



**CONVENIO PARA LA GESTIÓN ESPECIALIZADA EN EL SERVICIO DE  
RECUPERACIÓN DE CARTERA PREVIA A LA FASE COACTIVA**

**COMPARECIENTES:**

El **INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**, representado por la Abg. Karla Denisse Bermúdez Roldán, en su calidad de Directora Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera, quien comparece en nombre y representación del Lcdo. Diego Salgado Ribadeneira, Director General del IESS, según se acredita con la Resolución Nro. IESS-DG-2023-0018-R de 26 de junio de 2023 y la acción de personal Nro. SDNGTH-2022-2210-NJS de 07 de septiembre de 2022, que se adjuntan como documentos habilitantes, a quien para los efectos de este convenio se llamará "**IESS**"; y, el Consorcio DYM, representada legalmente por la Ing. Sylvia Brigitte Miño Alarcón, en su calidad de Procuradora Común, acorde con el acta de constitución del Consorcio DYM de fecha 20 de julio de 2023, que reposa en escritura pública No. 2023-17-01-20-P02077 de la Notaría Vigésima del Distrito Metropolitano de Quito, que se adjunta; quien para los efectos de este convenio, se llamará "**EL GESTOR**".

Las PARTES, como se les denominara de manera conjunta, convienen en celebrar el presente instrumento de conformidad con las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.- ANTECEDENTES:**

- 1.1. El artículo 93 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, determina que *“las entidades, instituciones y organismos del sector público, deben realizar la recaudación de los ingresos públicos a través de entidades financieras u otros mecanismos o medios que se establezcan en la ley o en las normas técnicas expedidas por el ente rector de las finanzas públicas, en coordinación con esas entidades”*.
- 1.2. El artículo 162 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, dispone que *“los recursos públicos se manejarán a través de la banca pública, considerando en lo pertinente, las respectivas normas técnicas y las capacidades de gestión de las entidades que conforman la banca pública. El cobro, pago o transferencia de dichos recursos se podrá realizar a través de otras entidades financieras”*.
- 1.3. El artículo 163 del referido cuerpo normativo, establece que *“el Presupuesto General del Estado se gestionará a través de la Cuenta Única del Tesoro Nacional abierta en el depositario oficial que es el Banco Central del Ecuador, con las subcuentas que el ente rector de las finanzas públicas considere necesarias.*

*Para el manejo de los depósitos y créditos de las empresas públicas, gobiernos autónomos descentralizados y las demás que correspondan, se crearán cuentas especiales en el Banco Central del Ecuador. (...)*”.

- 1.4. El artículo 40 del Código Orgánico Monetario y Financiero, Libro I, dispone que *“los recursos públicos de las instituciones, organismos y empresas del sector público no financiero se mantendrán en depósito en el Banco Central del Ecuador de conformidad con las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria. Adicionalmente dispone que las entidades del sistema financiero nacional participarán en la recaudación de recursos públicos a través de cuentas recolectoras de conformidad con las regulaciones que expida la Junta referida”*.
- 1.5. El artículo 162, numeral 3 del Código Orgánico Monetario y Financiero, Libro I, señala *“Sector financiero privado. El sector financiero privado está compuesto por las siguientes entidades: (...) 3. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Bancos en el ámbito de su competencia”*.
- 1.6. El artículo 163 del Código ibídem, establece que *“Sector financiero popular y solidario. El sector financiero popular y solidario está compuesto por: (...) 4. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia”*.
- 1.7. El artículo 47 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, prescribe: *“(...) Las TARIFAS que cobren las instituciones financieras o cualquier otra persona natural o jurídica por todas las actividades y servicios inherentes a la COBRANZA JUDICIAL o EXTRAJUDICIAL de un crédito vencido, deberán ser previamente acordadas con el prestatario al momento del otorgamiento del crédito. Las TARIFAS por la COBRANZA JUDICIAL o EXTRAJUDICIAL no podrán superar anualmente el porcentaje determinado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, que se calculará sobre el valor remanente del capital original del crédito, tomando en cuenta criterios de mercado, montos, tasas, segmentos, plazos, entre otros. (...)”*.
- 1.8. El artículo 16 de la Ley de Seguridad Social, dispone que *“el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política de la República, dotada de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto indelegable la prestación del Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional y que, sus ingresos por aportes personales y patronales, fondos de reserva, descuentos, multas, intereses, utilidades de inversiones, contribución financiera obligatoria del Estado, y los demás señalados en esta Ley, no podrán gravarse bajo ningún concepto, ni destinarse a otros fines que a los de su creación y funciones”*.
- 1.9. El inciso final del artículo 18 de la Ley ibídem sobre los principios de organización del IESS, señala *“El IESS podrá contratar con empresas públicas, mixtas o*

