



## **PROCESO PÚBLICO DE SELECCIÓN DE GESTOR EXTERNO PARA LA COBRANZA PREVIA A LA FASE COACTIVA**

### **ACTA DE SESIÓN 04 DE AGOSTO DE 2023**

En la ciudad de Quito, siendo las 09h30 del día viernes 04 de agosto de 2023, en la sala de reuniones de la Dirección Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera, ubicada en el séptimo piso del Edificio Matriz del IESS (Av. Bogotá y Salinas), se reúnen los miembros de la Comisión de Selección **integrada por**: Fabricio Vicente Rodríguez Arboleda, Subdirector Nacional de Recaudación, quien lo presidirá; José Leonardo Vera Intriago, delegado del Subdirector Nacional de Gestión de Cartera mediante memorando Nro. IESS-SDNGC-2023-0778-M de 02 de agosto de 2023; y, Kenny Elizabeth Escobar Coronel, delegada del Procurador General del IESS mediante memorando Nro. IESS-PG-2023-1224-M de 03 de agosto de 2023; de conformidad a lo establecido en los **LINEAMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE GESTIÓN ESPECIALIZADA EN EL SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PREVIA A LA FASE COACTIVA**, servidores que fueron notificados mediante correo electrónico de fecha 02 y 03 de agosto de 2023 a las 17h10 y 16:49, quienes se reúnen con el fin de tratar los puntos establecidos en el orden del día.

Actúa como secretaria de Comisión la servidora Farah Lizeth Espinosa Moscoso, quien fue designada por la Directora Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera mediante IESS-DNRGC-2023-1491-M de 01 de agosto de 2023.

### **DESARROLLO DE LA SESIÓN**

#### **PUNTO UNO.- Conocimiento y aprobación del Orden Del Día**

1. Constatación del correo electrónico [gestoresexternos@iess.gob.ec](mailto:gestoresexternos@iess.gob.ec) con la finalidad de verificar el número de preguntas realizadas a la Comisión por parte de los posibles proponentes en torno a las bases del proceso público de selección aprobadas por la Directora Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera mediante Memorando Nro. IESS-DNRGC-2023-1467-M de 27 de julio de 2023.
2. Respuestas por parte de la Comisión a las preguntas realizadas por los posibles proponentes conforme el numeral precedente.
3. Aclaraciones por parte de la Comisión a las preguntas realizadas por los posibles proponentes conforme el numeral precedente.

Por unanimidad los miembros de la Comisión aprueban el orden del día.

**PUNTO DOS.- Constatación del correo electrónico [gestoresexternos@iess.gob.ec](mailto:gestoresexternos@iess.gob.ec) con la finalidad de verificar el número de preguntas realizadas a la Comisión por parte de los posibles proponentes en torno a las bases del proceso público de selección aprobadas por la Directora Nacional de Recaudación y Gestión de**



**Cartera mediante Memorando Nro. IESS-DNRGC-2023-1467-M de 27 de julio de 2023.**

La secretaria abogada procede a comunicar a la Comisión que con fecha 02 de agosto de 2023, a las 17h03, revisó el correo electrónico [gestoresexternos@iess.gob.ec](mailto:gestoresexternos@iess.gob.ec) con la finalidad de verificar y registrar las preguntas realizadas por los posibles proponentes del proceso de selección conforme al cronograma aprobado por la Directora Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera mediante Memorando Nro. IESS-DNRGC-2023-1467-M de 27 de julio de 2023.

Dicho esto, se evidenciaron las siguientes preguntas:

**Preguntas realizadas mediante correo electrónico por Anita Rosero – EDMACONTACTCENTER el 02 Agosto 2023 a las 16:13.**

1. 10 personas 80 posiciones (equipos de gestión de cobranza, teléfonos, computadoras, etc. Las personas deberán estar afiliadas ya al IESS por las 10 personas o las 80 posiciones. O se puede justificar con un contrato previo con el candidato y formalizar en caso de ser adjudicado el contrato.

**Preguntas realizadas mediante correo electrónico por Anita Rosero – EDMACONTACTCENTER el 02 Agosto 2023 a las 16:47.**

2. En el documento de BASES DE LA SELECCIÓN DE GESTIÓN ESPECIALIZADA, en su punto 2.1.18 TARIFA POR EL SERVICIO CONTRATADO, se anexa la tabla N 61 de gestión de cobranza extrajudicial con diferentes tramos de monto y días de mora. Sin embargo, en todas las bases no se provee esta misma estratificación para las cuentas morosas o vencidas, lo que no permite evaluar adecuadamente la tarifa en cada tramo de monto y mora.

Consulta. - El IESS puede proporcionar esta estratificación para una mejor propuesta de precios?

