERAL MÍNIMA</b>			
<p>El oferente deberá acreditar experiencia en servicios de recuperación de cartera vencida o servicios de Call – Contact Center en facturación al menos de 2 año. La documentación que avale la experiencia debe contener como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objeto de Contratación • Tiempo de ejecución (desde-hasta) • Montos facturados al menos 2 años Dentro de los últimos 15 años. Nro. de proyectos 3 Monto mínimo 7.500.000,00</li> </ul>			
<b>COBRATELC</b> Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.			
No.	Cumple	No cumple	Observaciones
1	X		
<b>EXPERIENCIA ESPECÍFICA MÍNIMA</b>			
<p>El oferente deberá acreditar experiencia en servicios de recuperación y/o cobranza de cartera vía call center; con recuperación de cartera extrajudicial para entidades públicas o privadas, en facturación al menos de 2 año.</p> <p>Para acreditar la experiencia requerida el oferente deberá presentar documentación con información mínima como: • Objeto de Contratación • Tiempo de ejecución (desde-hasta) • Monto facturados al menos 2 años Dentro de los últimos 5 años. Nro. de proyectos 1 Monto mínimo \$ 1.500.000,00</p>			
<b>COBRATELC</b> Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.			
No.	Cumple	No cumple	Observaciones
1	X		

<b>EXPERIENCIA GENERAL MÍNIMA</b>			
<p>El oferente deberá acreditar experiencia en servicios de recuperación de cartera vencida o servicios de Call – Contact Center en facturación al menos de 2 año. La documentación que avale la experiencia debe contener como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objeto de Contratación • Tiempo de ejecución (desde-hasta) • Montos facturados al menos 2 años Dentro de los últimos 15 años. Nro. de proyectos 3 Monto mínimo 7.500.000,00</li> </ul>			

CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.			
No.	Cumple	No cumple	Observaciones
1	X		
<b>EXPERIENCIA ESPECÍFICA MÍNIMA</b> El oferente deberá acreditar experiencia en servicios de recuperación y/o cobranza de cartera vía call center; con recuperación de cartera extrajudicial para entidades públicas o privadas, en facturación al menos de 2 año. Para acreditar la experiencia requerida el oferente deberá presentar documentación con información mínima como: • Objeto de Contratación • Tiempo de ejecución (desde-hasta) • Monto facturados al menos 2 años Dentro de los últimos 5 años. Nro. de proyectos 1 Monto mínimo \$ 1.500.000,00			
CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.			
No.	Cumple	No cumple	Observaciones
1	X		

## 2.5.- EXPERIENCIA MÍNIMA DEL PERSONAL TÉCNICO

No	REQUERIMIENTO BIESS					COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.		CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	
	Cargo	TIEMPO (AÑOS)	NÚMERO DE PROYECTOS	MONTO DE PROYECTOS	DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Jefe de Operaciones	2	1	1.000.000,00	Deberá acreditar experiencia en recuperación y/o cobranzas en los cargos de jefe o supervisor de operaciones; y/o haber participado en al menos un proyecto similar al objeto de contratación; para lo cual deberá presentar copias simples de certificados, contratos o actas de entrega recepción definitiva.	X		X	

2	Supervisor de Operaciones	2	1	1.000.000,00	Deberá acreditar experiencia en recuperación y/o cobranzas en los cargos de jefe o supervisor de operaciones; y/o haber participado en al menos un proyecto similar al objeto de contratación; para lo cual deberá presentar copias simples de certificados, contratos o actas de entrega recepción definitiva.	X		X	
3	Jefe de sistemas	2	1	500.000,00	Deberá acreditar experiencia en el manejo de equipos (software y hardware) especializados en recuperación, cobranzas y/o haber participado en al menos un proyecto similar al objeto de contratación; para lo cual deberá presentar copias simples de certificados, contratos o actas de entrega recepción definitiva.	X		X	
4	Asesores de Cobranza	6 MESES	N/A	N/A	Deberá acreditar experiencia en asesoría especializada en recuperación, cobranzas; para lo cual deberá presentar copias simples de certificados o contratos.	X		X	
5	Gestores de Ruta	3 MESES	N/A	N/A	Deberá acreditar experiencia en asesoría especializada en recuperación, cobranzas; para lo cual deberá presentar copias simples de certificados o contratos.	X		X	

## 2.7.- CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA

REQUERIDO POR EL BIESS	COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.		CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	
	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
Cumplimiento de los Términos de Referencia				
Se otorgará la asignación de cumplimiento del presente acápite al oferente que dé cumplimiento expreso y puntual a las Especificaciones Técnicas, productos; y, servicios esperados, solicitados por el BIESS.	X		X	

## 2.8.- VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INTEGRIDAD Y REQUISITOS MÍNIMOS DE LA OFERTA

Como se observa en el cuadro que antecede, la Comisión Evaluadora después de evaluar las propuestas, determinó que: COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.; y CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA. cumplen integralmente con los parámetros mínimos exigidos por el Banco del IESS en los Lineamientos y demás aspectos de carácter normativo, por lo tanto, pasan a la etapa de evaluación por puntaje.