*privadas, la prestación de los servicios auxiliares respecto del cumplimiento de sus objetivos primordiales, así como las tareas de recaudación de ingresos y pago de prestaciones, con sujeción a las disposiciones de las leyes que regulan estas materias”.*

- 1.10.** El artículo 153 de la Resolución Nro. C.D. 625 de 31 de diciembre de 2020, mediante la cual el Consejo Directivo, aprobó el Reglamento de Aseguramiento, Recaudación y Gestión de Cartera del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social señala que *“El sistema informático del IESS emitirá de manera automática las glosas de las obligaciones patronales en contra de empleadores o el contratante de seguro según corresponda, cuando acusen mora por periodos superiores a cuarenta y cinco (45) días, tiempo durante el cual se ejercerán las acciones de cobro previas a la referida emisión; exceptuándose las obligaciones por concepto de responsabilidad patronal (...)”.*
- 1.11.** Conforme el pronunciamiento emitido por la Superintendencia de Bancos y Seguros, mediante oficio No. INSS-DASS1-2014-1033 y oficio No. IG-INSS-DNEI-2014-440, a la consulta realizada por el IESS, se determinó que *“en ningún caso podrán utilizarse recursos propios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para asumir los costos por concepto de gastos o comisiones derivados de las transferencias que genere la recaudación de obligaciones a favor del IESS”.*
- 1.12.** La Resolución 006-2014-M de 06 de noviembre de 2014, emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en su artículo 3 dispone que *“toda entidad pública no financiera con goce o no de autonomía económica y/o presupuestaria y/o financiera deberá acreditar y/o depositar la totalidad de recursos financieros que recaude en las respectivas cuentas abiertas en el Banco Central del Ecuador”.*
- 1.13.** La Resolución Nro. 138-2015-F de 23 de octubre de 2015, y sus reformas, emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en el anexo por cargos financieros, apartado cobranza extrajudicial, establece:

61. GESTION DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL					
Rango de cuota (Dólares)	Cargo* (Dólares)	Rango de días vencidos			
		a. de 1 a 30 días	b. de 31 a 60 días	c. de 61 a 90 días	d. más de 90 días
Rango de cuota (Dólares)	a. menor a 100	6,38	16,23	23,17	25,56
	b. de 100 a 199	7,35	16,46	23,85	26,64
	c. de 200 a 299	7,92	17,83	25,27	29,03
	d. de 300 a 499	8,32	20,34	27,43	32,72
	e. de 500 a 999	8,63	23,99	30,34	37,70
	f. Mayor a 1.000	8,88	28,78	34,01	43,99

- 1.14.** El artículo 13 de la Resolución Administrativa Nro. BCE-GG-065-2018, señala: *“Los valores recaudados por los sistemas auxiliares de pago corresponsables del Banco Central del Ecuador, serán debitados hasta máximo el primer día hábil posterior a la recaudación, de la cuenta de la entidad financiera corresponsal del Banco Central del Ecuador, a través de la cual se realizarán las liquidaciones diarias de los valores recaudados.”.*

- 1.15. Mediante Resolución Nro. IESS-DG-2023-0019-R de 26 de junio de 2023, el Director General del IESS resolvió aprobar y expedir el Manual del Proceso *“Cobranza previa a la fase coactiva”*.
- 1.16. 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”*.
- 1.17. Mediante Memorando Nro. IESS-DNRGC-2023-1467-M de 27 de julio de 2023, la Directora Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera emitió los *“Lineamientos para la Selección de Gestión Especializada en el Servicio de Recuperación de Cartera Previa a la Fase Coactiva”*.
- 1.18. Mediante Memorando Nro. IESS-DNRGC-2023-1490-M de 01 de agosto de 2023, la Directora Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera aprobó las bases del proceso público y su planificación.
- 1.19. Mediante Ticket#2023063071002826 de 01 de agosto de 2023, se publicó en la página web del IESS las bases del proceso público de selección y la planificación (cronograma: convocatoria; preguntas, aclaraciones y respuestas; recepción de propuestas; calificación de propuestas; adjudicación; y, suscripción de convenio) en el enlace <https://www.iess.gob.ec/nueva-convocatoria-gestor-externo-de-cobranza/>.
- 1.20. Mediante acta de calificación de propuestas presentadas de fecha 16 al 21 de agosto de 2023, la Comisión de Selección realizó la calificación en base a los parámetros y esquema de calificaciones señalados en el numeral 4.3 de las bases del proceso público de selección de la propuesta presentada por Consorcio DYM, recomendando lo siguiente:

*“(…) 1. Considere realizar una sesión de negociación con el Consorcio DYM, en razón de ser la única propuesta que cumplió con los requisitos mínimos y calificación correspondiente, con el objeto de obtener una negociación a la baja sobre los rangos constantes en los literales a) y b) en cada uno de los rangos de la cuota en torno a los días vencidos de la propuesta tarifaria por servicio de cobranza.*