3. En el documento de BASES DE LA SELECCIÓN DE GESTIÓN ESPECIALIZADA, en su punto 2.1.18 TARIFA POR EL SERVICIO CONTRATADO, se anexa la tabla N 61 de gestión de cobranza extrajudicial con diferentes tramos de monto y días de mora, y el consiguiente honorario a cobrar.

Consulta. - Cual será el algoritmo de evaluación para determinar al mejor postor de propuesta tarifaria por el servicio de cobranza que se aplicará al deudor, en consideración a que en cada tramo de mora puede haber infinidad de tarifas propuestas.

4. En el esquema de calificación punto d) Otros parámetros se indica la necesidad de 80 posiciones (Equipos de Gestión de Cobranza, teléfonos, computadores, etc.)

Consulta. – El personal de gestión (Cobradores) podrá contratarse una vez asignado el concurso o debe contarse con la dotación en forma previa.



**Preguntas realizadas mediante correo electrónico por Dennis Bilbao- Consorcio LIMA el 02 Agosto 2023 -16:48.**

5. Dicotomía requerimientos formales y experiencia requerida. En las bases se establece acertadamente la necesidad de que los proponentes tengan el registro de empresa de servicios auxiliares de las Superintendencias de Bancos, o de Economía Popular y Solidaria. La actividad de gestión de cobranzas ciertamente se ha realizado y es formal principalmente en entidades que se encuentran en el sector financiero privado, público y de economía popular y solidaria (bancos privados, públicos y cooperativas principalmente) que representa al menos un 95% del mercado. La cobranza de entidades del sector público representa en el mercado a lo mucho un 5%. En las bases se limita a que la experiencia se concentre en el sector público, sin importar la naturaleza de la gestión de cobranzas. Solicitamos que en las bases se faculte como experiencia general y específica a aquella que se haya realizado al amparo de la calificación de empresa de servicios auxiliares y no sólo en el sector público.
6. Posibilidad de generar sinergias: Solicitamos que en las bases se faculte la contratación de más de una y menos de tres empresas o consorcios a fin de que el IESS disponga de varios proveedores y que entre ellos puedan generar sinergias y sana competencia, que potencien los resultados.
7. Modelo de honorarios distinto a la naturaleza de acreencias del IESS: En las bases se incluyen las tarifas autorizadas para la gestión de cobranza mediante resolución No. 138-2015-F de la Superintendencia de Bancos. Esa tabla está diseñada para la cobranza de deudas bancarias con cuotas (que por lo general son de un mismo valor en una tabla de cuotas de pago, o en tarjetas de crédito, pagos mínimos). Por su lado el IESS tiene en recuperación planillas y glosas por el incumplimiento de pagos de aportes y otros rubros, que bajo ningún concepto son “cuotas”. En el IESS, los montos de las planillas impagas para un mismo deudor pueden ser muy distintas con valores muy pequeños y valores muy grandes. También las glosas que se deben recuperar pueden abarcar varias planillas “empaquetadas”. En tal sentido solicitamos que el IESS, en función de la casuística real de tamaño de planillas para deudores con perfiles diferentes de obligaciones impagas, que explique con ejemplos concretos y prácticos suficientemente representativos de la casuística, la forma en que se aplicará la tabla de tarifas en mención. Se sugiere que se considere un sistema de remuneración más adecuados a la realidad del IESS.
8. Cuantificación de oferta económica: En las bases se requiere que el proponente incluya los valores en dólares de 24 tarifas correspondientes a la tabla de tarifas, para distintos 6 rangos de tamaño de “CUOTAS” y 4 rangos de días vencido. Y se indica que se puntuará con una regla de tres simple al valor de cada oferta que se reciba y que supere la fase de cumple o no cumple para puntajes. Al tratarse de 24 precios diferentes, no se explica con qué ponderación se obtendrá



un solo valor de oferta. Solicitamos que se aclare el proceso de cuantificación monetaria de las ofertas a fin de ser comparadas unas con otras dado que son 24 datos en los que unos pueden tener mayor o menor valor en las ofertas económicas.

9. Necesidad de instrucciones del IESS a los canales de recaudo para suscribir un convenio o contrato: En las bases se indica lo siguiente: PARAMETRO: El proponente demostrará que se puede integrar con el sistema informático de al menos dos canales de recaudo autorizados por el IESS. DESCRIPCION: Demostrar la integración entre el gestor y los canales de recaudo autorizados por el IESS, esto con la finalidad de que se demuestre que el gestor está integrado al sistema de recaudo para que pueda cobrar su comisión.

