



**INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA  
LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA  
RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS.**

INTERNO	
Código: IN-SCRED-SE-01	
FECHA: 17-05-2022	
Versión: 2.1	Página: 1 de 27

RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO

**INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN  
DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA  
VENCIDA DEL BIESS.**

**Mayo, 2022**

Las áreas revisoras del presente documento emiten su criterio de acuerdo al ámbito de su competencia

	<b>INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS.</b>	<b>INTERNO</b> Código: IN-SCRED-SE-01	
		FECHA: 17-05-2022	
		Versión: 2-1	Página: 2 de 27
RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO		
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO		

## I. Introducción

El presente documento recoge las actividades relacionadas con la Selección de Empresas de Cobranza para la recuperación de la cartera vencida para el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

## II. Objetivo

Regular el procedimiento de giro específico de negocio para seleccionar empresas que presten servicios técnicos especializados de cobranza para la recuperación de la cartera vencida del BIESS.

## III. Marco Legal

El presente Instructivo, se sustenta en lo establecido en el numeral 9 del artículo 2 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública- LOSNCP, en concordancia con el artículo 101 de su Reglamento General, que en relación a las contrataciones de giro específico del negocio, determinan que se observarán las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero, las que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria; los Organismos de Control, su Directorio, Gerente General, su Estatuto Orgánico y la legislación que rige a las Instituciones del Sistema Financiero y autorizadas por la Superintendencia de Bancos, sin que para el efecto estén sujetas a las disposiciones previstas en la LOSNCP y su Reglamento General de aplicación.

En este contexto, se entiende a las contrataciones del giro específico del negocio, como aquellas que se realizan para la consecución de las actividades inherentes a la naturaleza del negocio.

	<b>INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS.</b>	<b>INTERNO</b> Código: IN-SCRED-SE-01	
		FECHA: 17-05-2022	
		Versión: 2.1	Página: 3 de 27
RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO		
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO		

## RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA BIESS-IN-SCRED-SE-019-2022

**EL GERENTE GENERAL DEL BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 82 de la Constitución de la República, consagra el derecho a la seguridad jurídica, el cual se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes;

Que, el artículo 226 ibidem prevé *"Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución"*;

Que, el artículo 227 de la Constitución señala: *"La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación"*;

Que, el artículo 233 ibidem establece: *"Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos (...)"*;

Que, el artículo 310 ibidem establece: *"El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía"*;

Que, el artículo 365 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece: *"Las entidades del sector financiero público se constituirán como personas jurídicas de derecho público, con autonomía administrativa, financiera y presupuestaria. En el ejercicio de sus actividades y servicios financieros se regirán por las disposiciones de este Código, las que emitan la Junta, los organismos de control, sus respectivos directorios, las aplicables a las instituciones financieras y en los demás, aplicarán la legislación que rige a las instituciones públicas"*;

Que, el inciso segundo del artículo 372 ibidem establece: *"Los fondos provisionales (sic) públicos y sus inversiones se canalizarán a través de una institución financiera de propiedad de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; su gestión se sujetará a los principios de seguridad, solvencia, eficiencia, rentabilidad y al control el órgano competente"*;

Las áreas revisoras del presente documento emiten su criterio de acuerdo al ámbito de su competencia

	<b>INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS.</b>	<b>INTERNO</b> Código: IN-SCRED-SE-01 FECHA: 17-05-2022	
		Versión: 2.1	Página: 4 de 27
RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO		
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO		

Que, el numeral 5 del artículo 433, ibidem define a las cobranzas como un servicio auxiliar de las actividades financieras;

Que, el artículo 434 ibidem, establece: *"Los servicios auxiliares serán prestados por personas jurídicas no financieras constituidas como sociedades anónimas o compañías limitadas, cuya vida jurídica se regirá por las disposiciones de la Ley de Compañías. El objeto social de estas compañías será claramente determinado"*;

Que, el artículo 436 ibidem dispone: *"Las compañías, para prestar los servicios auxiliares a las entidades del sistema financiero nacional, deberán calificarse previamente ante el organismo de control correspondiente, la que como parte de la calificación podrá disponer la reforma del estatuto social y el incremento del capital, con el propósito de asegurar su solvencia. El capital de estas compañías deberá guardar directa proporción con el volumen o monto de sus operaciones"*;

Que, el numeral 9 del artículo 2 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, establece: *"Régimen Especial. - Se someterán a la normativa específica que para el efecto dicte el Presidente de la República en el Reglamento General a esta Ley, bajo criterios de selectividad, los procedimientos precontractuales de las siguientes contrataciones: (...) 9. Los que celebran las instituciones del sistema financiero y de seguros en las que el Estado o sus instituciones son accionistas únicos o mayoritarios (...)"*;

Que, los artículos 1 y 2 de la Ley del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 587 de 11 de mayo de 2009, en forma clara y precisa, respectivamente, establecen *"Art. 1.- Creación, denominación y naturaleza.- Créase el BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, como una institución financiera pública con autonomía técnica, administrativa y financiera, con finalidad social y de servicio público, de propiedad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, denominada en adelante "el Banco", con personería jurídica propia, que se regirá por la presente Ley y por su Estatuto. Art. 2.- Objeto social. - El objeto social del Banco será la prestación de servicios financieros bajo criterios de banca de inversión, para la administración de los fondos previsionales públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS; los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados; y, la prestación de servicios financieros, para atender los requerimientos de sus afiliados activos y jubilados"*;

Que, el artículo 101 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, establece: *"Contrataciones del giro específico de su negocio.- Las contrataciones relacionadas con el giro específico de sus negocios que celebren las Instituciones Financieras y de Seguros en las que el estado o sus instituciones son accionistas únicos o mayoritarios están reguladas por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Ley General de Seguros y demás disposiciones legales pertinentes y autorizadas por la Superintendencia de Bancos sin que les sea aplicables las normas contenidas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y en este Reglamento General"*;

Que, la Codificación de Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria, en el LIBRO I, TÍTULO II SISTEMA FINANCIERO NACIONAL, CAPITULO XVI, SECCIÓN I, artículo 2 establece: *"La*

Las áreas revisoras del presente documento emiten su criterio de acuerdo al ámbito de su competencia

	<b>INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS.</b>	<b>INTERNO</b> Código: IN-SCRED-SE-01	
		FECHA: 17-05-2022	
		Versión: 2.1	Página: 5 de 27
RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO		
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO		

*Superintendencia de Bancos calificará a la entidad de servicios auxiliares del sistema financiero a través de resolución (...);*

Que, la Codificación de Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria, en el LIBRO I, TÍTULO II SISTEMA FINANCIERO NACIONAL, CAPÍTULO XXV SERVICIOS FINANCIEROS SECTOR FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO, artículo 7 establece: *“Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial se aplicarán a los créditos que se encuentren vencidos, que generen intereses de mora y que aún no se encuentren en proceso judicial de recuperación de cartera. Este cargo será el único rubro adicional que se cobre. (...) El cargo se aplicará exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas. Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial, incluida la forma para determinarlos y los conceptos empleados para su liquidación, deberán constar en el contrato de adhesión que el cliente suscriba con la entidad financiera. Se considera práctica no autorizada el cargo a los deudores de la gestión de cobranza extrajudicial en forma automática, es decir, por el simple hecho de incurrir en mora o pagos vencidos”;* y, en su artículo 13 determina: *“Los cargos máximos autorizados por servicios financieros y los servicios financieros básicos son los que constan en el anexo que forma parte de esta norma”;*