Las propuestas de SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZAS Y CORRESPONDENCIA ECUADOR SICCEC CIA. LTDA.; y CONSORCIO LIBERA LCC Conformado por: LOS COCOS CIA. LTDA. Y COBRANZAS DEL ECUADOR S.A. RECAUDADORA, no cumplieron con todos los requisitos mínimos exigidos por el Banco del IESS en los Lineamientos, por lo que son descalificados por la Comisión Evaluadora en el presente procedimiento y no son considerados en la calificación por puntaje.

### 3. EVALUACIÓN POR PUNTAJE

1. COBRATELC
2. CONSORCIO QUEST

Los parámetros y valoraciones del presente procedimiento, de conformidad con los Lineamientos, son:

Parámetro	Valoración por Puntaje
Experiencia general	20
Experiencia específica	20
Experiencia del personal técnico	10
Oferta económica	40
Facilidades con el servicio de CALL CENTER exclusivo para la gestión de cobranzas de BIESS	10
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

#### 3.1 EXPERIENCIA GENERAL Y ESPECÍFICA

REQUERIDO POR BIESS			COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.		CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	
Parámetro	Descripción	Puntaje	MONTO	TOTAL	MONTO	TOTAL



Experiencia General	Para obtener el total de puntos asignados a este parámetro, el oferente deberá acreditar haber ejecutado servicios de call/contact center por al menos USD 9.000.000,00 en uno o varios contratos; a las demás propuestas se les asignará un puntaje directamente proporcional utilizando una regla de tres simple.	20 PUNTOS	24.638.930,66	20	14.098.512,39	20
Experiencia Especifica	Para obtener el total de puntos asignados a este parámetro, el oferente deberá acreditar haber gestionado una cartera acumulada de al menos USD 200'000.000.00 (Doscientos millones de dólares) en uno o varios contratos; a las demás propuestas se les asignará un puntaje directamente proporcional utilizando una regla de tres simple.	20 PUNTOS	326.713.863,70	20	550.000.000,00	20

### 3.2 EXPERIENCIA PERSONAL TÉCNICO

REQUERIDO POR BIES			COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.	TOTAL	CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	TOTAL	
	Jefe de Operaciones (6 PUNTOS):	PUNTAJE	PUNTAJE		PUNTAJE		
Experiencia del personal técnico	Se otorgará 2 puntos por cada año adicional de experiencia al mínimo requerido en cuanto a la Jefatura de Operaciones de Call Center.	10 PUNTOS	6	6	4	4	
	Supervisor de Operaciones (4 PUNTOS)		PUNTAJE POR CADA PERSONAL	TOTAL	PUNTAJE POR CADA PERSONAL	TOTAL	
	Se otorgará 2 puntos por un año adicional de experiencia en gestión de cobranzas.		4	4	4	0	1,33
			4		0		
TOTAL		10	TOTAL		5,33		

### 3.3 OFERTA ECONÓMICA

REQUERIDO POR BIESS		COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.	CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.
Oferta económica	Se otorgará el 100 por ciento del puntaje al oferente que presente un menor costo por implementación para una correcta ejecución del servicio, amortizable en el menor tiempo, hasta un máximo de 48 meses. A los demás oferentes se les asignará una puntuación directamente proporcional.	40 PUNTOS	40
			35

### 3.4 FACILIDADES CON EL SERVICIO DE CALL CENTER EXCLUSIVO PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE BIESS

Facilidades con el servicio de CALL CENTER exclusivo para la gestión de cobranzas de BIESS		COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.	CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.
	Se otorgará el 100 por ciento del puntaje al o los oferentes que presenten facilidades especializadas que incluyan un Call Center totalmente equipado para la correcta ejecución del servicio, amortizable en el menor tiempo, hasta un máximo de 48 meses. A los demás oferentes se les asignará una puntuación directamente proporcional.	10 PUNTOS	10
			10

### 3.5 RESUMEN DE CALIFICACIÓN EN ORDEN DE PRELACIÓN

Parámetro	Valoración por Puntaje	COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.	CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.
Experiencia general	20	20	20
Experiencia específica	20	20	20
Experiencia del personal técnico	10	10	5,33

Oferta económica	40	40	35
Facilidades con el servicio de CALL CENTER exclusivo para la gestión de cobranzas de BIESS	10	10	10
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>90,33</b>

#### 4. CONCLUSIONES

De la evaluación de las propuestas presentadas en este procedimiento, la Comisión Evaluadora llega a las siguientes conclusiones:

Las propuestas presentadas por SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZAS Y CORRESPONDENCIA ECUADOR SICCEC CIA. LTDA.; y, CONSORCIO LIBERA LCC, conformado por: LOS COCOS CIA. LTDA. Y COBRANZAS DEL ECUADOR S.A. RECAUDADORA, no cumplieron con los requisitos mínimos exigidos por el Banco del IESS, BIESS, en los Lineamientos, por lo que son descalificadas por la Comisión Evaluadora en el presente procedimiento.