*(…) 3. La adjudicación del proceso público de selección de gestión especializada en el servicio de recuperación de cartera previa a la fase coactiva al Consorcio DYM, pues cumplió paso las etapas de evaluación y calificación de las bases del proceso y obtuvo la calificación de 98.33/100 puntos. (...)”*. Dicha acta fue publicada en el enlace del proceso con fecha 22 de agosto de 2023 [https://www.iess.gob.ec/documents/10162/24085807/Acta\\_Comision\\_16-21-08-2023.pdf](https://www.iess.gob.ec/documents/10162/24085807/Acta_Comision_16-21-08-2023.pdf)."

- 1.21. La Directora Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera acogiendo las recomendaciones de la Comisión de Selección descritas en el párrafo anterior, solicitó a la Ing. Sylvia Brigitte Miño Alarcón, Procuradora Común de Consorcio DYM, su comparecencia a la Dirección Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera, ubicada en el piso 7mo del edificio Matriz del IESS (Av. 10 de Agosto y Bogotá), con el objetivo de realizar una sesión de negociación el día 23 de agosto de 2023.
- 1.22. Una vez realizada la sesión de negociación a la baja sobre los rangos constantes en los literales a) y b) en cada uno de los rangos de la cuota en torno a los días vencidos de la propuesta tarifaria por servicio de cobranza de Consorcio DYM, la Directora Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera y la Procuradora Común de Consorcio DYM acordaron fijar una nueva propuesta tarifaria por servicio de gestión especializada en la recuperación de cartera previa a la fase coactiva, la cual consta en el acta de negociación correspondiente.
- 1.23. Mediante Resolución Nro. IESS-DNRGC-2023-0010 de 23 de agosto de 2023, la Directora Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera adjudicó el convenio para la Gestión Especializada en el Servicio de Recuperación de Cartera Previa a la Fase Coactiva al Consorcio DYM, de conformidad con los lineamientos y las bases del Proceso Público para la Selección de Gestión Especializada en el Servicio de Recuperación de Cartera Previa a la Fase Coactiva.
- 1.24. Acta de Constitución del Consorcio DYM de fecha 20 de julio de 2023, otorgada por la COMPAÑÍA MOBILITYSMARTSOLUTIONS S.A. y DINAMICANETWORK ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS CIA. LTDA., reposa en escritura pública No. 2023-17-01-20-P02077 de la Notaría Vigésima del Distrito Metropolitano de Quito.
- 1.25. Mediante Resolución Nro. SEPS-ISF-2019-0038 de 03 de junio de 2019, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria calificó a la compañía DINAMICANETWORK ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS CIA. LTDA. como compañía de servicios auxiliares de cobranza, conforme lo prescribe el Código Orgánico Monetario y Financiero.

## **SEGUNDA.- DOCUMENTOS HABILITANTES:**

**2.1.** Se agregan al presente convenio y forman parte de él los siguientes documentos:

- a) Resolución Nro. IESS-DG-2023-0018-R de 26 de junio de 2023 con la delegación del Director General a la Directora Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera para la suscripción del convenio de cobranza previa a la fase coactiva;
- b) Acción de Personal Nro. SDNGTH-2022-2210-NJS de 06 de septiembre de 2022 con el nombramiento de la Directora Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera;
- c) Resolución de Adjudicación Nro. IESS-DNRGC-2023-0010;

- d) Nombramiento del representante legal del Consorcio DYM;
- e) Escritura de constitución del Consorcio DYM conformado según el Código de Comercio;
- f) Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación del representante legal del Consorcio DYM;
- g) Copia actualizada del Registro Único de Contribuyentes del Consorcio DYM; y,
- h) Copia de la Resolución Nro. SEPS-ISF-2019-0038 de 03 de junio de 2019.

### **TERCERA.- INTERPRETACIÓN Y DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:**

**3.1.** Los términos del presente convenio deben interpretarse en su sentido literal, a fin de revelar claramente la intención de las partes. En todo caso su interpretación sigue las siguientes normas:

- a) Si no están definidos se estará a lo dispuesto en el convenio en su sentido natural y obvio, de conformidad con el objeto del convenio y la intención de las partes. De existir contradicciones entre el convenio y los documentos de este, prevalecerán los términos constantes en el convenio y en la intención que tuvo el IESS al elaborarlos.
- b) En lo no previsto en el presente instrumento se estará a lo establecido en las bases del proceso público de gestión especializada en el servicio de recuperación de cartera previa a la fase coactiva del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- c) Cuando los términos estén definidos en el Código Civil, Código Orgánico Administrativo, o en este convenio, atenderá su tenor literal.