Que, mediante Resolución No. 514-2019-F del 10 de mayo de 2019, reformada con resolución Nro. 533-2019-F de 14 de agosto de 2019, la Junta de Política y Regulación Monetaria se establece la *“REFORMA A LA NORMA DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO”* y se define las Tarifas de Servicios Financieros con Cargos Máximos en los que se incluye a los Cargos por Gestión de Cobranza Extrajudicial;

Que, el artículo 1 del Estatuto Social del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establece que el BIESS es *“(...) una institución financiera pública del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, creada mediante ley, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 587 de 11 de mayo del 2009. Tendrá personería jurídica propia y de carácter público, con finalidad social, con autonomía técnica, administrativa y financiera. Se rige de acuerdo a la Constitución de la República, las disposiciones de la ley del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Ley de Mercado de Valores, Ley de Seguridad Social, las demás leyes de la República del Ecuador, las normas de carácter general que expida la Junta Bancaria y Superintendencia de Bancos y Seguros, el Consejo Nacional de Valores y por el presente estatuto (...);”*

Que, el literal b), del artículo 21 ibidem, establece entre otros deberes y responsabilidades del Gerente General la siguiente: *“Ejercer la dirección de las operaciones y administración interna del Banco y ser responsable de la gestión administrativa, técnica y de control (...);”*

Que, en el Estatuto Orgánico por Procesos del BIESS, en el apartado 10.2 la Subgerencia de Crédito del BIESS tiene como misión: *“Planificar, dirigir y administrar la ejecución de la gestión integral de crédito y de servicio al cliente del BIESS, en concordancia con los planes de negocio del Banco, normativa interna y de los organismos de control”. Así mismo, la Dirección de Gestión de Crédito del BIESS tiene como misión: “Administrar y controlar la ejecución de la instrumentación de créditos y la gestión de recuperación de cartera, acorde a las políticas institucionales, a la*

	<b>INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS.</b>	<b>INTERNO</b> Código: IN-SCRED-SE-01	
		FECHA: 17-05-2022	
		Versión: 2.1	Página: 6 de 27
RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO		
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO		

*normativa legal existente y a las disposiciones de los organismos de control”; y, dentro de sus atribuciones y responsabilidades entre otras tiene: “Recuperación y cobranzas 1. Conocer e informar presupuestos mensuales y anuales en relación a la recuperación de cartera. 2. Implementar mecanismos eficientes de recuperación de cartera. 3. Trasladar de manera oportuna la información necesaria para el inicio del proceso coactivo. 4. Monitorear y controlar las acciones y estrategias de recuperación. 5. Identificar y remitir los casos de clientes que se encuentran en estado de mora, en función de lo que establece la normativa interna, a fin de que se inicie la acción coactiva [...]”;*

Que, el numeral 3.2 del artículo 3 de la Política de Gestión de Recuperación y Cobranzas del BIESS, establece: *“El BIESS establecerá mecanismos de prevención de deterioro de la cartera desde la etapa de concesión de un crédito. Esta prevención se la realizará a través del análisis de la capacidad de pago del solicitante, historial crediticio, la cobertura de las garantías o colaterales que se hayan constituido a favor del BIESS y cualquier otro mecanismo que sea útil en este proceso, mitigando el riesgo de crédito. La unidad responsable de la gestión riesgos evaluará periódicamente la efectividad de estos criterios [...]”;*

Que, el numeral 3.4 del artículo 3 ibidem establece *“(…) El aseguramiento de la correcta gestión de recuperación y cobranzas estará a cargo de la Gerencia General [...]”;*

Que, numeral 3.6 del artículo 3 ibidem establece *“(…) Todos los procesos de determinación de mora, su tramitación y gestión de cobranza se apoyarán en aplicativos y procesos tecnológicos que permitan agilidad, oportunidad y exactitud en las operaciones [...]”;*

Que, mediante Resolución Administrativa No. BIESS-IN-GCRE-RCPH-008-2017 de 13 de marzo de 2017, el Gerente General del BIESS de la época, expidió el “INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DE COBRANZA PREVENTIVA, ADMINISTRATIVA Y EXTRAJUDICIAL DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS Y QUIROGRAFARIOS”;

Que, el numeral 2 del artículo 5 del Manual Normativo Elaboración de Documentos Normativos y Operacionales del BIESS, dentro de la jerarquía de normas ubica a los instructivos como primer documento a ser emitido por la Administración del BIESS;

Que, el numeral 6.8 del artículo 6 ibidem, determina que los instructivos serán remitidos a la Gerencia General para conocimiento y aprobación; y la normativa emitida se instrumentará a través de la expedición de la respectiva resolución administrativa;

Que, el numeral 8.2 del artículo 8 del Manual Normativo de Elaboración de Documentos Normativos y Operacionales, establece la competencia de la Gerencia General para expedir documentos normativos; entre los que consta: “a) Instructivos [...]”; y,

Que, mediante resolución Administrativa BIESS-IN-SCRED-SE-013-2022 de 5 de abril de 2022, el Gerente General del BIESS expide el “Instructivo de Giro de Negocio para la Selección de Empresas de Cobranza para la recuperación de cartera Vencida del BIESS”.

	<b>INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS.</b>	<b>INTERNO</b> Código: IN-SCRED-SE-01	
		FECHA: 17-05-2022	
RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO		
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO		

En ejercicio de sus atribuciones,

### RESUELVE:

**EXPEDIR EL INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS.**

### CAPÍTULO I GENERALIDADES

#### Art. 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. -

El presente Instructivo tiene por objeto regular el procedimiento de giro específico del negocio para la selección de empresas de cobranza que realicen la recuperación de la cartera vencida del BIESS.

#### Art. 2. RESPONSABLES. -

Serán responsables de la aplicación de este Instructivo todos los servidores del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que estén relacionados con este proceso, en particular:

- Gerente General
- Subgerencia de Crédito
- Dirección de Asesoría Legal y Contratación Pública
- Dirección de Gestión de Crédito
- Subgerencia de Riesgos
- Comisión de Selección
- Dirección de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas.
- Dirección de Comunicación
- Administrador del contrato

### CAPÍTULO II NORMAS OPERATIVAS

#### Art. 3. CONSIDERACIONES GENERALES

**3.1 Principios.** - Para la aplicación de este Instructivo, se observarán los principios de legalidad, trato justo, igualdad, calidad, oportunidad, concurrencia, transparencia y publicidad.

**3.2 Debida Diligencia.** - El presente Instructivo deberá observarse y practicarse los procedimientos y formularios aplicables establecidos en la Resolución No. BIESS-005-2021 emitida por el Directorio de la Institución.