Las propuestas presentadas por COBRATELC, conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.; y, CONSORCIO QUEST, conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA., cumplieron con todos los requerimientos establecidos en los Lineamiento publicados, estableciéndose el siguiente orden de prelación:

1	COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.	100
2	CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	90.33

Habiéndose agotado el orden del día, siendo las 17:30 del 11 de marzo de 2021, la Comisión Evaluadora da por concluida la sesión.

Para efectos probatorios y de autenticidad del acta, los comparecientes firman al pie de este instrumento.

#### LA COMISIÓN EVALUADORA



Ab. Camilo Castro C.

**Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**



Ing. Agustín Sánchez

**Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**



**QUITO**  
Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
Telf.: (593) 2 3970500  
**GUAYAQUIL**  
Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
zTelf.: (593)4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

Eco. Ivonne Reyes  
**PROFESIONAL AFÍN AL OBJETO**  
**Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**

## ACTA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTAS

### “SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS”

En el Distrito Metropolitano de Quito, siendo las 11:30 del 9 de marzo de 2021, en la sala de reuniones de la Coordinación Jurídica del BIESS, ubicada en la Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas, bloque 1 piso 4, se reúne la Comisión Evaluadora, conformada por, el Abogado Camilo Castro, quien actúa como Presidente de la Comisión Evaluadora; Ing. Agustín Sánchez como Delegado del Titular del Área Requirente; Eco. Ivonne Reyes, Profesional Afín al objeto de la contratación, para proceder con la evaluación de propuestas presentadas en el proceso de contratación para la prestación del “SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS”.

#### ORDEN DEL DÍA:

1. Lectura y Aprobación del Orden del día;
2. Apertura de propuestas
3. Evaluación de propuestas.
4. Conclusiones y recomendaciones.

#### 1. Lectura y aprobación del Orden del Día

Una vez conocido el Orden del Día, es aprobado sin modificación por parte de la Comisión Evaluadora.

#### 2. Apertura de propuestas

En la Invitación de 23 de febrero de 2021, numeral 4, se determinó: “4. La oferta se presentará de forma física en la Subgerencia de Crédito, ubicada en la ciudad de Quito, Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas, Plataforma Gubernamental Financiera, Bloque 1, Piso 1; hasta el día y hora establecida en el cronograma del proceso como “Fecha límite de entrega de oferta”. Se conferirá comprobantes de recepción por cada oferta entregada y anotará, tanto en los recibos como en el sobre de la oferta, la fecha y hora de recepción.”, habiéndose recibido 4 propuestas dentro del plazo establecido con la siguiente descripción:

Nº	Oferente	RUC	Fecha y hora de recepción	ENTREGA
1	SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZAS Y CORRESPONDENCIA ECUADOR SICCEC CIA. LTDA.	1792173043001	09-03-2021 / 07:58 am	2 sobres y una carpeta
2	CONSORCIO LIBERA LCC Conformado por: LOS COCOS CIA. LTDA. Y COBRANZAS DEL ECUADOR S.A. RECAUDADORA	Compromiso de Consorcio	09-03-2021 / 10:37 am	1 sobre que contiene la oferta

3	COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.	Compromiso de Consorcio	09-03-2021 / 10:34 am	2 sobres que contiene la oferta
4	CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	Compromiso de Consorcio	09-03-2021 / 10:16 am	1 sobre que contiene la oferta

Procediéndose el mismo día a las 12:00 a su apertura, constatándose lo siguiente:

Nº	Nombre del Oferente	Número de hojas
1	SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZAS Y CORRESPONDENCIA ECUADOR SICCEC CIA. LTDA.	No se encuentran numeradas
2	CONSORCIO LIBERA LCC Conformado por: LOS COCOS CIA. LTDA. Y COBRANZAS DEL ECUADOR S.A. RECAUDADORA	1534
3	COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.	2563
4	CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	840 1 memory flash

### Evaluación de las propuestas para la contratación del "SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS"

La Comisión Evaluadora procede a realizar la correspondiente a la evaluación de las propuestas, de acuerdo al siguiente detalle:

#### 2.1. INTEGRIDAD DE LA OFERTA:



QUITO  
Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
Telf.: (593) 2 3970500  
GUAYAQUIL  
Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
zTelf.: (593)4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

La Comisión Evaluadora procede a revisar los requisitos mínimos establecidos en los LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS, de lo cual se registran los siguientes resultados:

La **integridad de la oferta técnica** se evalúa considerando la presentación de los Formularios y requisitos mínimos.