**INSTRUMENTO DE COPROBACION:** Convenio / contrato entre el gestor de cobranza y el canal de recaudo. Hemos contactado con varios de los canales de recaudo autorizados por el IESS para suscribir un convenio o contrato, con quienes tenemos múltiples convenios, contratos y actividades de recaudo y de colaboración, y TODOS ellos nos han manifestado que es **IMPOSIBLE** suscribir un contrato o convenio de integración a los sistemas de recaudo del IESS sin su expresa y directa instrucción y colaboración. En tal virtud solicitamos que se elimine este requerimiento de las bases y se lo omita para fines de puntaje.

10. Indicador de recaudación de cartera pública: Se requiere en las bases que se demuestre haber realizado la recuperación de cartera pública de al menos el 10% de la cartera asignada. Es importante que se conozca que, en la actividad de cobranza, los resultados SIEMPRE están relacionados a la antigüedad de la mora. Obtener 10% en una cartera con mora de 1-15 días es muy fácil, pero hacerlo para una mora de más de un año es imposible. Al respecto entendemos que se busca un elemento de confirmación de efectividad en las labores para una cartera similar a la que se asignaría para la prestación del servicio al IESS en la tarea a contratar, que claramente indica que se trata principalmente de mora de entre 0-90 días. Solicitamos que se clarifique que el segmento adecuado para el cumplimiento de este indicador sea el 10% en la recuperación promedio de las asignaciones mensuales reportadas en uno o varios contratos de cartera pública para antigüedad de mora de 0-90 días.
11. Parámetros de experiencia general: Se requiere en las bases de experiencia general en al menos un contrato que acredite haber recibido la asignación de cobranza de cartera del sector público o privado de al menos US\$ 10 millones, pero no se indica si ese rubro es para la totalidad del contrato, o una asignación periódica (ej. Promedio mensual) y en caso de ser agregado del contrato hasta cuantos periodos (ej. Acumulado de un año).

Solicitamos además que este rubro, en caso de ser superado, que otorgue bonificaciones en la calificación.

12. Parámetros de experiencia específica: Se requiere en las bases de experiencia general en al menos un contrato que acredite haber recibido la asignación de



cobranza de cartera del sector público de al menos US\$ 50 millones, pero no se indica si ese rubro es para la totalidad del contrato, o una asignación periódica (ej. Promedio mensual) y en caso de ser agregado del contrato hasta cuantos periodos (ej. Acumulado de un año). Solicitamos además que este rubro, en caso de ser superado, que otorgue bonificaciones en la calificación.

13. Parámetros de experiencia específica: un segundo elemento de experiencia específica requerida se refiere a haber facturado por cobranza externa en los últimos 5 años US\$700.000. Solicitamos que en las bases se clarifique que este segundo elemento se refiere a la totalidad de facturación de la empresa o consorcio, es decir que el texto actual que dice: “haber recibido la asignación de gestión de cobranza de cartera del sector público de al menos 5 millones de dólares de los Estados Unidos de América, y que haya facturado por el servicio de cobranza externa al menos US\$ 700.000,00 en los últimos 5 años”, se cambie por el siguiente: “haber recibido la asignación de gestión de cobranza de cartera del sector público de al menos 5 millones de dólares de los Estados Unidos de América en promedio mensual durante un contrato. Adicionalmente a lo anterior, que la empresa o consorcio postulante haya facturado por el servicio de cobranza externa al menos US\$ 700.000,00 en los últimos 5 años”. ). Solicitamos además que este rubro, en caso de ser superado, que otorgue bonificaciones en la calificación.
14. Temporalidad de 5 años: no está claro cómo se debe entender la temporalidad de 5 años, si se trata desde la fecha de convocatoria 5 años exactos para atrás, si se refiere a los años calendarios completos, es decir desde enero de 2017 hasta diciembre de 2022. Así mismo, se debería especificar que son contratos que hayan culminado y terminado en dicho periodo sin importar que el inicio de dichos contratos se haya dado antes.
15. Cobro directo de cargos de cobranza al deudor: Al respecto es preciso que se confirme que el IESS ya ha realizado todo el desarrollo tecnológico y las pruebas de operación para que el proveedor pueda realizar su labor y facturar a los deudores. Concretamente, para que este proceso funcione, el agente de recaudación debe conocer por anticipado, los valores a cobrar y el valor de la carga de cobranza. Al existir planillas de diversos tamaños, es necesario que se conozca cómo aplicar los valores dependiendo de la antigüedad y mora de cada planilla que se cancele. ¿Pueden los deudores elegir qué planilla cancelar o debe necesariamente empezar por las más antiguas, o las de un tipo de deuda específica? Si al pagar se aplica una tarifa u otra, ¿cómo puede el agente de recaudación conocer qué valor imputar y cobrar? ¿al momento de realizar el cobro de la cuota vencida en caja primero deberían pagar el honorario a la cuenta destinada para el efecto y después abonar a la cuota vencida? ¿Todos los canales dispondrán de la información completa de la obligación (monto deuda más recargo por gestión de cobro)?
16. Ciclos de operación: Es importante que en la actividad se establezca la operatividad cronológica mensual adecuada, es decir, si la fecha de mora de las



obligaciones es el 15 de cada mes, con qué fecha nos entregarán la información para hacer la gestión de cobro y en qué fecha se recibiría el siguiente “corte”.