Las áreas revisoras del presente documento emiten su criterio de acuerdo al ámbito de su competencia

	<b>INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS.</b>	<b>INTERNO</b> Código: IN-SCRED-SE-01	
		FECHA: 17-05-2022	
RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO		
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO		

#### Art. 4. DE LA FASE PREPARATORIA Y PRECONTRACTUAL

**4.1. Contenido del Requerimiento de Contratación.** – El requerimiento de contratación deberá:

1. Contener toda la información requerida para participar en el procedimiento de selección y deberá ser aprobados por el Gerente General de la Institución o su delegado.
2. Establecer las condiciones que permitan alcanzar la combinación más ventajosa entre todos los beneficios del servicio requerido y todos sus costos asociados, presentes y futuros, y se cuidará de propender a la eficacia, eficiencia y calidad del servicio a proveer. Dichas condiciones no atenderán sólo al posible precio del servicio, sino a todas las condiciones que impacten en los beneficios o costos que se espera que provean a los afiliados, jubilados y pensionistas.
3. Se determinarán las tarifas o comisiones de pago adecuadas a la normativa legal vigente relacionada definida por los órganos de control.

Las empresas proveedoras que presenten sus ofertas, deberán adherirse a las tarifas o comisiones de pago de tal manera que, de resultar seleccionadas, se conviertan en el valor que el BIESS pagará por el servicio de gestión de cobranza en los diferentes rangos de cuota y días vencidos; para tal efecto, expresarán la aceptación de dicha condición en sus ofertas.

4. Para la elaboración del Requerimiento de Contratación que incluye los Términos de Referencia, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Se establecerán en función de las necesidades específicas a ser cubiertas, de los objetivos, características y condiciones de prestación o desarrollo requeridos, así como, de los requisitos técnicos, funcionales o tecnológicos bajo los que deben ser prestados;
- b. Serán claros, completos y detallados de tal forma que no haya lugar a ambigüedades o contradicciones que propicien o permitan diferentes interpretaciones de una misma disposición, ni indicaciones parciales sobre determinado tópico;
- c. Se establecerán con relación exclusiva a los servicios objeto del procedimiento y no con relación a los consultores o proveedores.

5. El Requerimiento de Contratación deberá contener al menos los siguientes aspectos:

- Estudio de factibilidad de la contratación
- Términos de referencia
- Condiciones particulares de la contratación
- Parámetros de calificación/evaluación
- Asignación y re asignación de cartera

**4.2. Identificación de proveedor de servicios críticos:** se deberá identificar a los proveedores de servicios críticos conforme la matriz de identificación establecida en el Reglamento de Compras y Proveedores del BIESS

Las áreas revisoras del presente documento emiten su criterio de acuerdo al ámbito de su competencia

	<b>INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS.</b>	<b>INTERNO</b> Código: N-SCRED-SE-01	
		FECHA: 17-05-2022	
		Versión: 2.1	Página: 9 de 27
RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO		
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO		

**4.3. Estudio de mercado para la definición del presupuesto referencial:** El Estudio de mercado deberá contener al menos:

1. Análisis del servicio de gestión de cobranza a ser adquirido: características técnicas;
2. Considerar los montos de adjudicaciones similares realizadas en los últimos dos años, previos a la publicación del proceso tanto de la entidad contratante como de otras instituciones;
3. Tomar en cuenta la variación de precios locales o importados, según corresponda. De ser necesario traer los montos a valores presentes, considerando la inflación (nacional e/o internacional); es decir, realizar el análisis a precios actuales; y,
4. Siempre que sea posible, contar con al menos tres proformas;
5. Cargos Máximos por gestión de cobranza extra judicial establecidos por la Junta de Política y Regulación Financiera vigente a la fecha de elaboración del Estudio de Mercado.
6. Definición de valores de comisión por la gestión de cobranza extra judicial los que estarán relacionados con los cobros a clientes por cargos de gestión de cobranza establecidos por los organismos de control.

**4.4. Divulgación del Requerimiento de contratación que incluye los Términos de Referencia.** – El requerimiento de contratación será público y su acceso es gratuito a través de la página web institucional de BIESS.

**4.5. Conformación de la Comisión de Selección.** - Estará conformada por:

1. Designado por la Gerencia General quien la presidirá.
2. Director de Gestión de Crédito; y,
3. Profesional afín al objeto del procedimiento de selección

En caso que la entidad no cuente con un(s) servidor(a) público(a) que tenga conocimientos y experiencia para actuar como profesional afín, se podrá designar a una persona que haya sido contratada para prestar servicios profesionales a la entidad.

La Comisión de Selección designará fuera de su seno a su secretario.

La Comisión de Selección se reunirá con la presencia de al menos dos de sus miembros, uno de los cuales será obligatoriamente el presidente. En caso de empate, el Presidente de la Comisión tendrá voto dirimente.

Los miembros de la Comisión de Selección no podrán tener conflictos de intereses con las empresas de cobranza, ni haber laborado en una empresa de cobranza al menos 12 meses antes de iniciar el proceso de selección; de incurrir en estos hechos, será causa de excusa para intervenir como miembro de la Comisión, situación que deberá ser verificada por la Dirección de Talento Humano.

Los informes de la Comisión de Selección, que serán dirigidos a la Gerencia General o su delegado, incluirán el análisis correspondiente del procedimiento y la recomendación justificada

Las áreas revisoras del presente documento emiten su criterio de acuerdo al ámbito de su competencia

	<b>INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS.</b>	<b>INTERNO</b> Código: IN-SCRED-SE-01 FECHA: 17-05-2022	
		Versión: 2.1	Página: 10 de 27
RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO		
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO		

expresa de asignación, cancelación o declaratoria de desierto del mismo.

**4.6. Asociación o Consorcio para Ofertar.** - En el procedimiento de selección al que se refiere este Instructivo, los oferentes podrán presentar sus ofertas individualmente, asociadas o consorciadas, o con compromiso de asociación o consorcio.

La participación en una asociación o un consorcio, no implica la constitución de una persona jurídica diferente a quienes la conforman. En consecuencia, al seleccionarse a una a asociación o consorcio, cada uno de los partícipes será responsable en forma solidaria e indivisible por el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la oferta.

Cabe indicar que el compromiso de asociación o consorcio deberá contener al menos los siguientes requisitos, para lo cual se deberá presentar el documento privado debidamente suscrito por sus partícipes:

1. Identificación de los partícipes, incluido domicilio y lugar, físico y/o electrónico, para recibir las notificaciones, con la verificación de requisitos de capacidad y representación de las partes;
2. Designación del representante o representantes, con poder o representación suficiente para poder actuar durante la fase de selección, a quien o quienes se les denominará procurador/es comunes;
3. Detalle valorado de los aportes de cada uno de los miembros, sea en monetario o en especie, así como en aportes intangibles, de así acordarse;
4. Determinación de los compromisos y obligaciones que asumirán las partes en la fase de cumplimiento, de resultar seleccionadas;
5. Porcentaje de la participación de cada uno de los asociados o consorciados;
6. Identificación del proceso de selección en el que participa;
7. Determinación de la responsabilidad solidaria e indivisible de los asociados o consorciados, para el cumplimiento de todas y cada una de las responsabilidades y obligaciones emanadas del procedimiento de selección, con renuncia a los beneficios de orden y excusión;
8. La obligación de constituir la asociación o consorcio mediante escritura pública, dentro del término previsto para la firma del contrato, que no podrá exceder de treinta (30) días término siguientes a la fecha de adjudicación.
9. El plazo de vigencia de la asociación o consorcio, deberá cubrir la totalidad del contrato, más ciento veinte (120) días adicionales.