DOCUMENTOS	SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZAS Y CORRESPONDENCIA ECUADOR SICCEC CIA. LTDA.		OBSERVACIONES		CONSORCIO LIBERA LCC Conformado por: LOS COCOS CIA. LTDA. Y COBRANZAS DEL ECUADOR S.A. RECAUDADORA		OBSERVACIONES		COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.		OBSERVACIONES		CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO O TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	
	PRESENTA	NO PRESENTA	PRESENTA	NO PRESENTA	PRESENTA	NO PRESENTA	PRESENTA	NO PRESENTA	PRESENTA	NO PRESENTA	PRESENTA	NO PRESENTA	PRESENTA	NO PRESENTA
Integridad de la Oferta														
1. Presentación y compromiso;		X			X					X			X	
2. Datos generales del oferente;		X			X					X			X	
3. Nómina de socio(s), accionista(s) o participe(s) mayoritarios de personas jurídicas, y disposiciones específicas para personas naturales participantes		X			X					X			X	
4. Situación financiera		X			X					X			X	





QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
 GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593) 4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

5. Componentes de los (bienes/servicios) ofertados		X	El participante no presentó el formulario "5. Componentes de los (bienes/servicios) ofertados".	X	Dentro de la propuesta, en de los componentes de los servicios ofertados, se evidencian los siguientes incumplimientos: Funcionalidad del Sistema Contact Center, en el punto 4 Poseer una herramienta de desarrollo integrada para poder crear scripts personalizados fijos o dinámicos según requerimiento de diseño de BIESS, el participante indica: "NO, Se establece como requerimiento a ser desarrollado con las definiciones del BIESS". En la Funcionalidad del Sistema de Administración de Cobranzas Documentos anexos - Que permita cargar documentos anexos al cobro en cualquiera de las etapas, dejándolos disponibles para consulta de acuerdo	X		X
--	--	---	---	---	--	---	--	---



**QUITO**  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
**GUAYAQUIL**  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593)4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

con los privilegios o permisos de acceso definidos por el administrador del sistema. (Disponible para la última fase), el participante indica: "NO, Se establece como requerimiento a ser desarrollado con las definiciones del BIESS". Dentro de la propuesta en el Software de difusión de mensajes masivos - Especificación Técnica - 5. Los mensajes de voz (Agente Virtual) debe permitir interactividad con el Contact Center, el participante indica: "NO, Se establece como requerimiento a ser desarrollado con las definiciones del BIESS".



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas /  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
 GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593) 4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

6. Experiencia del oferente	X	El participante adjunta contratos de prestación de servicios técnicos de cobranza, las facturas se encuentran de manera digital en un dispositivo electrónico "Flash memory", no presenta certificados tal como indica el numeral 11 de los lineamientos para la contratación del servicio de gestión de recuperación de cartera del Banco del IESS en el cual establece: "...para el caso del sector privado, certificados que avalen en la ejecución del servicio, adjuntando las facturas con sus respectivas retenciones".	X	X	X	X	X	X
7. Personal Técnico Mínimo Requerido.	X	El participante adjunta las hojas de vida del personal propuesto, sin embargo, no presentó el formulario "7. Personal Técnico Mínimo Requerido" debidamente suscrito.	X	X	X	X	X	X
7.1 Compromiso del Personal Técnico asignado al proyecto.	X	El participante adjunta las hojas de vida del personal propuesto, sin embargo, no presentó el formulario "7.1 Compromiso del Personal Técnico asignado al proyecto", mismo que debe ser suscrito por cada uno del personal propuesto. Adicionalmente, no adjunta respaldos de experiencia y formación académica.	X	X	X	X	X	X
8. Oferta Económica.	X	El participante no presentó el formulario "8. Oferta Económica".	X	X	X	X	X	X



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500

GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593)4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

ANEXO	No.	N/A	N/A	X		X			X
Modelo de Compromiso de Asociación o Consorcio									

Toda vez que el participante SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZAS Y CORRESPONDENCIA ECUADOR SICCEC CIA. LTDA., no cumple con la presentación de formularios dentro de la integridad de la oferta, la misma no es evaluada en los siguientes aspectos.



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
 GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593) 4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

## 2.2.- EQUIPO MÍNIMO

EQUIPO MÍNIMO REQUERIDO POR BIESS		CONSORCIO LIBERA LCC Conformado por: LOS COCOS CIA. LTDA. Y COBRANZAS DEL ECUADOR S.A. RECAUDADORA		COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.		CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Plataforma telefónica	1	- Ruteo automático de llamadas inbound integración con la aplicación web de gestión. - 100por ciento VoIP (voz sobre ip) y/o ISDN E1 compatible con la arquitectura.		X	X	X



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
**GUAYAQUIL**  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593)4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