**3.2. Definiciones.-** En el presente convenio, los siguientes términos serán interpretados de la manera que se indica a continuación:

- a) **“Adjudicatario”**, es el proponente a quien la máxima autoridad de la Entidad o su delegado le adjudica la **“GESTIÓN ESPECIALIZADA EN EL SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PREVIA A LA FASE COACTIVA DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL”**.
- b) **“Deudor”**, es el empleador o contratante de seguro, sea persona natural o jurídica que adeuda obligaciones al IESS.
- c) **“Convenio”**, es el instrumento jurídico, en el cual se establecen las condiciones con las cuales el IESS y el GESTOR desarrollarán la prestación del servicio de gestión especializada en recuperación de cartera previa a la fase coactiva.
- d) **“GESTOR”**, es el proponente adjudicatario.
- e) **“GLOSA”**, es la obligación previa a la emisión del título de crédito para el inicio del procedimiento coactivo. Se contabiliza a partir del día 46 de emitida la planilla en mora.
- f) **“IESS/Entidad CONTRATANTE”**, es la entidad pública, legalmente habilitada y beneficiaria de la prestación del servicio de gestión especializada en la recuperación de cartera previa a la fase coactiva, que ha convocado y seleccionado al GESTOR, del cual surge o se deriva el presente convenio.
- g) **“Proponente”** es la persona jurídica o consorcio que presenta una "propuesta", en atención al llamado al proceso de selección correspondiente.

- h) “Propuesta”**, es la presentada por el oferente, ceñida a las bases del proceso público de selección, a través de la cual se obliga, en caso de ser adjudicada, a suscribir el convenio y a la ejecución del servicio de recuperación de cartera previa a la fase coactiva del IESS.
- i) “PLANILLA EN MORA”**, es la obligación cuya fecha de pago se encuentra vencida y se contabiliza desde el día 16 y perdura en este estado hasta el día 45.

#### **CUARTA.- OBJETO:**

**4.1.** Las PARTES, celebran el presente convenio con el objeto de encargar al GESTOR la prestación del servicio de recuperación de cartera y gestión de cobranza previa a la fase coactiva, vencida y futura a nivel nacional y dentro del plazo del presente convenio de acuerdo con la metodología de trabajo establecida por el IESS, a través de la gestión de cobro de las obligaciones, en concordancia con las bases del concurso, la propuesta y el presente instrumento.

#### **QUINTA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES:**

**5.1.** Son obligaciones del GESTOR, las siguientes:

Cumplir con lo establecido en las bases del concurso y metodología, los términos y condiciones del presente convenio, así como el ordenamiento jurídico vigente:

- a)** Garantizar una correcta y legal ejecución del convenio en los términos establecidos;
- b)** Cumplir con la legislación ecuatoriana en la materia relacionada con la ejecución del convenio;
- c)** Realizar la gestión de cobro de las obligaciones conforme los plazos y la metodología determinada;
- d)** Mantener absoluta reserva de la información entregada por la IESS;
- e)** Entregar dentro de los 10 primeros días del mes al IESS, un reporte mensual de la gestión de cobranza efectiva, con los respectivos respaldos de los servicios, tales como e-mails, mensajes de texto y otros que validen y demuestren la gestión de cobro; esto sin perjuicio de entregar la información requerida por el administrador del convenio en cualquier momento;
- f)** Realizar la gestión persuasiva de cobro, por diferentes medios, dejando una constancia de que se informó al deudor;
- g)** Realizar la gestión periódica de cobranza focalizada, por medio del centro de llamadas y demás medios, recordando a los empleadores o contratantes de seguro su obligación de cumplir con los pagos generados por concepto de obligaciones;
- h)** Realizar acciones encaminadas a la depuración de la base de datos para los casos de deudores que no se hayan podido localizar por SMS o mensajes de voz, correo electrónico;
- i)** Realizar gestiones masivas a todos los deudores (llamadas, mensajes de voz, de texto, correo electrónico, entre otros) en el que se comunique el valor al deudor y que se acerque a cancelar dentro de los plazos previstos en la normativa, así como, los canales autorizados por el IESS donde se pueden cancelar estos rubros, para generar cultura de pago;

- j) Realizar la insistencia de pago al deudor, según la información proporcionada por el IESS, en caso de que la información que proporcione el IESS no sea la correcta, el gestor privado deberá informar al IESS para que se proceda con la actualización correspondiente;
- k) Diseñar, conjuntamente con el IESS, un aplicativo de consulta y consumo de información que permitirá el flujo de información para la ejecución del convenio y las obligaciones recíprocas asumidas;
- l) Celebrar con los canales de recaudo autorizados por el IESS, los convenios y/o contratos necesarios para el recaudo de las obligaciones y servicios de cobranza;
- m) Responsabilizarse de la relación laboral de sus colaboradores;
- n) Cumplir con las condiciones técnicas y económicas de su oferta;
- o) Aplicar los protocolos de seguridad de la información de conformidad con la normativa vigente; y,
- p) Las demás que faciliten la adecuada y oportuna ejecución del objeto del convenio.