**4.7. Inhabilidades.** - Las empresas de cobranza no podrán participar en caso de incurrir en inhabilidades determinadas en la normativa vigente aplicable.

Las áreas revisoras del presente documento emiten su criterio de acuerdo al ámbito de su competencia

	<b>INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS.</b>	<b>INTERNO</b> Código: IN-SCRED-SE-01	
		FECHA: 17-05-2022	
		Versión: 2.1	Página: 11 de 27
RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO		
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO		

**4.8. Vigencia de las Ofertas.** - Las ofertas se entenderán vigentes durante el tiempo que para el efecto prevean los Requerimiento de Contratación que incluye los Términos de Referencia. De no preverse el plazo de vigencia se entenderá que la oferta está vigente hasta la fecha de la suscripción del contrato, pudiendo prorrogarse el plazo previsto por disposición del BIESS.

## Art. 5. DE LA FASE DE SELECCIÓN

**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; y se publicará en la página Web del BIESS.

**5.2. Preguntas, respuestas y aclaraciones.** - Publicada la convocatoria, los interesados podrán realizar preguntas y solicitar aclaraciones sobre el contenido del Requerimiento de Contratación que incluye los Términos de Referencia, hasta la fecha y hora establecidas en el cronograma del proceso.

La Comisión de Selección, responderá las preguntas y/o realizará las aclaraciones que fueren necesarias, conforme los plazos establecidos en el cronograma del proceso de selección.

**5.3. Presentación de Ofertas.** - Las ofertas de los participantes en el proceso de selección, podrán ser presentadas de manera independiente, asociadas o consorciadas o con un compromiso de asociación o consorcio.

Las ofertas por parte de los participantes deben ser presentadas de manera independiente y sin conexión o vinculación con otras ofertas, personas, compañías o grupos participantes en el proceso, ya sea de forma explícita o en forma oculta.

El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como banca pública observará las disposiciones contenidas en el "Manual de Control Interno para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros de Delitos", especialmente en lo relativo a políticas y procedimientos de cumplimiento de debida diligencia.

**5.4. Convalidación de errores de forma.** - Las ofertas una vez presentadas no podrán modificarse. No obstante, si se presentaren errores de forma, podrán ser convalidados por las empresas de cobranza a pedido de la Institución, conforme a lo establecido en los Términos de Referencia.

Se entenderán por errores de forma aquellos que no implican modificación alguna del contenido sustancial de la oferta; tales como errores tipográficos, de foliado, sumilla o certificación de documentos; ilegibilidad de la información, contradicciones o discordancia que causen duda entre la información consignada por las empresas de cobranza en su oferta y la documentación con la que se respalde.

Así mismo, dentro del período de convalidación, los oferentes podrán integrar a su oferta documentos adicionales que no impliquen modificación del objeto de la oferta, por lo tanto, podrán subsanar las omisiones sobre su capacidad técnica o económica.

Las áreas revisoras del presente documento emiten su criterio de acuerdo al ámbito de su competencia

	<b>INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS.</b>	<b>INTERNO</b> Código: IN-SCRED-SE-01	
		FECHA: 17-05-2022	
RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO	Versión: 2.1	Página: 12 de 27
RESPONSABLE DE MONITOREO:	SUBGERENCIA DE CRÉDITO		

El pedido de convalidación de errores será notificado a los participantes en el procedimiento cuya oferta deba ser convalidada, deberá estar claramente detallado y motivado de modo que no haya dudas respecto del error que se solicita convalidar.

En el caso de que los requerimientos de convalidación notificados por la Institución no fueran presentados por el oferente en el término fijado para el efecto, o presentados no resulten satisfactorios, será causal para el rechazo o descalificación de la oferta.

Como errores de forma o de naturaleza convalidables, se considera lo siguiente:

1. Que la información documental para la verificación de un hecho, circunstancia o condición haya existido con anterioridad a la fecha límite de presentación de las ofertas, siempre que, de cualquiera de los documentos presentados con la oferta, conste la información que se solicita convalidar. Por lo tanto, no será convalidable la presentación de documentación que haya sido obtenida en fecha posterior a la de presentación de ofertas.

De presentarse información sobre la convalidación solicitada por la entidad contratante, a través de la que pretenda acreditarse un hecho, circunstancia o calidad cuya existencia sea posterior a la fecha límite de presentación de las ofertas, la misma no será considerada.

2. Las inconsistencias establecidas entre la información registrada en los formularios de la oferta con relación a los documentos de soporte o probatorios de una determinada condición, se considerarán errores convalidables. Por consiguiente, solo podrá requerirse la información constante en el respectivo formulario que no se haya adjuntado como documentación de soporte de la oferta.

La documentación que haya sido adjuntada como soporte de la oferta pero que no conste expresamente señalada en el formulario, será analizada y evaluada para verificar si cumple lo exigido en el Requerimiento de Contratación, y por tanto se podrá pedir convalidación del formulario en virtud de la documentación adjunta.

Bajo ningún caso se procederá a solicitar convalidación de información que no conste en los formularios y los documentos de la oferta.

3. Podrán también considerarse dentro de la etapa de convalidación de errores, la aclaración o precisión requeridas respecto de una determinada condición cuando esta se considere incompleta, poco clara o incluso contradictoria con respecto a otra información dentro de la misma oferta.

**5.5. Causas de rechazo de oferta.** – Luego de evaluados los documentos de la oferta, la Comisión de Selección rechazará la oferta por las siguientes causas:

1. Si se hubiera entregado y/o presentado la oferta en lugar físico y/o electrónico, distinto a los fijados o después de la hora establecida para ello.

2. Cuando las ofertas contengan errores sustanciales, y/o evidentes, que no puedan ser

	<b>INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS.</b>	<b>INTERNO</b> Código: IN-SCRED-SE-01	
		FECHA: 17-05-2022	
		Versión: 2.1	Página: 13 de 27
RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO		
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO		

convalidados, de acuerdo a lo señalado en el Requerimiento de Contratación.

3. Si el contenido de cualquiera de las propuestas difiriere del previsto en los Requerimientos de Contratación, condicionándolo o modificándolo, de tal forma que se alteren las condiciones contempladas para la ejecución del contrato. De igual forma, si se condicionara la oferta con la presentación de cualquier documento o información.

4. Si el oferente no hubiere atendido la petición de convalidación, de acuerdo a las condiciones establecidas en los Términos de Referencia.

5. Una oferta será rechazada por el BIESS en cualquier momento del procedimiento, si de la revisión de los documentos que fueren del caso, pudiere evidenciarse inconsistencia, simulación o inexactitud de la información presentada. El BIESS podrá solicitar a las empresas de cobranza la documentación que estime pertinente, relacionada o no con el objeto de la contratación, para validar la información manifestada en la oferta.