17. Información de pagos: por favor informar respecto al mecanismo de información que tendremos de pagos de los deudores y la aplicación de los mismos, es decir, si un deudor tiene varias planillas y cancela algunas, cómo podemos saber cuáles fueron, a fin de gestionar la cobranza sólo por aquellas que sigan impagas
18. Cancelación por medio de convenios: favor confirmar que en el caso de que el IESS solicite que en la gestión se informen o promuevan otros mecanismos de pagos, como por ejemplo los convenios de pago, se cargará al menos una tarifa de cargo de cobranza al deudor en reconocimiento de la gestión de cobranza efectuada.
19. Obligación: De conformidad con la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados, si un ciudadano tiene más de una obligación registrada, el gestor privado únicamente deberá cobrar por la gestión de cobranza efectiva de la obligación más antigua, no podrá realizar doble cobro sobre el mismo deudor. Pregunta: ¿Se entiende por obligación a cada planilla o a una glosa o ambas?
20. Cargos por pago de abonos: en caso de pago parcial (parte de una planilla, se reconocerán cargos por cobranza).

**Preguntas realizadas mediante correo electrónico por Brigitte Miño el 02 Agosto 2023 -16:54.**

21. En el Formulario A-5 Situación Financiera, se solicita la presentación de los formularios de los últimos 5 ejercicios fiscales. ¿Con relación al impuesto del valor agregado (IVA), se refiere a los últimos 5 meses, o las 60 declaraciones mensuales de los últimos 5 años? Porque la declaración del impuesto a la renta comprende todas las declaraciones del impuesto al valor agregado, de los últimos 5 años.

**PUNTO TRES.- Respuestas por parte de la Comisión a las preguntas realizadas por los posibles proponentes**

**Pregunta 1.** 10 personas 80 posiciones (equipos de gestión de cobranza, teléfonos, computadoras, etc. Las personas deberán estar afiliadas ya al IESS por las 10 personas o las 80 posiciones. O se puede justificar con un contrato previo con el candidato y formalizar en caso de ser adjudicado el contrato.

**Respuesta 1.** El proponente deberá demostrar que cuenta con al menos una base de 10 personas en su nómina, entendiéndose que los colaboradores de dicha nómina estén contratados bajo los términos de la normativa vigente.

**Pregunta 2.** En el documento de BASES DE LA SELECCIÓN DE GESTIÓN ESPECIALIZADA, en su punto 2.1.18 TARIFA POR EL SERVICIO CONTRATADO, se



anexa la tabla N 61 de gestión de cobranza extrajudicial con diferentes tramos de monto y días de mora. Sin embargo, en todas las bases no se provee esta misma estratificación para las cuentas morosas o vencidas, lo que no permite evaluar adecuadamente la tarifa en cada tramo de monto y mora.

Consulta. - El IESS puede proporcionar esta estratificación para una mejor propuesta de precios?

**Respuesta 2.** Referirse al apartado 3.4.1 donde consta información con los diferentes tramos de monto y días de mora.

Ver: Aclaración 1.

**Pregunta 3.** En el documento de BASES DE LA SELECCIÓN DE GESTIÓN ESPECIALIZADA, en su punto 2.1.18 TARIFA POR EL SERVICIO CONTRATADO, se anexa la tabla N 61 de gestión de cobranza extrajudicial con diferentes tramos de monto y días de mora, y el consiguiente honorario a cobrar.

Consulta. - Cual será el algoritmo de evaluación para determinar al mejor postor de propuesta tarifaria por el servicio de cobranza que se aplicará al deudor, en consideración a que en cada tramo de mora puede haber infinidad de tarifas propuestas.

**Respuesta 3.** La Tabla 61 contiene 24 campos con la tarifa máxima permitida. Se evaluará cada campo con la tarifa propuesta (que puede ser igual o menor) y se le asignará un porcentaje respecto al 100% que es la tarifa máxima, con ello, cada campo, es decir cada tarifa propuesta tendrá su porcentaje, al final se suman los porcentajes en horizontal (que corresponde a los montos) y se obtiene un porcentaje global para toda la propuesta.

La premisa es: a menor tarifa propuesta, mayor porcentaje obtenido.

Este procedimiento se aplicará a cada propuesta, al final, se determinará como mejor puntuada a aquella que mejores tarifas proponga en función del porcentaje obtenido.