2	Solución de Canales de comunicación	1	Manejo de múltiples canales de comunicación como: voz, broadcast, e-mail, SMS. - Herramienta de software de operación y control y panel de administrador que permita al administrador el manejo de funciones, colas, indicadores de gestión, reportes, estado de los agentes. - Dimensionamiento adecuado para el almacenamiento de las grabaciones de audio.	X	No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta, o cualquier documento que respalde la disponibilidad de los equipos".	X				
3	Servidor Gateway telefónico	1	1 CPU de 2.4Ghz, 8M Cache RAM 8 GB NIC - 1por 1000 1 HD 300 GB, SAS, 15K RPM WAV o MP3, full calidad HD Controller 6/IR Controller DVD-ROM- 16X DVDROM SATA Drive.	X	No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta, o cualquier documento que respalde la disponibilidad de los equipos".	X				

4	Sistema de comunicaciones unificado	1	Que incluya una herramienta de desarrollo nativa para poder crear IVR's y permitir extender sus opciones, estas llamadas deberán tener una cola y ser direccionadas al asesor de la opción respectiva, como también su redirección al IVR todo esto integrado en el o servidor asistido.	X	El participante indica en el listado de equipos e instrumentos lo siguiente: "NO, Se establece como requerimiento a ser desarrollado con las definiciones del BIESS"	X				X	
5	Sistema CTI	1	Capacidad para extender llamadas y/o troncales hacia los equipos. - Soporte para: TAPI, TSAPI, APIs documentados, SOAP, WEB SERVICES, entre otros. - Acceso a herramientas de gestión.	X	El participante indica en el listado de equipos e instrumentos lo siguiente: "NO, Se establece como requerimiento a ser desarrollado con las definiciones del BIESS"	X				X	



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
 GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593)4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

6	Computadoras de escritorio o portátiles	40	Procesador I3, - CPU I3, - Memoria RAM 4  Mínimo Core I3, Memoria de 4 GB, - Discos físicos 500 GB, - SAS, 15K, RPM, - Sistema Operativo Windows 7 Professional.	X				X		
7	Estación de trabajo personal	40	Cubículo independiente de madera o similares holgado y con separador de estación.	X	No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta, o cualquier documento que respalde la disponibilidad de los equipos."			X		





QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
 GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593) 4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

8	Diadema y filtro	40	Auricular monoaural para compatible con telefonía de audio de PC: Incluye micrófono anti ruido.	X	X	X	X		
9	Enlace de red	1	Red LAN, 100 Mbps mínimo.	X	X	X	X	No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta, o cualquier documento que respalde la disponibilidad de los equipos."	



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
 GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593)4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

10	Sala de operación	Mínimo en las ciudades de Quito y Guayaquil	Espacio amplio para ubicar todas las estaciones de trabajo que forman parte de la operatividad del contrato.	X	No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta, o cualquier documento que respalde la disponibilidad de los equipos".	X	X		
11	Canal dedicado	1	- Mínimo 2Mbps	X	El participante indica en el listado de equipos e instrumentos lo siguiente: "NO. Se establece como requerimiento a ser desarrollado con las definiciones del BIESS"	X	X		
12	Enlace Troncal SIP	1	- Redundancia entre diferentes proveedores telefónicos locales. Señalización: SIP	X	No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta,	X	X		



13	Troncal SIP	1	- Troncal SIP, disponibilidad del 99 por ciento. Al menos 100 canales disponibles. La disponibilidad y contratación de los enlaces necesarios para la prestación del servicio correrá completamente por cuenta del contratista. En caso de no utilizar tecnología compatible con canales SIP, especificar qué tipo de tecnología se usará para el enlace.	X					No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e Instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta, o cualquier documento que respalde la disponibilidad de los equipos".	X												
14	UPS	1	Sistema UPS para centro de cómputo que garantice la disponibilidad del servicio por número de horas en caso de tener algún tipo de avería en el suministro de energía.																			



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
 GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593)4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

15	Sistema de Respaldo	1	Herramienta que haga respaldo y recuperación de la Base de Datos y toda la información administrada por el canal de comunicación	X	No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta, o cualquier documento que respalde la disponibilidad de los equipos".	X		X	
16	Sistema de Redundancia	1	Redundancia en los equipos activos y aplicaciones que se utilizarán en el Call Center, permitiendo manejar un sistema de alta disponibilidad en Failover automático	X	No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta, o cualquier documento que respalde la disponibilidad de los equipos".	X		X	



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 39 70500  
 GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593) 4 23 20840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