6. Una oferta será rechazada en cualquier momento del procedimiento, si se comprueba que las empresas de cobranza mantienen obligaciones en mora con el Estado.

7. Si se comprueba que las empresas de cobranzas, representante legal, sus socios o accionistas incumplen con lo que establece la Ley de prevención de lavado de activos, y del financiamiento del terrorismo y otros delitos.

8. Ningún oferente podrá intervenir con más de una oferta.

9. Otras causales de rechazo de la oferta son:

- a. La omisión de la firma en el formulario de la oferta;
- b. La alteración o modificación del contenido de la carta de presentación y compromiso o de cualquier otro numeral del formulario de la oferta, de tal manera que se pueda entender la existencia de una oferta condicional;
- c. La no presentación de cualquiera de los numerales del formulario de la oferta, conforme la condición y naturaleza jurídica del oferente;
- d. La omisión o incumplimiento de cualquiera de los requisitos exigidos en el Requerimiento de Contratación. Se considerará omisión la falta de documentación sobre un hecho, circunstancia o condición exigida en el Requerimiento de Contratación, siempre y cuando, no exista referencia documental en la oferta misma; e, incumplimiento de requisito, cuando con la documentación que constituye la oferta no se cumpla la exigencia de la entidad contratante, por tanto, no se solicitará convalidación de información o documentación presentada que incumpla con el Requerimiento de Contratación.

**5.6. Calificación de las Ofertas.** - La calificación de las empresas de cobranza se efectuará conforme los parámetros establecidos en el Requerimiento de Contratación. En ningún caso se seleccionará menos de 2 (dos) empresas de cobranza.

	<b>INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS.</b>	<b>INTERNO</b> Código: IN-SCRED-SE-01	
		FECHA: 17-05-2022	
		Versión: 2.1	Página: 14 de 27
RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO		
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO		

La Comisión de Selección verificará que las empresas de cobranza calificadas ante la Superintendencia de Bancos, como "compañía de servicios auxiliares de los sectores financieros público y privado en el área de cobranza".

La Comisión de Selección emitirá un informe señalando de manera expresa las empresas que han sido calificadas; y, con base a los parámetros establecidos en el Requerimiento de Contratación, establecerá un orden de prelación de las empresas.

Con base en el informe presentado por la Comisión de Selección, el Gerente General determinará conforme a sus atribuciones las empresas de cobranza a quienes se adjudicará la contratación.

**5.7. Forma de asignación de cartera.** - La asignación de cartera se realizará de acuerdo con lo estipulado en el Requerimiento de Contratación que incluye los Términos de Referencia.

**5.8. Resolución de adjudicación.** - El Gerente General o su delegado emitirá la resolución de adjudicación como resultado del procedimiento establecido en este instructivo, la misma que se publicará en la página web institucional.

La cartera asignada para cada empresa de cobranza estará en función los resultados establecidos de la aplicación del numeral 5.7 Forma de asignación de cartera del presente instrumento.

**5.9. Cancelación de Procedimientos.** - El Gerente General o su delegado, en cualquier momento entre la publicación del proceso y 24 horas antes de la fecha de presentación de las ofertas, podrá declarar cancelado el proceso, sin que dé lugar a ningún tipo de reparación o indemnización, mediante acto administrativo motivado, en los siguientes casos:

1. De no persistir la necesidad, en cuyo caso se archivará el expediente;
2. Cuando sea necesario introducir una reforma sustancial que cambie el objeto de la contratación; en cuyo caso se deberá convocar a un nuevo procedimiento; y,
3. Por violación sustancial de un procedimiento precontractual.

La declaratoria de cancelación, será publicada en la página web del BIESS.

**5.10. Declaratoria de Procedimiento Desierto.** - El Gerente General o su delegado, declarará desierto el procedimiento, en los siguientes casos:

1. Por no haberse presentado oferta alguna;
2. Cuando todas las ofertas incumplieran con los requisitos establecidos en el Requerimiento de Contratación que incluye los Términos de Referencia;
3. Cuando solo una empresa calificare con lo establecido en el Requerimiento de Contratación que incluye los Términos de Referencia.
4. Por considerarse inconvenientes para los intereses nacionales o institucionales, a todas las ofertas presentadas. La declaratoria de inconveniencia deberá estar sustentada en razones económicas, técnicas o jurídicas;
5. Si una vez emitida la resolución de adjudicación, se encontrare que existe inconsistencia,

Las áreas revisoras del presente documento emiten su criterio de acuerdo al ámbito de su competencia

RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO

simulación o inexactitud en la información presentada por cualquiera de las empresas de cobranza seleccionadas, la Gerencia General de la Institución o su delegado, de no existir otras ofertas calificadas que convengan técnica y económicamente a los intereses nacionales o institucionales, declarará desierto el proceso, sin perjuicio del inicio de las acciones que correspondan en contra de la empresa respectiva; y,

6. Por no celebrarse el contrato por causas imputables al adjudicatario, siempre que no sea posible adjudicar el contrato a otro oferente.

Una vez declarado desierto el procedimiento, la máxima autoridad o su delegado, podrá disponer su archivo o su reapertura.

La declaratoria definitiva de desierto cancelará el proceso de contratación y por consiguiente se archivará el expediente.

La declaratoria de desierto o cancelación no dará lugar a ningún tipo de reparación o indemnización a los oferentes.

La declaratoria de desierto será publicada en la página web del BIESS.

#### **Art. 6. DE LA FASE DE CONTRACTUAL**

**6.1. Suscripción del contrato.** - Una vez notificada la resolución de adjudicación, se elaborarán y suscribirán los contratos conforme las condiciones establecidas en proceso de contratación.

**6.2. Administración del contrato.** – El Gerente General o su delegado, designará el Administrador del contrato, quien 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.

El administrador del contrato queda autorizado para realizar las gestiones inherentes a su ejecución.

### **CAPÍTULO III DEL PROCEDIMIENTO**

#### **Art. 7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**

**7.1. Delimitación.** - Desde la disposición de inicio de proceso de selección de empresas de cobranza para la recuperación de cartera vencida del BIESS, hasta la declaratoria de concurso desierto o asignación.