**Pregunta 4.** En el esquema de calificación punto d) Otros parámetros se indica la necesidad de 80 posiciones (Equipos de Gestión de Cobranza, teléfonos, computadores, etc.)

Consulta. – El personal de gestión (Cobradores) podrá contratarse una vez asignado el concurso o debe contarse con la dotación en forma previa.

**Respuesta 4.** El proponente deberá demostrar que cuenta con al menos una base de 10 personas en su nómina, entendiéndose que los colaboradores de dicha nómina estén contratados bajo los términos de la normativa vigente.

**Pregunta 5.** Dicotomía requerimientos formales y experiencia requerida. En las bases se establece acertadamente la necesidad de que los proponentes tengan el registro de empresa de servicios auxiliares de las Superintendencias de Bancos, o de Economía Popular y Solidaria. La actividad de gestión de cobranzas ciertamente se ha realizado y



es formal principalmente en entidades que se encuentran en el sector financiero privado, público y de economía popular y solidaria (bancos privados, públicos y cooperativas principalmente) que representa al menos un 95% del mercado. La cobranza de entidades del sector público representa en el mercado a lo mucho un 5%. En las bases se limita a que la experiencia se concentre en el sector público, sin importar la naturaleza de la gestión de cobranzas. Solicitamos que en las bases se faculte como experiencia general y específica a aquella que se haya realizado al amparo de la calificación de empresa de servicios auxiliares y no sólo en el sector público.

**Respuesta 5.** El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), por su naturaleza, requiere que el proponente acredite experiencia específica en el sector público. En el apartado de experiencia general se requiere acreditar experiencia en el sector público o privado.

**Pregunta 6.** Posibilidad de generar sinergias: Solicitamos que en las bases se faculte la contratación de más de una y menos de tres empresas o consorcios a fin de que el IESS disponga de varios proveedores y que entre ellos puedan generar sinergias y sana competencia, que potencien los resultados.

**Respuesta 6.** La convocatoria está dirigida a personas jurídicas y consorcios, la adjudicación será por la totalidad del servicio.

**Pregunta 7.** Modelo de honorarios distinto a la naturaleza de acreencias del IESS: En las bases se incluyen las tarifas autorizadas para la gestión de cobranza mediante resolución No. 138-2015-F de la Superintendencia de Bancos. Esa tabla está diseñada para la cobranza de deudas bancarias con cuotas (que por lo general son de un mismo valor en una tabla de cuotas de pago, o en tarjetas de crédito, pagos mínimos). Por su lado el IESS tiene en recuperación planillas y glosas por el incumplimiento de pagos de aportes y otros rubros, que bajo ningún concepto son "cuotas". En el IESS, los montos de las planillas impagas para un mismo deudor pueden ser muy distintas con valores muy pequeños y valores muy grandes. También las glosas que se deben recuperar pueden abarcar varias planillas "empaquetadas". En tal sentido solicitamos que el IESS, en función de la casuística real de tamaño de planillas para deudores con perfiles diferentes de obligaciones impagas, que explique con ejemplos concretos y prácticos suficientemente representativos de la casuística, la forma en que se aplicará la tabla de tarifas en mención. Se sugiere que se considere un sistema de remuneración más adecuados a la realidad del IESS.

**Respuesta 7.** Las tarifas están sujetas a lo establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria "Norma de servicios financieros de las entidades del sector financiero público y privado están determinados en la Resolución No. 138-2015-F de 23 de octubre de 2015, y sus reformas.

**Pregunta 8.** Cuantificación de oferta económica: En las bases se requiere que el proponente incluya los valores en dólares de 24 tarifas correspondientes a la tabla de tarifas, para distintos 6 rangos de tamaño de "CUOTAS" y 4 rangos de días vencido. Y se indica que se puntuará con una regla de tres simple al valor de cada oferta que se reciba y que supere la fase de cumple o no cumple para puntajes. Al tratarse de 24





precios diferentes, no se explica con qué ponderación se obtendrá un solo valor de oferta. Solicitamos que se aclare el proceso de cuantificación monetaria de las ofertas a fin de ser comparadas unas con otras dado que son 24 datos en los que unos pueden tener mayor o menor valor en las ofertas económicas.

**Respuesta 8.** La Tabla 61 contiene 24 campos con la tarifa máxima permitida. Se evaluará cada campo con la tarifa propuesta (que puede ser igual o menor) y se le asignará un porcentaje respecto al 100% que es la tarifa máxima, con ello, cada campo, es decir cada tarifa propuesta tendrá su porcentaje, al final se suman los porcentajes en horizontal (que corresponde a los montos) y se obtiene un porcentaje global para toda la propuesta.

La premisa es: a menor tarifa propuesta, mayor porcentaje obtenido.