17	Seguridad de datos (firewall)	1	Plataforma tecnológica de seguridad de información uso de canales encriptados, IPS, IDS, ANTIVIRUS, VPN	X	No presenta documentos de respaldo tal como lo indica el archivo LINEAMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL BANCO DEL IESS en el numeral 10.1.6. Equipos e instrumentos: en el que establece: "El oferente deberá presentar facturas de los equipos, título de propiedad o un documento que determine que los equipos son de su propiedad, también podrá presentar un compromiso de arrendamiento al menos por el tiempo de ejecución de la contratación, compromiso de compra venta, o cualquier documento que respalde la disponibilidad de los equipos".	X	X		
18	Sites de Operaciones	2	La contratista debe disponer de 2 (centros) de operación conectados entre sí y ubicados uno en Quito y otro en cualquier otra ciudad del País con fines de asegurar la disponibilidad del servicio por cualquier situación de contingencia geográfica y que el servicio no se vea afectado.	X		X			



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
 GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593)4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

### 2.3.- PERSONAL TÉCNICO MÍNIMO

No	REQUERIMIENTO BIESS			Cant.	CONSORCIO LIBERA LCC Conformado por: LOS COCOS CIA. LTDA. Y COBRANZAS DEL ECUADOR S.A. RECAUDADORA LTDA.			COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.		CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	
	Cargo	Nivel de estudio	Titulación Académica		CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Jefe de Operaciones	Tercer Nivel o superior, con título registrado en la SENESCYT	Administración de Empresas, Comercial, Finanzas, Economista, o afines.		X	No se evidencia el cumplimiento del monto mínimo de proyectos conforme lo establecido en el numeral 10.1.5 de los lineamientos	X			X	



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
 GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593) 4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

2	Supervisor de Operaciones	Tercer Nivel o superior, con título registrado en la SENESCYT	Administración de Empresas, Comercial, Marketing, Gestión Empresarial, Finanzas, Economía, Sistemas, o afines.	3	X	No se evidencia el cumplimiento del monto mínimo de proyectos conforme lo establecido en el numeral 10.1.5 de los lineamientos	X			X	
3	Jefe de sistemas	Tercer Nivel o superior, con título registrado en la SENESCYT	Sistemas Informáticos, Computación, Redes, Telecomunicaciones, Electrónica o afines.	1	X	No se evidencia el cumplimiento del monto mínimo de proyectos conforme lo establecido en el numeral 10.1.5 de los lineamientos	X			X	



QUITO  
 Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
 Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
 Telf.: (593) 2 3970500  
 GUAYAQUIL  
 Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
 zTelf.: (593) 4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

4	Asesores de Cobranza	Bachiller	Bachilleres	40	X	No presentó el formulario "7.1 Compromiso del Personal Técnico asignado al proyecto", mismo que debe ser suscrito por cada uno del personal propuesto.	X			X	
5	Gestores de Ruta	Bachiller	Bachilleres	20	X	No presentó el formulario "7.1 Compromiso del Personal Técnico asignado al proyecto", mismo que debe ser suscrito por cada uno del personal propuesto.	X			X	



**2.4.- EXPERIENCIA GENERAL Y ESPECÍFICA MÍNIMA**

<b>EXPERIENCIA GENERAL MÍNIMA</b>			
<p>El oferente deberá acreditar experiencia en servicios de recuperación de cartera vencida o servicios de Call – Contact Center en facturación al menos de 2 año. La documentación que avale la experiencia debe contener como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objeto de Contratación • Tiempo de ejecución (desde-hasta) • Montos facturados al menos 2 años Dentro de los últimos 15 años. Nro. de proyectos 3 Monto mínimo 7.500.000,00</li> </ul>			
<p><b>COBRATELC</b>                      Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.</p>			
No.	Cumple	No cumple	Observaciones
1	X		
<b>EXPERIENCIA ESPECÍFICA MÍNIMA</b>			
<p>El oferente deberá acreditar experiencia en servicios de recuperación y/o cobranza de cartera vía call center; con recuperación de cartera extrajudicial para entidades públicas o privadas, en facturación al menos de 2 año.</p> <p>Para acreditar la experiencia requerida el oferente deberá presentar documentación con información mínima como: • Objeto de Contratación • Tiempo de ejecución (desde-hasta) • Monto facturados al menos 2 años Dentro de los últimos 5 años. Nro. de proyectos 1 Monto mínimo \$ 1.500.000,00</p>			
<p><b>COBRATELC</b>                      Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.</p>			
No.	Cumple	No cumple	Observaciones
1	X		

<b>EXPERIENCIA GENERAL MÍNIMA</b>			
<p>El oferente deberá acreditar experiencia en servicios de recuperación de cartera vencida o servicios de Call – Contact Center en facturación al menos de 2 año. La documentación que avale la experiencia debe contener como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objeto de Contratación • Tiempo de ejecución (desde-hasta) • Montos facturados al menos 2 años Dentro de los últimos 15 años. Nro. de proyectos 3 Monto mínimo 7.500.000,00</li> </ul>			