**7.2. Procesos Relacionados.** - Gestión de comunicaciones y relaciones públicas.

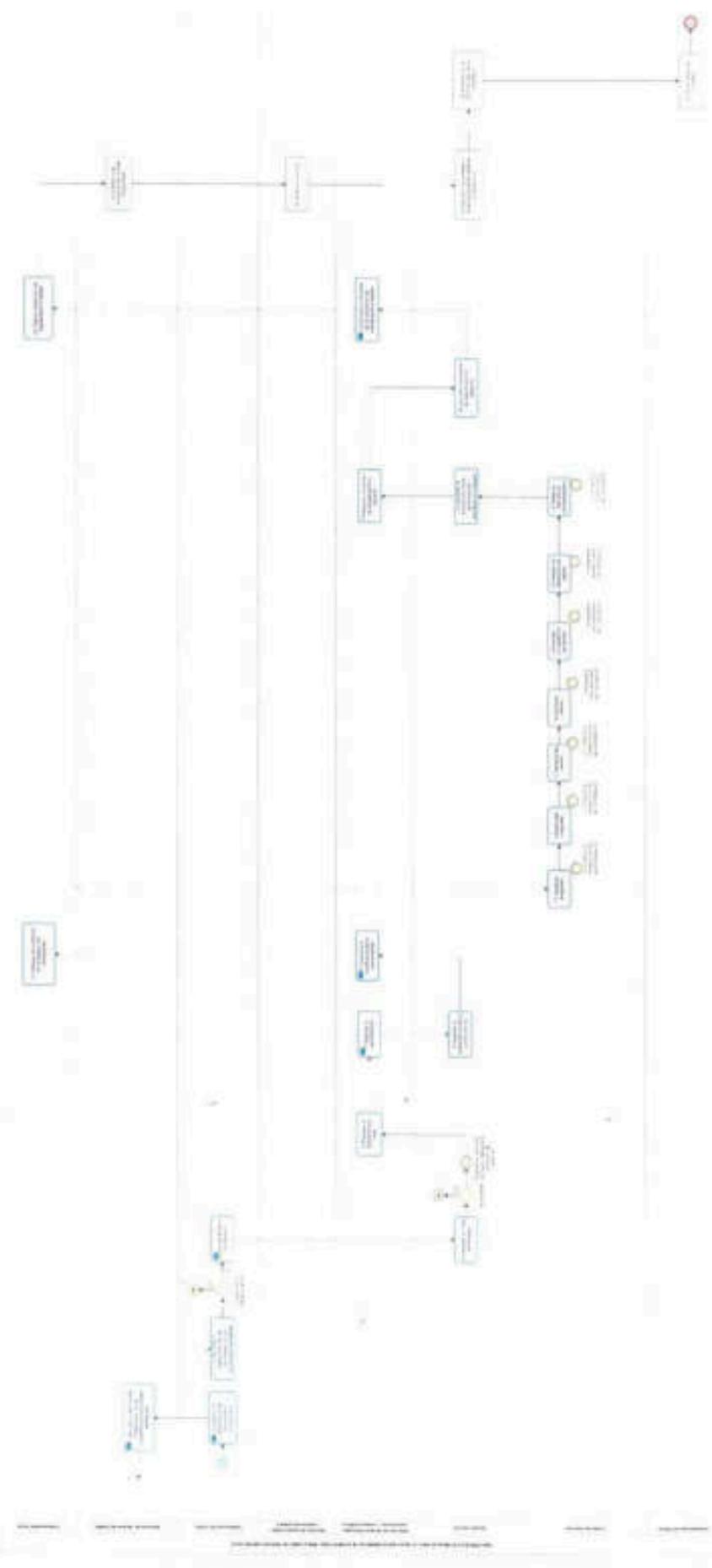
	<b>INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS.</b>	<b>INTERNO</b> Código: IN-SCRED-SE-01	
		FECHA: 17-05-2022	
RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO	Versión: 2.1	Página: 16 de 27
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO		

### 7.3. Ficha del Proceso

GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA DEL BIESS	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS	OE4: Incrementar la eficiencia y eficacia institucional
MACROPROCESO	GESTIÓN DE RECUPERACIÓN
PROCESO	Realizar la Cobranza Preventiva, Administrativa y Extrajudicial de Préstamos Hipotecarios y Quirografarios
SUBPROCESO	N/A
PROVEEDOR	Subgerente de Crédito
CLIENTE	Dirección de Gestión de Crédito
ENTRADAS	Memorando disponiendo el inicio del proceso de selección
SALIDAS	Suscripción del contrato o resolución de declaratoria de desierto Designación del administrador del contrato
RECURSOS TECNOLÓGICOS	Página WEB
RECURSO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Dirección de Gestión de Crédito</li> <li>• Dirección de asesoría legal y contratación pública</li> <li>• Subgerencia de Riesgos</li> <li>• Comisión de Selección</li> <li>• Dirección de Servicios Generales, Contratación Compras Públicas.</li> <li>• Coordinación Jurídica</li> <li>• Dirección de Comunicación</li> <li>• Administrador del contrato</li> </ul>

	<b>INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS.</b>		<b>INTERNO</b> Código: IN-SCRED-SE-01 FECHA: 17-05-2022
	RESPONSABLE DE APLICACIÓN: RESPONSABLE DE MONITOREO		Versión: 2.1 Página: 17 de 27
		DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO SUBGERENCIA DE CRÉDITO	

**7.4. Diagrama de Flujo**



Las áreas revisoras del presente documento emiten su criterio de acuerdo al ámbito de su competencia

RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO

### 7.5. Narrativa del Flujo

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DETALLE	REGISTRO
1.	Subgerencia de Crédito	Disponer la elaboración de documentos preparatorios	Disponer al Director de Gestión de Crédito inicie con la elaboración y/o gestión del Requerimiento de Contratación y demás documentos habilitantes para el proceso de contratación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memorando disponiendo la elaboración de los documentos</li> </ul>
2.	Dirección de Gestión de Crédito	Elaborar y/o gestionar el Requerimiento de Contratación y documentos habilitantes	Elaborar y/o gestionar, a través de un analista el Requerimiento de Contratación y los documentos habilitantes. En caso de requerirse se solicitará el acompañamiento de la Dirección de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas, Subgerencias de Riesgos y Dirección de Asesoría Legal y Contratación Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta de Requerimiento de Contratación y los documentos habilitantes</li> </ul>
3.	Subgerencia de Crédito	Aprobar el Requerimiento de Contratación y/o los documentos habilitantes	Aprobar el Requerimiento de Contratación y los documentos habilitantes <b>¿Cumple con los requerimientos?</b> <b>Si:</b> Continuar con el proceso <b>No:</b> Regresar a la actividad 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento de Contratación y los documentos habilitantes validado u observado</li> </ul>
4.	Subgerencia de Crédito	Solicitar el inicio del Proceso	Elaborar un memorando dirigido al Gerente General o su delegado solicitando el inicio de proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memorando solicitando inicio del proceso y sus anexos de contratación</li> </ul>

Las áreas revisoras del presente documento emiten su criterio de acuerdo al ámbito de su competencia

RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO

5.	Gerente General o su delegado	Disponer el inicio del Proceso	Revisar memorando y anexos de contratación <b>¿Se aprueba?</b> <b>SI:</b> Dispone el inicio del proceso, la elaboración de resolución de inicio y designa a la comisión de selección. <b>NO:</b> Regresar a la actividad 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sumilla inserta disponiendo la elaboración de resolución de inicio.</li> </ul>
6.	Dirección de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas Gerente General o su delegado	Elaborar la resolución de inicio	Elabora la resolución de inicio la misma que debe ser validada por la Coordinación Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de inicio.</li> </ul>
7.	Dirección de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas Gerente General o su delegado	Elaborar la convocatoria	Elabora la convocatoria a las empresas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convocatoria para empresas de cobranza</li> <li>Resolución de Inicio</li> </ul>
8.	Gerente General o su delegado	Suscribir la resolución de inicio y convocatoria	Suscribir resolución de inicio y convocatoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de inicio y convocatoria suscrita</li> </ul>
9.	Dirección de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas	Gestionar la publicación de la convocatoria	Se remite a la Dirección de Comunicación la convocatoria, requerimiento de contratación, documentos habilitantes y cualquier documento necesario relativo al proceso, para que sea publicado en la web institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos para publicación</li> </ul>