Este procedimiento se aplicará a cada propuesta, al final, se determinará como mejor puntuada a aquella que mejores tarifas proponga en función del porcentaje obtenido.

**Pregunta 9.** Necesidad de instrucciones del IESS a los canales de recaudo para suscribir un convenio o contrato: En las bases se indica lo siguiente: PARAMETRO: El proponente demostrará que se puede integrar con el sistema informático de al menos dos canales de recaudo autorizados por el IESS. DESCRIPCION: Demostrar la integración entre el gestor y los canales de recaudo autorizados por el IESS, esto con la finalidad de que se demuestre que el gestor está integrado al sistema de recaudo para que pueda cobrar su comisión.

INSTRUMENTO DE COPROBACION: Convenio / contrato entre el gestor de cobranza y el canal de recaudo. Hemos contactado con varios de los canales de recaudo autorizados por el IESS para suscribir un convenio o contrato, con quienes tenemos múltiples convenios, contratos y actividades de recaudo y de colaboración, y TODOS ellos nos han manifestado que es IMPOSIBLE suscribir un contrato o convenio de integración a los sistemas de recaudo del IESS sin su expresa y directa instrucción y colaboración. En tal virtud solicitamos que se elimine este requerimiento de las bases y se lo omita para fines de puntaje.

**Respuesta 9.** Este requisito tiene como objetivo comprobar que el oferente tenga una relación con al menos dos canales de recaudo autorizados con el IESS, es decir, que el oferente demuestre que está integrado tecnológicamente con los canales de recaudo autorizados por el IESS, el listado de canales se encuentra en el apartado 3.4.1 de las bases.

**Pregunta 10.** Indicador de recaudación de cartera pública: Se requiere en las bases que se demuestre haber realizado la recuperación de cartera pública de al menos el 10% de la cartera asignada. Es importante que se conozca que, en la actividad de cobranza, los resultados SIEMPRE están relacionados a la antigüedad de la mora. Obtener 10% en una cartera con mora de 1-15 días es muy fácil, pero hacerlo para una mora de más de un año es imposible. Al respecto entendemos que se busca un elemento de confirmación de efectividad en las labores para una cartera similar a la que se asignaría para la prestación del servicio al IESS en la tarea a contratar, que claramente indica que



se trata principalmente de mora de entre 0-90 días. Solicitamos que se clarifique que el segmento adecuado para el cumplimiento de este indicador sea el 10% en la recuperación promedio de las asignaciones mensuales reportadas en uno o varios contratos de cartera pública para antigüedad de mora de 0-90 días.

**Respuesta 10.** Observar el apartado 4.3, literal d de la Bases del proceso.

**Pregunta 11.** Parámetros de experiencia general: Se requiere en las bases de experiencia general en al menos un contrato que acredite haber recibido la asignación de cobranza de cartera del sector público o privado de al menos US\$ 10 millones, pero no se indica si ese rubro es para la totalidad del contrato, o una asignación periódica (ej. Promedio mensual) y en caso de ser agregado del contrato hasta cuantos periodos (ej. Acumulado de un año). Solicitamos además que este rubro, en caso de ser superado, que otorgue bonificaciones en la calificación.

**Respuesta 11.** La asignación requerida en las bases es por la totalidad del contrato. No habrá bonificaciones en caso de superar este monto.

**Pregunta 12.** Parámetros de experiencia específica: Se requiere en las bases de experiencia general en al menos un contrato que acredite haber recibido la asignación de cobranza de cartera del sector público de al menos US\$ 50 millones, pero no se indica si ese rubro es para la totalidad del contrato, o una asignación periódica (ej. Promedio mensual) y en caso de ser agregado del contrato hasta cuantos periodos (ej. Acumulado de un año). Solicitamos además que este rubro, en caso de ser superado, que otorgue bonificaciones en la calificación.

**Respuesta 12.** La asignación requerida en las bases es por la totalidad del contrato. No habrá bonificaciones en caso de superar este monto.

**Pregunta 13.** Parámetros de experiencia específica: un segundo elemento de experiencia específica requerida se refiere a haber facturado por cobranza externa en los últimos 5 años US\$700.000. Solicitamos que en las bases se clarifique que este segundo elemento se refiere a la totalidad de facturación de la empresa o consorcio, es decir que el texto actual que dice: “haber recibido la asignación de gestión de cobranza de cartera del sector público de al menos 5 millones de dólares de los Estados Unidos de América, y que haya facturado por el servicio de cobranza externa al menos US\$ 700.000,00 en los últimos 5 años”, se cambie por el siguiente: “haber recibido la asignación de gestión de cobranza de cartera del sector público de al menos 5 millones de dólares de los Estados Unidos de América en promedio mensual durante un contrato. Adicionalmente a lo anterior, que la empresa o consorcio postulante haya facturado por el servicio de cobranza externa al menos US\$ 700.000,00 en los últimos 5 años”. ). Solicitamos además que este rubro, en caso de ser superado, que otorgue bonificaciones en la calificación.