## **5.2. OBLIGACIONES DEL IESS:**

Son obligaciones del “**IESS**” las siguientes:

- a) Comunicar a los empleadores y/o deudores, por los canales oficiales, la gestión de cobro que realizará el GESTOR, sus costos y los costos de estos en el caso de vencimiento de la obligación;
- b) Proporcionar al GESTOR, conforme el régimen jurídico aplicable, por los canales definidos y en los términos acordados la información actualizada del deudor a efectos de desarrollar la gestión de cobro (cédula o RUC, nombres, apellidos, teléfonos, dirección, correo electrónico, entre otros);
- c) Comunicar las notificaciones que se realicen por medios electrónicos para el inicio de la gestión de cobro;
- d) Entregar al GESTOR la información actualizada de cuentas por cobrar, segmentadas por tipo y fechas de vencimiento de las obligaciones;
- e) Proporcionar al GESTOR el detalle de los convenios de pagos vencidos, con el detalle de información necesaria para la gestión de cobranza;
- f) Entregar al GESTOR el valor total adeudado, que incluya multa e intereses por cada deudor;
- g) Entregar al GESTOR la cantidad de obligaciones por año, con el detalle de información necesaria para la gestión de cobranza;
- h) Entregar al GESTOR el número total de deudores, con el detalle de información necesaria para la gestión de cobranza;
- i) Facilitar al GESTOR las conexiones, accesos y demás desarrollos tecnológicos y acceso a la información de su base de datos para la interconexión de la plataforma tecnológica;
- j) Facilitar la celebración de los convenios, necesarios para el pago de los servicios de cobranza del GESTOR;
- k) Generar del archivo de conciliación; y,
- l) Las demás que faciliten el cabal y oportuno desarrollo del objeto del presente instrumento.



---

**SEXTA.- PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE COBRO:**

**6.1.** El procedimiento para la recaudación de las obligaciones pendientes de pago a favor del “IESS” se sujetará al marco legal pertinente, y se regirá de la siguiente forma:

- a) 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; esto se verá reflejado en el documento de las condiciones operativas y tecnológicas, el mismo que formará parte integral del presente Convenio.
- b) Una vez ingresada la obligación al sistema informático, el gestor privado iniciará el proceso de gestión persuasiva de cobro, por diferentes medios, dejando una constancia de que se informó al deudor;
- c) En el caso de las obligaciones notificadas por medios electrónicos (glosas) se gestionará el cobro, una vez que el IESS haya realizado la respectiva notificación al deudor, lo cual será puesto en conocimiento del gestor para que proceda con el cobro;
- d) Realizar la gestión periódica de cobranza focalizada, por medio del centro de llamadas y demás medios, recordando a los empleadores o contratantes de seguro su obligación de cumplir con los pagos generados por concepto de obligaciones;
- e) Realizar acciones encaminadas a la depuración de la base de datos para los casos de deudores que no se hayan podido localizar por SMS o mensajes de voz, correo electrónico;
- f) Realizar gestiones masivas a todos los deudores (llamadas, mensajes de voz, de texto, correo electrónico, entre otros) en el que se comunique el valor al deudor y que se acerque a cancelar dentro de los plazos previstos en la normativa, así como, los canales autorizados por el IESS donde se pueden cancelar estos rubros, para generar cultura de pago; y,
- g) Realizar la insistencia de pago al deudor, según la información proporcionada por el IESS, en caso de que la información que proporcione el IESS no sea la correcta, el gestor privado deberá informar al IESS para que se proceda con la actualización correspondiente.

**SÉPTIMA.- ENVÍO Y ENTREGA DE INFORMACIÓN:**

**7.1.** “LAS PARTES” acuerdan definir el flujo de información en el el documento de las condiciones operativas y tecnológicas correspondiente.

**OCTAVA.- SERVICIOS DE COBRANZA:**

**8.1.** El IESS no cancelará ningún valor al GESTOR, ni aun cuando este alegare inversión para la prestación del servicio, será el deudor el que cancele el servicio de gestión de cobranza de conformidad con la normativa vigente.