<b>CONSORCIO QUEST</b>			
<b>Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.</b>			
No.	Cumple	No cumple	Observaciones
1	X		
<b>EXPERIENCIA ESPECÍFICA MÍNIMA</b>			
El oferente deberá acreditar experiencia en servicios de recuperación y/o cobranza de cartera vía call center; con recuperación de cartera extrajudicial para entidades públicas o privadas, en facturación al menos de 2 año. Para acreditar la experiencia requerida el oferente deberá presentar documentación con información mínima como: • Objeto de Contratación • Tiempo de ejecución (desde-hasta) • Monto facturados al menos 2 años Dentro de los últimos 5 años. Nro. de proyectos 1 Monto mínimo \$ 1.500.000,00			
<b>CONSORCIO QUEST</b>			
<b>Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.</b>			
No.	Cumple	No cumple	Observaciones
1	X		

### 2.5.- EXPERIENCIA MÍNIMA DEL PERSONAL TÉCNICO

No	REQUERIMIENTO BIESS					COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.		CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	
	Cargo	TIEMPO (AÑOS)	NÚMERO DE PROYECTOS	MONTO DE PROYECTOS	DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Jefe de Operaciones	2	1	1.000.000,00	Deberá acreditar experiencia en recuperación y/o cobranzas en los cargos de jefe o supervisor de operaciones; y/o haber participado en al menos un proyecto similar al objeto de contratación; para lo cual deberá presentar copias simples de certificados, contratos o actas de entrega recepción definitiva.	X		X	

2	Supervisor de Operaciones	2	1	1.000.000,00	Deberá acreditar experiencia en recuperación y/o cobranzas en los cargos de jefe o supervisor de operaciones; y/o haber participado en al menos un proyecto similar al objeto de contratación; para lo cual deberá presentar copias simples de certificados, contratos o actas de entrega recepción definitiva.	X		X	
3	Jefe de sistemas	2	1	500.000,00	Deberá acreditar experiencia en el manejo de equipos (software y hardware) especializados en recuperación, cobranzas y/o haber participado en al menos un proyecto similar al objeto de contratación; para lo cual deberá presentar copias simples de certificados, contratos o actas de entrega recepción definitiva.	X		X	
4	Asesores de Cobranza	6 MESES	N/A	N/A	Deberá acreditar experiencia en asesoría especializada en recuperación, cobranzas; para lo cual deberá presentar copias simples de certificados o contratos.	X		X	
5	Gestores de Ruta	3 MESES	N/A	N/A	Deberá acreditar experiencia en asesoría especializada en recuperación, cobranzas; para lo cual deberá presentar copias simples de certificados o contratos.	X		X	

## 2.7.- CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA

REQUERIDO POR EL BIESS	COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.		CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	
	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
Se otorgará la asignación de cumplimiento del presente acápite al oferente que dé cumplimiento expreso y puntual a las Especificaciones Técnicas, productos; y, servicios esperados, solicitados por el BIESS.	X		X	

## 2.8.- VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE INTEGRIDAD Y REQUISITOS MÍNIMOS DE LA OFERTA

Como se observa en el cuadro que antecede, la Comisión Evaluadora después de evaluar las propuestas, determinó que: COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.; y CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA. cumplen integralmente con los parámetros mínimos exigidos por el Banco del IESS en los Lineamientos y demás aspectos de carácter normativo, por lo tanto, pasan a la etapa de evaluación por puntaje.

Las propuestas de SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZAS Y CORRESPONDENCIA ECUADOR SICCEC CIA. LTDA.; y CONSORCIO LIBERA LCC Conformado por: LOS COCOS CIA. LTDA. Y COBRANZAS DEL ECUADOR S.A. RECAUDADORA, no cumplieron con todos los requisitos mínimos exigidos por el Banco del IESS en los Lineamientos, por lo que son descalificados por la Comisión Evaluadora en el presente procedimiento y no son considerados en la calificación por puntaje.

### 3. EVALUACIÓN POR PUNTAJE

1. COBRATELC
2. CONSORCIO QUEST

Los parámetros y valoraciones del presente procedimiento, de conformidad con los Lineamientos, son:

Parámetro	Valoración por Puntaje
Experiencia general	20
Experiencia específica	20
Experiencia del personal técnico	10
Oferta económica	40
Facilidades con el servicio de CALL CENTER exclusivo para la gestión de cobranzas de BIESS	10
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

#### 3.1 EXPERIENCIA GENERAL Y ESPECÍFICA

REQUERIDO POR BIESS			COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.		CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	
Parámetro	Descripción	Puntaje	MONTO	TOTAL	MONTO	TOTAL

Experiencia General	Para obtener el total de puntos asignados a este parámetro, el oferente deberá acreditar haber ejecutado servicios de call/contact center por al menos USD 9.000.000,00 en uno o varios contratos; a las demás propuestas se les asignará un puntaje directamente proporcional utilizando una regla de tres simple.	20 PUNTOS	24.638.930,66	20	14.098.512,39	20
Experiencia Específica	Para obtener el total de puntos asignados a este parámetro, el oferente deberá acreditar haber gestionado una cartera acumulada de al menos USD 200'000,000.00 (Doscientos millones de dólares) en uno o varios contratos; a las demás propuestas se les asignará un puntaje directamente proporcional utilizando una regla de tres simple.	20 PUNTOS	326.713.863,70	20	550.000.000,00	20