**Respuesta 13.** El monto de facturación requerido es de \$ 700.000 y se refiere únicamente a la facturación por cobranza externa como señalan las bases del proceso en el apartado 2.1.6, no serán considerados otros rubros de facturación para acreditar este requerimiento. No habrá bonificaciones en caso de superar este monto.

**Pregunta 14.** Temporalidad de 5 años: no está claro cómo se debe entender la temporalidad de 5 años, si se trata desde la fecha de convocatoria 5 años exactos para atrás, si se refiere a los años calendarios completos, es decir desde enero de 2017 hasta diciembre de 2022. Así mismo, se debería especificar que son contratos que hayan culminado y terminado en dicho periodo sin importar que el inicio de dichos contratos se haya dado antes.

**Respuesta 14.** La temporalidad se refiere a los últimos cinco años, entendiéndose desde la convocatoria del presente proceso, las bases señalan que serán contratos ejecutados o en ejecución dentro del citado período.

**Pregunta 15.** Cobro directo de cargos de cobranza al deudor: Al respecto es preciso que se confirme que el IESS ya ha realizado todo el desarrollo tecnológico y las pruebas de operación para que el proveedor pueda realizar su labor y facturar a los deudores. Concretamente, para que este proceso funcione, el agente de recaudación debe conocer por anticipado, los valores a cobrar y el valor de la carga de cobranza. Al existir planillas de diversos tamaños, es necesario que se conozca cómo aplicar los valores dependiendo de la antigüedad y mora de cada planilla que se cancele. ¿Pueden los deudores elegir qué planilla cancelar o debe necesariamente empezar por las más antiguas, o las de un tipo de deuda específica? Si al pagar se aplica una tarifa u otra, ¿cómo puede el agente de recaudación conocer qué valor imputar y cobrar? ¿al momento de realizar el cobro de la cuota vencida en caja primero deberían pagar el honorario a la cuenta destinada para el efecto y después abonar a la cuota vencida? ¿Todos los canales dispondrán de la información completa de la obligación (monto deuda más recargo por gestión de cobro)?

**Respuesta 15.** La Resolución Nro. IESS-DG-2023-0019-R de 26 de junio de 2023, en su disposición transitoria tercera señala:

“Transcurridos treinta (30) de haberse suscrito el convenio de cobranza previa a la fase coactiva, la Dirección Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera conjuntamente con la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Dirección Nacional de Riesgos Institucionales desarrollarán los mecanismos tecnológicos necesarios que permitan la consulta de información entre el IESS y el gestor externo.”

¿Pueden los deudores elegir qué planilla cancelar o debe necesariamente empezar por las más antiguas, o las de un tipo de deuda específica?

¿Cómo puede el agente de recaudación conocer qué valor imputar y cobrar?

El literal b del apartado 2.2.4 de las bases señala que el gestor de cobranza debe estar enlazado al gestor de recaudo para que ambos posean la misma información y puedan cruzar cuentas al momento del pago de la obligación.

La letra d del mismo apartado señala que de conformidad con la norma, si un ciudadano tiene más de una obligación registrada, el gestor privado únicamente deberá cobrar por



la gestión de cobranza efectiva de la obligación más antigua, no podrá realizar doble cobro sobre el mismo deudor.

Para el efecto, el gestor de cobranza deberá informar a través de su enlace al gestor de recaudo sobre la obligación que fue gestionada con el deudor, y en el caso que el deudor pague dicha obligación, se considera cobranza efectiva, sobre la misma el gestor de recaudo deberá cobrar al deudor la comisión del gestor de cobranza.

¿Al momento de realizar el cobro de la cuota vencida en caja primero deberían pagar el honorario a la cuenta destinada para el efecto y después abonar a la cuota vencida?

Favor revisar el literal b del apartado 2.2.4 de las Bases del proceso.

¿Todos los canales dispondrán de la información completa de la obligación (monto deuda más recargo por gestión de cobro)?

Apartado 2.2.4 de las Bases: El proponente deberá estar integrado al sistema informático del canal de recaudo, esto con la finalidad de que ambos posean la misma información y puedan cruzar cuentas al momento del pago de la obligación de parte del deudor.

Apartado 2.2.5 de las Bases: El IESS, en conjunto con el gestor diseñará un aplicativo de consulta y consumo de información que permitirá el flujo entre ambos actores, en doble vía. Por parte del IESS, la entrega de los datos de la cartera en los términos definidos por la normativa vigente, por el lado del gestor, los resultados de su trabajo, entre otros, que se definirá en el convenio.