**8.2.** La comisión del servicio de gestión de cobranza será cancelada por el deudor, a través del canal de recaudo autorizado por el IESS al GESTOR, bajo las siguientes condiciones:

- a) Dentro de los 15 días siguientes de generada la planilla, las gestiones de cobro realizadas no tendrán costo para el deudor, puesto que no se encuentran en mora;
- b) Al día dieciséis (16) de generada la planilla, esta entra en mora y permanece en estado de «planilla en mora» por cuarenta y cinco (45) días, en este plazo el servicio de gestión de cobranza efectiva tendrá un costo para el deudor;
- c) Al día cuarenta y seis (46) la «planilla en mora» entra en estado de «glosa» por ocho (8) días previo a la emisión del título de crédito, dentro de este plazo se considerará los servicios efectivamente realizados para la cobranza de las obligaciones, el pago del servicio; y,
- d) Si un empleador o contratante de seguro tiene más de una obligación registrada, el GESTOR únicamente deberá cobrar por la gestión de cobranza efectiva de la obligación más antigua, no podrá realizar doble cobro sobre el mismo deudor. Así también, si un empleador o contratante de seguro tiene más de una obligación registrada, el GESTOR únicamente deberá cobrar por la gestión de cobranza efectiva de la obligación más antigua, no podrá realizar doble cobro sobre el mismo deudor.

**8.3.** El servicio de gestión de cobranza que cancelará el deudor al GESTOR será el determinado en el acta de negociación y de conformidad con el siguiente detalle:

<b>Rango de Días Vencidos</b>					
<b>Cargo (dólares)</b>		<b>a. de 1 a 30 días</b>	<b>b. de 31 a 60 días</b>	<b>c. de 61 a 90 días</b>	<b>d. más de 90 días</b>
<b>Rango de cuota (dólares)</b>	a. Menor a 100	0.00	0.00	0.00	0.00
	b. de 100 a 199	4.27	5.22	6.50	7.50
	c. de 200 a 299	6.46	13.20	16.50	21.90
	d. de 300 a 499	7.41	16.05	23.90	25.90
	e. de 500 a 999	7.88	20.42	25.90	32.90
	f. Mayor a 1.000	8.07	23.65	32.90	39.90

## **NOVENA.- FORMA DE PAGO:**

**9.1.** Los pagos del servicio de gestión de cobranza se realizarán de la siguiente forma:

- a) Para el pago del rubro por gestión de cobranza, el GESTOR celebrará con los canales de recaudo autorizados por el IESS, los respectivos convenios o contratos de recaudación, así como, interconectarán sus plataformas tecnológicas para el cruce de información a efectos de que, los pagos por servicios de gestión de cobranzas sean transferidos directamente a la cuenta del GESTOR y los valores cancelados a favor del IESS, se acrediten directamente a la cuenta determinada por este último; sin que el IESS erogó ningún recurso.
- b) El IESS y el GESTOR interconectarán sus sistemas para el cruce de información que les permita, entre otros aspectos, determinar las obligaciones que, por el

servicio de gestión de cobranza del GESTOR, han sido recuperadas a favor del IESS;

- c) Se verificará que los valores acreditados al IESS y al GESTOR sean acorde al monto de las planillas en mora y glosas, así como a la tabla de servicios ofertados, respectivamente.

**9.2.** El administrador del convenio designado por la entidad contratante verificará que los movimientos de la cuenta correspondan estrictamente al GESTOR.

#### **DÉCIMA.- ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL CONVENIO:**

**10.1.** “Las Partes” designan en calidad de Administradores del presente Convenio, a los siguientes funcionarios:

- a) El “**IESS**”, designa para la correcta administración, supervisión, seguimiento, evaluación y ejecución del presente Convenio, al **Subdirector Nacional de Gestión de Cartera** o su delegado.
- b) “**EL GESTOR**” designa para la correcta administración, supervisión, seguimiento, evaluación y ejecución del presente Convenio, a la Ingeniera Brigitte Miño Alarcón.
- c) Los Administradores velarán por el cabal cumplimiento y la oportuna ejecución de todas y cada una de las obligaciones derivadas del presente Convenio, así como, de su seguimiento monitoreo, supervisión, coordinación, gestión, evaluación y ejecución, debiendo informar alguna observación por escrito a las máximas autoridades de las instituciones comparecientes.
- d) Los Administradores podrán establecer acuerdos y definir los procedimientos en los aspectos administrativos, técnicos, operativos y logísticos dentro el ámbito de sus competencias para la correcta ejecución del presente Convenio, para lo cual deberán sujetarse a las normas y procedimientos que cada institución establece para el efecto, conforme la normativa vigente.
- e) Es responsabilidad de los Administradores del Convenio, elevar a conocimiento de la máxima Autoridad de cada una de las instituciones, cualquier incumplimiento o novedad dentro de la ejecución del Convenio; así como, también es su responsabilidad resguardar según corresponda, a los intereses institucionales respecto de la ejecución y finalización satisfactoria de las actividades originadas por el presente Convenio.
- f) Los Administradores presentarán a sus Autoridades un informe final de ejecución del Convenio a la conclusión del plazo o en caso de la terminación del Convenio por cualquiera de las causales establecidas en este instrumento, en un plazo no mayor a veinte (20) días.