### 3.2 EXPERIENCIA PERSONAL TÉCNICO

REQUERIDO POR BIES			COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.	TOTAL	CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	TOTAL	
	Jefe de Operaciones (6 PUNTOS):	PUNTAJE	PUNTAJE		PUNTAJE		
Experiencia del personal técnico	Se otorgará 2 puntos por cada año adicional de experiencia al mínimo requerido en cuanto a la Jefatura de Operaciones de Call Center.	10 PUNTOS	6	6	4	4	
	Supervisor de Operaciones (4 PUNTOS)		PUNTAJE POR CADA PERSONAL		PUNTAJE POR CADA PERSONAL		
	Se otorgará 2 puntos por un año adicional de experiencia en gestión de cobranzas.		4	4	4	0	1,33
			4		0		
TOTAL					10	TOTAL	

### 3.3 OFERTA ECONÓMICA

REQUERIDO POR BIESS		COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.	CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.
Oferta económica	Se otorgará el 100 por ciento del puntaje al oferente que presente un menor costo por implementación para una correcta ejecución del servicio, amortizable en el menor tiempo, hasta un máximo de 48 meses. A los demás oferentes se les asignará una puntuación directamente proporcional.	40 PUNTOS	40
			35

### 3.4 FACILIDADES CON EL SERVICIO DE CALL CENTER EXCLUSIVO PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE BIESS

Facilidades con el servicio de CALL CENTER exclusivo para la gestión de cobranzas de BIESS		COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.	CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.
	Se otorgará el 100 por ciento del puntaje al o los oferentes que presenten facilidades especializadas que incluyan un Call Center totalmente equipado para la correcta ejecución del servicio, amortizable en el menor tiempo, hasta un máximo de 48 meses. A los demás oferentes se les asignará una puntuación directamente proporcional.	10 PUNTOS	10
			10

### 3.5 RESUMEN DE CALIFICACIÓN EN ORDEN DE PRELACIÓN

Parámetro	Valoración por Puntaje	COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.	CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.
Experiencia general	20	20	20
Experiencia específica	20	20	20
Experiencia del personal técnico	10	10	5,33

Oferta económica	40	40	35
Facilidades con el servicio de CALL CENTER exclusivo para la gestión de cobranzas de BIESS	10	10	10
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>90,33</b>

#### 4. CONCLUSIONES

De la evaluación de las propuestas presentadas en este procedimiento, la Comisión Evaluadora llega a las siguientes conclusiones:

Las propuestas presentadas por SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZAS Y CORRESPONDENCIA ECUADOR SICCEC CIA. LTDA.; y, CONSORCIO LIBERA LCC, conformado por: LOS COCOS CIA. LTDA. Y COBRANZAS DEL ECUADOR S.A. RECAUDADORA, no cumplieron con los requisitos mínimos exigidos por el Banco del IESS, BIESS, en los Lineamientos, por lo que son descalificadas por la Comisión Evaluadora en el presente procedimiento.

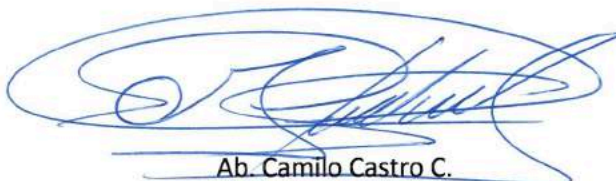
Las propuestas presentadas por COBRATELC, conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.; y, CONSORCIO QUEST, conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA., cumplieron con todos los requerimientos establecidos en los Lineamiento publicados, estableciéndose el siguiente orden de prelación:

1	COBRATELC Conformado por: RECAPT S.A. Y TELSERC 3 DEL ECUADOR CIA. LTDA.	100
2	CONSORCIO QUEST Conformado por: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. Y MANTENIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO CIA. LTDA.	90.33

Habiéndose agotado el orden del día, siendo las 17:30 del 11 de marzo de 2021, la Comisión Evaluadora da por concluida la sesión.

Para efectos probatorios y de autenticidad del acta, los comparecientes firman al pie de este instrumento.

#### LA COMISIÓN EVALUADORA



Ab. Camilo Castro C.

**Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**



Ing. Agustín Sánchez

**Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**



**QUITO**  
Av. Río Amazonas s/n y Unión Nacional de Periodistas  
Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera  
Telf.: (593) 2 3970500  
**GUAYAQUIL**  
Av. 9 de Octubre 219 y Pedro Carbo  
zTelf.: (593)4 2320840  
[www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec)

Eco. Ivonne Reyes  
**PROFESIONAL AFÍN AL OBJETO**  
**Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**