**Pregunta 16.** Ciclos de operación: Es importante que en la actividad se establezca la operatividad cronológica mensual adecuada, es decir, si la fecha de mora de las obligaciones es el 15 de cada mes, con qué fecha nos entregarán la información para hacer la gestión de cobro y en qué fecha se recibiría el siguiente "corte".

**Respuesta 16.** La planilla entra en mora el día 16 de cada mes, además se considerará si el día 16 cae en fin de semana o feriado, se considerará el siguiente día hábil, por lo tanto los cortes de entrega de información deberán considerar esa fecha en adelante.

**Pregunta 17.** Información de pagos: por favor informar respecto al mecanismo de información que tendremos de pagos de los deudores y la aplicación de los mismos, es decir, si un deudor tiene varias planillas y cancela algunas, cómo podemos saber cuáles fueron, a fin de gestionar la cobranza sólo por aquellas que sigan impagas

**Respuesta 17.** Apartado 2.2.5 de las Bases: El IESS en conjunto con el gestor diseñará un aplicativo de consulta y consumo de información que permitirá el flujo entre ambos actores, en doble vía. Por parte del IESS, la entrega de los datos de la cartera.

La información de cartera que hace referencia el apartado 2.2.5, se relaciona a los datos de cartera que contengan obligaciones pendientes, es decir que no han sido cubiertas por el deudor (estén impagas.)



Con esta información, y de conformidad con la normativa vigente, el gestor procederá a ejecutar su trabajo para cobrar la obligación correspondiente a través de los canales de recaudo autorizados por el IESS.

**Pregunta 18.** Cancelación por medio de convenios: favor confirmar que en el caso de que el IESS solicite que en la gestión se informen o promuevan otros mecanismos de pagos, como por ejemplo los convenios de pago, se cargará al menos una tarifa de cargo de cobranza al deudor en reconocimiento de la gestión de cobranza efectuada.

**Respuesta 18.** Referirse al ámbito de acción del gestor de cobranza que consta en el apartado 2.2.5 de las Bases del proceso.

**Pregunta 19.** Obligación: De conformidad con la Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indevidos y Servicios no Solicitados, si un ciudadano tiene más de una obligación registrada, el gestor privado únicamente deberá cobrar por la gestión de cobranza efectiva de la obligación más antigua, no podrá realizar doble cobro sobre el mismo deudor. Pregunta: ¿Se entiende por obligación a cada planilla o a una glosa o ambas?

**Respuesta 19.** Ambas.

**Pregunta 20.** Cargos por pago de abonos: en caso de pago parcial (parte de una planilla, se reconocerán cargos por cobranza).

**Respuesta 20.** No existen pagos parciales de planillas ni glosas.

**Pregunta 21.** En el Formulario A-5 Situación Financiera, se solicita la presentación de los formularios de los últimos 5 ejercicios fiscales. ¿Con relación al impuesto del valor agregado (IVA), se refiere a los últimos 5 meses, o las 60 declaraciones mensuales de los últimos 5 años? Porque la declaración del impuesto a la renta comprende todas las declaraciones del impuesto al valor agregado, de los últimos 5 años.

**Respuesta 21.** Con relación al Impuesto al Valor Agregado (IVA), se refiere a las 60 declaraciones correspondientes a los últimos cinco ejercicios fiscales.

#### **PUNTO CUATRO.- Aclaraciones por parte de la Comisión a las preguntas realizadas por los posibles proponentes**

**Aclaración 1:** El ámbito de gestión de la cobranza abarca a las obligaciones de más de 90 días, siempre que no sean títulos de crédito.

La Comisión dispone a la secretaria abogada que proceda a realizar las diligencias correspondientes con el fin de publicar la presente acta en la página web del IESS, en el enlace <https://www.iess.gob.ec/nueva-convocatoria-gestor-externo-de-cobranza/> de conformidad con el cronograma.

Sin otro punto a tratar la Comisión da por concluida la sesión, siendo las 13h00 del día 04 de agosto de 2023.



Para constancia de lo referido en párrafos anteriores, firman el Subdirector Nacional de Recaudación, el delegado del Subdirector Nacional de Gestión de Cartera y la delegada del Procurador General del IESS como miembros de la Comisión; y, la secretaria abogada de la aludida Comisión.

Fabricio Vicente Rodríguez Arboleda <b>SUBDIRECTOR NACIONAL DE RECAUDACIÓN</b>	
José Leonardo Vera Intriago <b>DELEGADO DEL SUBDIRECTOR NACIONAL DE GESTIÓN DE CARTERA</b>	
Kenny Elizabeth Escobar Coronel <b>DELEGADA DE LA PROCURADURÍA GENERAL DEL IESS</b>	
Farah Lizeth Espinosa Moscoso <b>SECRETARIA ABOGADA</b>	