Las áreas revisoras del presente documento emiten su criterio de acuerdo al ámbito de su competencia

RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO

10.	Dirección de Comunicación	Publicar convocatoria en la Página web institucional	Publicar la documentación y la convocatoria en la página web institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicación en la web del BIESS</li> </ul>
11.	Comisión de selección	Receptar preguntas	Conforme el cronograma establecido en el requerimiento de contratación, se procederá a receptor las preguntas de las empresas de cobranza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preguntas receptoras conforme lo determinado en el requerimiento de contratación</li> </ul>
12.	Comisión de selección	Responder preguntas	Conforme el cronograma establecido en el requerimiento de contratación, procederá a responder las preguntas de las empresas de cobranza y realizará las aclaraciones (de ser el caso), generará el acta respectiva y gestionará su publicación en la página web institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de preguntas, respuestas y aclaraciones</li> </ul>
13.	Dirección de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas	Receptar las ofertas	Conforme el cronograma establecido en el requerimiento de contratación, se procederá a receptor las ofertas de las empresas de cobranza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofertas con fecha y hora de recepción</li> </ul>
14.	Comisión de selección	Apertura de ofertas	Conforme el cronograma establecido en el requerimiento de contratación, se realizará la apertura de las ofertas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de apertura de ofertas.</li> </ul>

Las áreas revisoras del presente documento emiten su criterio de acuerdo al ámbito de su competencia

RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO

15.	Comisión de selección	Solicitar convalidación de errores	Revisar las ofertas y determinar la existencia de errores de naturaleza convalidable, elaborar el acta de convalidación de errores y gestionar su publicación en la página web institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de convalidación de errores</li> <li>Correo solicitando convalidación de errores de manera individual</li> </ul>
16.	Comisión de selección	Realizar la calificación de ofertas	Conforme el cronograma y especificaciones establecidas en el requerimiento de contratación, calificará las ofertas, generará el acta respectiva y gestionará su publicación en la página web institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de calificación de ofertas</li> </ul>
17.	Comisión de selección	Elaborar informe de recomendación	Conforme el acta de calificación, realizará un informe en el cual se recomendará al Gerente General o su delegado la adjudicación o la declaratoria de desierto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de recomendación de adjudicación o desierto</li> </ul>
18.	Gerente General o su delegado	Disponer la elaboración de la resolución de adjudicación o desierto	Con base al informe de la comisión de selección, dispondrá la elaboración de la resolución de adjudicación o desierto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe con sumilla disponiendo la elaboración de la resolución de adjudicación o desierto.</li> </ul>
19.	Dirección de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas	Elaborar resolución de adjudicación o desierto.	Elabora la resolución de adjudicación la misma que debe ser validada por la Coordinación Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de adjudicación o desierto</li> </ul>

Las áreas revisoras del presente documento emiten su criterio de acuerdo al ámbito de su competencia

RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO

20.	Gerente General o su delegado	Suscribir la resolución de adjudicación o desierto	Suscribirá la resolución de adjudicación o declaratoria de desierto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de adjudicación o desierto</li> </ul>
21.	Dirección de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas	Gestionar la publicación de la resolución de adjudicación o desierto	Se remite a la Dirección de Comunicación la resolución, y cualquier documento necesario relativo al proceso, para que sea publicado en la web institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo solicitando publicación</li> </ul>
22.	Dirección de Comunicación	Publicar resolución de adjudicación o desierto	Deberá publicar la documentación y la resolución de adjudicación o desierto en la página Web institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicación de resolución de adjudicación o desierto en la web Institucional</li> </ul>
23.	Dirección de Gestión de Crédito	Notificar a las empresas de cobranza adjudicadas	A través de medios electrónicos y/o físicos se notificará la resolución de adjudicación o desierto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notificación</li> </ul>
24.	Dirección de Asesoría Legal y Contratación Pública	Elaborar contrato	Acorde al Requerimiento de Contratación y la resolución de adjudicación elabora el Contrato.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato</li> </ul>
25.	Gerente General o su delegado	Suscribir los contratos y disponer la parametrización en los aplicativos	Suscribir los contratos y disponer la parametrización en los aplicativos a la Subgerencia de Crédito conforme las condiciones asignadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratos suscritos</li> <li>Memorando disponiendo la parametrización</li> </ul>
26.	Gerente General o su delegado	Notificar al/ la Administrador de los contratos	Mediante memorando notificará al/la administrador (a) de los contratos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memorando de notificación de administrador de los contratos</li> </ul>

Las áreas revisoras del presente documento emiten su criterio de acuerdo al ámbito de su competencia

	<b>INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS.</b>	<b>INTERNO</b> Código: IN-SCRED-SE-01	
		FECHA: 17-05-2022	
RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO		
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO		
Versión: 2.1	Página: 23 de 27		

27.	Administrador de los contratos	Administrar los contratos	Velará por el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos y Términos de Referencia hasta su vencimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de administrador de los contratos</li> </ul>
-----	--------------------------------	---------------------------	--	--

**DISPOSICIÓN GENERAL.-** Encárguese del control, seguimiento, aplicación y cumplimiento de la presente Resolución a la Subgerencia de Crédito del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA.-** Deróguese la Resolución Administrativa BIESS-IN-SCRED-SE-013-2022 de 5 de abril de 2022, con la cual se expidió el Instructivo de Giro de negocio para la Selección de Empresas de Cobranza para la recuperación de cartera Vencida del BIESS

**DISPOSICIÓN FINAL.-**

**PRIMERA:** Encárguese a la Secretaría General del BIESS la publicación del presente instructivo en la intranet del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

**SEGUNDA:** El presente Instructivo entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.-**

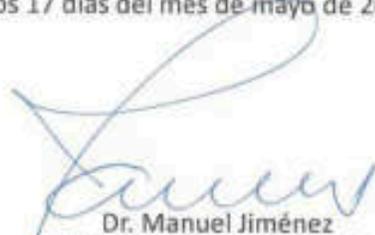
Dada en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a los 17 días del mes de mayo de 2022, a partir de la cual entra en vigor.



Mgs. Iván Fernando Tobar Cevallos  
**GERENTE GENERAL**



**CERTIFICO.** - Que la presente Resolución fue aprobada por el Gerente General del BIESS, Distrito Metropolitano, a los 17 días del mes de mayo de 2022.



Dr. Manuel Jiménez  
**SECRETARIO GENERAL BIESS**

Las áreas revisoras del presente documento emiten su criterio de acuerdo al ámbito de su competencia

	<b>INSTRUCTIVO DE GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO PARA LA SELECCIÓN DE EMPRESAS DE COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL BIESS.</b>	<b>INTERNO</b> Código: IN-SCRED-SE-01	
		FECHA: 17-05-2022	
		Versión: 2.1	Página: 24 de 27
RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO		
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO		

## ANEXO 1: GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de la aplicación del presente Instructivo, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

**1.- Adjudicación.-** Es el acto administrativo por el cual la Gerencia General de la Institución o su delegado, determina las empresas de cobranza que han sido seleccionadas para que puedan proporcionar servicios de cobranza para recuperación de cartera vencida al BIESS, que surtirá efectos a partir de su notificación y sólo será impugnable a través de los procedimientos establecidos en el Código Orgánico Administrativo y en el presente Instructivo.