- g) Los Administradores del presente Convenio, podrán ser reemplazados, sustituidos o cambiados en cualquier momento, sin que esto implique la modificación del mismo, bastará la correspondiente notificación a la otra parte en un término o máximo de tres (3) días subsiguientes a la designación del nuevo Administrador.
- h) De parte del IESS, el administrador tendrá bajo su responsabilidad la aprobación de los informes mensuales que emita el GESTOR.
- i) De parte del IESS, el administrador del convenio verificará que los movimientos de la cuenta correspondan estrictamente al GESTOR.

#### **UNDÉCIMA.- NIVELES DE SERVICIO:**

LAS PARTES de mutuo acuerdo, determinarán los niveles de servicio y las penalidades en caso de incumplimiento, mediante documento suscrito que formará parte del presente convenio.

#### **DUODÉCIMA.- PLAZO:**

**12.1.** El convenio tendrá una duración de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de su suscripción.

**12.2** El convenio podrá renovarse por una sola ocasión por el mismo período referido en el numeral anterior,, para dicha renovación se observará el cumplimiento de los niveles de servicio previo informe del Administrador del Convenio, en cuyo caso notificará por escrito a la otra parte por lo menos con 90 días de anticipación a la fecha del vencimiento.

#### **DÉCIMA TERCERA.- CAUSALES DE TERMINACIÓN:**

**13.1.** “LAS PARTES”, podrán dar por terminado el presente Convenio, en los siguientes casos:

- a) Finalización de la vigencia para el cual fue suscrito, previa notificación de una de las partes con por lo menos 90 días de anticipación;
- b) Por mutuo acuerdo de las partes, previa notificación escrita de una de ellas con al menos treinta (30) días de anticipación;
- c) Por causas de fuerza mayor o caso fortuito, contempladas en el artículo 30 del Código Civil, debidamente justificadas por la parte que las alegara, notificando dentro del plazo de treinta (30) días de ocurrido el hecho. En estos casos, se suscribirá el respectivo acuerdo de terminación en el que se determinarán las causas descritas como causales de terminación del Convenio;
- d) Terminación unilateral del Convenio puede darse cuando una de las partes incurra en las siguientes causales:
  - d.1.** Incumplimiento del objeto del Convenio.
  - d.2.** Incumplimiento de las obligaciones asumidas por las partes en la ejecución de este instrumento, en virtud del marco legal y normativo; y,
  - d.3.** Cesión o transferencia total o parcial de las obligaciones o derechos derivados del Convenio.

**13.2.** En caso de terminación unilateral del convenio se suscribirá el Acta de Liquidación y Finiquito.

**13.3.** La terminación del presente Convenio, por cualquiera de las causales antes señaladas, no afectará la conclusión de las obligaciones y actividades que las partes hubiesen adquirido y se encuentren ejecutando en ese momento.

**13.4.** Las partes suscribirán la correspondiente Acta de Terminación en los casos previstos en los literales a), b) y c).

#### **DÉCIMA CUARTA.- MODIFICACIÓN DEL CONVENIO:**

**14.1.** Los términos de este Convenio, podrán ser modificados, ampliados o reformados de mutuo acuerdo durante su vigencia, a través de un Convenio Modificatorio, siempre que dichos cambios no alteren el objeto ni desnaturalicen su contenido, para lo cual **“LAS PARTES”** suscribirán los instrumentos que sean necesarios.

**14.2.** Previa la aceptación y suscripción de la modificación, reforma o ampliación del Convenio, el Administrador del Convenio, deberá presentar a la Máxima Autoridad del IESS un informe de viabilidad de suscripción del mismo.

#### **DÉCIMA QUINTA.- CONFIDENCIALIDAD Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN:**

**15.1.** **“LAS PARTES”** se comprometen a guardar total confidencialidad respecto de la información exclusivamente que se genere dentro del marco de este Convenio, en estricto apego a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y demás ordenamiento jurídico aplicable.

**15.2.** De igual manera **“LAS PARTES”** acuerdan utilizar la información exclusivamente en relación directa con la ejecución del objeto del Convenio y para ningún otro propósito. La inobservancia de lo manifestado por las **“LAS PARTES”** que manejen la información, dará lugar a la terminación unilateral el Convenio por parte del IESS, y de ser el caso, el inicio de acciones administrativas y legales pertinentes.

**15.3.** **“LAS PARTES”** se obligan a observar estrictamente los principios que garantizan la protección de datos personales que serán utilizados, procesados o intercambiados, a través de los medios y demás elementos que se relacionen con la ejecución del objeto del convenio, de conformidad con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico aplicable. Para el efecto y sin perjuicio del cumplimiento del presente Convenio, **“LAS PARTES”** se comprometen a mantener la reserva de la información.