**2.- Administrador del Contrato.-** Funcionario designado por la Gerencia General para velar por el cabal y oportuno cumplimiento del contrato.

**3.- Comisión de Selección.-** Es el órgano técnico designado por la Gerencia General de la Institución, con la finalidad de analizar y evaluar las ofertas presentadas y los documentos adjuntos.

**4.- Convalidación de Errores.-** Se entenderá por convalidación de errores de forma aquellos que no implican modificación alguna del contenido sustancial de la oferta.

**5. Documentos Habilitantes.-** Se refiere a documentos que son requeridos para la contratación, como: certificaciones POA, presupuestarias, entre otras; establecidas por las normas internas y acorde a la naturaleza del proceso.

**6.- Empresas de Cobranza.-** Son compañías constituidas en el territorio nacional y las sucursales de empresas extranjeras, establecidas en el país, de conformidad con la Ley de Compañías, que han sido calificadas ante la Superintendencia de Bancos como compañía de servicios auxiliares de los sectores financieros público y privado en el área de cobranza.

**7- Fase Preparatoria.-** Fase que incluye la elaboración del Requerimiento de Contratación que incluye los Términos de Referencia, conformación de la Comisión de Selección; y, toda actividad que deba cumplirse antes del inicio del respectivo proceso de selección.

**8.- Fase de Selección.-** Fase que se comienza con la resolución administrativa de inicio del proceso de contratación; preguntas, respuestas y aclaraciones, cancelación del proceso, recepción, apertura, convalidación de errores, verificación y calificación de ofertas, informe de la Comisión de Selección, resolución de Adjudicación o de declaratoria de proceso desierto, publicación; y todo acto que esté comprendido hasta llegar a cualquiera de dichas decisiones.

**9.- Fase de Cumplimiento.-** Fase que inicia con la emisión y firma del contrato e incluye todas las actuaciones para cumplir con las condiciones establecidas en las ofertas y la resolución de Adjudicación.

Las áreas revisoras del presente documento emiten su criterio de acuerdo al ámbito de su competencia

RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO

**10.- Institución o Institución Financiera.-** Se refiere al Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS).

**11.- Máxima Autoridad.-** Quien ejerce administrativamente la representación legal de la entidad.

**12.- Mejor oferta de servicios.-** Ofertas que contengan las mejores condiciones presentes y futuras en los aspectos técnicos, financieros y legales acorde a lo establecido en el Requerimiento de Contratación que incluye los Términos de Referencia.

**13.- Oferta Habilitada.-** La oferta que cumpla con todos los requisitos exigidos en el Requerimiento de Contratación que incluye los Términos de Referencia.

**14.- Requerimiento de Contratación.-** Se refiere a las condiciones bajo las cuales se desarrollará la prestación de los servicios objeto del proceso de selección.

**15.- Vinculación.-** Se produce cuando existe un nexo, sea este de carácter económico, tecnológico, societario, de negocios, parentesco de consanguinidad o afinidad, asociativo, laboral, personal o social, entre los diversos actores que concurren en la contratación; y que este nexo cause un perjuicio, sea una conducta ilegítima que afecta al BIESS, o distorsione la libre competencia, y afecte a los principios determinados en este Instructivo.

RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO

## ANEXO 2: CONTENIDO

<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>7</b>
GENERALIDADES .....	7
Art. 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. - .....	7
Art. 2. RESPONSABLES. - .....	7
<b>CAPÍTULO II NORMAS OPERATIVAS</b> .....	<b>7</b>
Art. 3. CONSIDERACIONES GENERALES.....	7
3.1 Principios. - .....	7
3.2 Debida Diligencia. - .....	7
Art. 4. DE LA FASE PREPARATORIA Y PRECONTRACTUAL .....	8
4.1. Contenido del Requerimiento de Contratación.....	8
4.2. Identificación de proveedor de servicios críticos: .....	8
4.3. Estudio de mercado para la definición del presupuesto referencial: .....	9
4.4. Divulgación del Requerimiento de contratación que incluye los Términos de Referencia.....	9
4.5. Conformación de la Comisión de Selección. - .....	9
4.6. Asociación o Consorcio para Ofertar. - .....	10
4.7. Inhabilidades. - .....	10
4.8. Vigencia de las Ofertas. - .....	11
Art. 5. DE LA FASE DE SELECCIÓN .....	11
5.1. Convocatoria. - La convocatoria estará dirigida a todas las .....	11
5.2. Preguntas, respuestas y aclaraciones. - .....	11
5.3. Presentación de Ofertas. - .....	11
5.4. Convalidación de errores de forma. - .....	11
5.5. Causas de rechazo de oferta. - .....	12
5.6. Calificación de las Ofertas. - .....	13
5.7. Forma de asignación de cartera. - .....	14
5.8. Resolución de adjudicación. - .....	14
5.9. Cancelación de Procedimientos. - .....	14
5.10. Declaratoria de Procedimiento Desierto. - .....	14
Art. 6. DE LA FASE DE CONTRACTUAL .....	15
6.1 Suscripción del contrato. - .....	15
6.2 Administración del contrato. - .....	15
<b>CAPÍTULO III DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>15</b>
Art. 7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.....	15
7.1. Delimitación. - .....	15
7.2. Procesos Relacionados. - .....	15
7.3. Ficha del Proceso .....	16
7.4. Diagrama de Flujo .....	17
7.5. Narrativa del Flujo .....	18
DISPOSICIÓN GENERAL.- .....	23
DISPOSICIÓN DEROGATORIA.- .....	23
DISPOSICIÓN FINAL.- .....	23
ANEXO 1.- .....	234
ANEXO 2.- .....	236
CONTROL DE CAMBIOS.- .....	237

Las áreas revisoras del presente documento emiten su criterio de acuerdo al ámbito de su competencia

RESPONSABLE DE APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CRÉDITO
RESPONSABLE DE MONITOREO	SUBGERENCIA DE CRÉDITO

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO	RESPONSABLE
2.1	29/04/2022	Solicitud de reforma del Instructivo de Giro de Negocio para la Selección de Empresas de Cobranza para la Recuperación de cartera vencida del BIESS, mediante Memorando BIESS-SCRE-2022-0816-MM de 29 de abril de 2022	Subgerencia de Crédito
2.1	04/05/2022	Revisión y observaciones unidades técnicas revisoras.	Subgerencia de Riesgos Coordinación Administrativa Coordinación Jurídica, Coordinación de Planificación
2.1	13/05/2022	Versión Final del documento	Subgerencia de Crédito
2.1	17/05/2022	Versión Final del documento validada	Subgerencia de Crédito, Subgerencia de Riesgos, Coordinación Administrativa, Coordinación Jurídica, Coordinación de Planificación
2.1	17/05/2022	Aprobación del documento	Gerencia General

Las áreas revisoras del presente documento emiten su criterio de acuerdo al ámbito de su competencia