**15.4.** **“EL GESTOR”** no podrá transferir a través de cualquier medio o intercambiar la información que se relacione con la ejecución del objeto del convenio con ninguna institución de Derecho Público o Privado; el incumplimiento dará lugar a la terminación unilateral el Convenio por parte del IESS.



---

**DÉCIMA SEXTA.- RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL GESTOR:**

El “GESTOR” será responsable sobre las acciones que genere ante los empleadores o contratantes del seguro en la ejecución del presente convenio, por lo tanto, deberá asumir las consecuencias relacionadas al incumplimiento del ordenamiento jurídico aplicable.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- PROHIBICION DE CEDER:**

**17.1.** Ninguna de “LAS PARTES” podrá ceder a terceros ni total ni parcialmente las obligaciones y derechos asumidos en el presente convenio.

**DÉCIMA OCTAVA.- CONTROVERSIAS:**

**18.1.** Todo reclamo de cualquiera de “LAS PARTES” por incumplimiento del Convenio, deberá ser presentado por escrito a la autoridad que comparece en este Convenio, dentro de un plazo de diez (10) días.

**18.2.** En caso de suscitarse controversias “LAS PARTES” acuerdan el siguiente procedimiento en el orden descrito a continuación:

- a) Agotar la interposición de buenos oficios y la realización de gestiones tendientes a lograr una solución amistosa;
- b) En caso de no lograr una solución consensuada, a solicitud de una de las partes se someterán a un proceso de mediación, en el Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado;
- c) En caso de imposibilidad de acuerdo, en el proceso de mediación llevado a cabo ante el Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado, “LAS PARTES” se someterán ante los jueces del Tribunal Distrital de lo Contencioso Administrativo, con sede en el Distrito Metropolitano de Quito.

**DÉCIMA NOVENA.- DOMICILIO Y NOTIFICACIONES:**

**19.1.** Para todos los efectos legales “LAS PARTES” fijan como su domicilio el Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, renunciando a cualquier fuero especial que en razón del domicilio puedan tener.

**19.2.** Para la ejecución del Convenio, cualquier aviso, notificación o comunicación que dirijan “LAS PARTES”, relativa a la ejecución del presente Convenio deberá realizarse conforme las reglas establecidas para la notificación dispuestas en el Código Orgánico Administrativo.

**19.3.** “LAS PARTES” están obligadas a notificar el cambio de domicilio.

**19.4.** “LAS PARTES” fijan las siguientes direcciones como su domicilio para notificaciones y recepción de documentación:

- **Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)**  
Ecuador - Pichincha - Quito



# INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

## DIRECCIÓN NACIONAL DE RECAUDACIÓN Y GESTIÓN DE CARTERA

**Dirección:** Avenida 10 de Agosto y Bogotá, Edificio Matriz.

**Teléfono:** 022561378

**Correo Electrónico:** [gestoresexternos@iess.gob.ec](mailto:gestoresexternos@iess.gob.ec)

- **Consortio DYM:**

**Dirección:** Calle José Galdoz N26-211 y Yánez Pinzón, detrás del Centro Comercial MULTICENTRO.

**Teléfono:** 0984491688, 0995288728, 0993683357

**Correo Electrónico:** [contabilidad@mobility.com.ec](mailto:contabilidad@mobility.com.ec); [csybri82@gmail.com](mailto:csybri82@gmail.com)

**19.5 “LAS PARTES”** en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 55 y 55.1 del Código Orgánico General de Procesos, señalan las direcciones electrónicas antes referidas como su domicilio para efectos de citación.

### **VIGÉSIMA.- CONDICIONES OPERATIVAS Y TECNOLÓGICAS**

El GESTOR deberá sujetarse a las condiciones y/o los mecanismos tecnológicos y operativos que establecerá el IESS para la ejecución del presente convenio.

### **VIGÉSIMA PRIMERA.- ACEPTACIÓN:**

**21.1 “LAS PARTES”** declaran expresamente su conocimiento y aceptación a todo lo convenido en el presente instrumento, se someten a sus estipulaciones y para que produzca sus efectos legales, libre y voluntariamente suscriben este convenio por triplicado del mismo tenor, en el Distrito Metropolitano de Quito, a los 24 días del mes de agosto de 2023.

---

**Abg. Karla Denisse Bermúdez Roldán**  
**DIRECTORA NACIONAL DE**  
**RECAUDACIÓN Y GESTIÓN DE**  
**CARTERA DEL INSTITUTO**  
**ECUATORIANO DE SEGURIDAD**  
**SOCIAL**

---

**Ing. Sylvia Brigitte Miño Alarcón**  
**PROCURADORA COMÚN**  
**CONSORCIO DYM**