

**Memorando Nro. CFN-B.P.-SCOP-2019-0441-M**

**Guayaquil, 30 de agosto de 2019**

**PARA:** Sra. Ing. Grace Ivonne Rodríguez Barcos  
**Gerente Administrativo**

**ASUNTO:** INFORME DE ESTUDIO DE MERCADO - SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.

De mi consideración:

En relación al asunto de la referencia, y con la finalidad de atender lo requerido por la Gerencia de Cobranzas mediante Memorando Nro. CFN-B.P.-GECB-2019-0304-M, de fecha 16 de agosto de 2019, en el cual solicité iniciar el proceso para la contratación del **SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.**; la suscrita pone a conocimiento de la Gerencia Administrativa, el informe que contiene el Estudio de Mercado realizado para la presente contratación.

**1.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

Con Memorando Nro. CFN-B.P.-GECB-2019-0304-M, de fecha 16 de agosto de 2019, el Econ. Ricardo Troya Andrade, Gerente de Cobranzas, remitió a la Ing. Grace Rodríguez Barcos, en su calidad de delegada de la máxima autoridad, los términos de referencia correspondientes a la contratación del **SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.**, para así iniciar el procedimiento de contratación respectivo.

Al respecto, y sobre la justificación de la antes referida contratación, en dicho memorando en su parte pertinente se indicó lo siguiente:

*“La Corporación Financiera Nacional B.P., en su afán de elevar el nivel de calidad en la atención al usuario del sistema financiero y de cumplir con las metas plurianuales (2018-2022), establecidas en su Plan Estratégico Institucional, en lo referente a la reducción progresiva del porcentaje de morosidad institucional, considera impostergable la contratación de un proveedor especializado y experimentado en la actividad de cobranzas a través de un CALL CENTER, el cual mediante su gestión asegure la actualización de los datos de contacto de los clientes CFN B.P. y una mayor cobertura de la gestión de recuperación de la cartera.”*

Con este antecedente, la Gerencia de Cobranzas justifica la necesidad de la contratación del **SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.**, adjuntando en físico la documentación de respaldo correspondiente.

**2.- VERIFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO EN EL CATÁLOGO ELECTRÓNICO**

Con la finalidad de conocer si el servicio requerido consta en el Catálogo Electrónico del SERCOP, a mejores costos que los establecidos en el mercado, se realizó la verificación en la herramienta, confirmando que el servicio de call center **no** se encuentra catalogado; para constancia de lo indicado se adjuntan las pantallas de verificación correspondientes.

**3.- ESTUDIO DE MERCADO**

De conformidad con lo establecido en el artículo 7 numeral 9 del Reglamento Interno de Contrataciones de la CFN B.P., aprobado mediante Regulación DIR-014-2019, y publicado en el RO Edición Especial No. 841 del 29 de marzo de 2019, en el presente estudio de mercado se ha considerado lo siguiente:

**3.1. ANÁLISIS DEL BIEN O SERVICIO A SER ADQUIRIDO**

**Memorando Nro. CFN-B.P.-SCOP-2019-0441-M**

**Guayaquil, 30 de agosto de 2019**

**3.1.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

Las características del servicio fueron proporcionadas por el área requirente, esto es, la Gerencia de Cobranzas.

**3.1.2. ORIGEN (NACIONAL, IMPORTADO O AMBOS)**

Nacional.

**3.1.3. FACILIDAD DE ADQUISICIÓN EN EL MERCADO**

De acuerdo a la investigación de mercado realizada, y de las cotizaciones recibidas, se confirmó que en el mercado existe la oferta del servicio requerido por la institución.

**3.1.4. NÚMERO DE OFERENTES (COTIZACIONES SOLICITADAS)**

Con la finalidad de elaborar el presente estudio de mercado, se procedió a solicitar cotizaciones a varios proveedores del servicio requerido, cuya actividad económica registrada en el RUC se relacione con el objeto de la presente contratación.

**3.1.5. RIESGO CAMBIARIO EN CASO DE QUE EL PRECIO NO ESTÉ EXPRESADO EN DÓLARES**

No aplica para la presente contratación, ya que se realizará en dólares americanos.

**3.2. CONSIDERAR LOS MONTOS DE CONTRATACIONES SIMILARES**

Dado que con la promulgación del Reglamento Interno de Contrataciones de la Corporación Financiera Nacional B.P. expedido mediante Regulación No. DIR-014-2019 publicado en el RO Edición Especial No. 841 del 29 de marzo del 2019, se regula los procedimientos de contratación que deberá observar la CFN B.P., y en el Título VI Disposiciones Complementarias, artículo 120, se señala "*Normas complementarias.- En todo lo no previsto en el presente Reglamento Interno de Contrataciones de la Corporación Financiera Nacional B.P., se aplicará de manera complementaria las disposiciones de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento General, la normativa emitida por el Servicio Nacional de Contratación Pública y demás normativa conexas.*", se realizó la búsqueda de contrataciones similares en el portal institucional SERCOP, durante el año 2018, obteniéndose los siguientes resultados:

CÓDIGO	ENTIDAD	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	PLAZO DE ENTREGA	ESTADO	PRESUPUESTO SIN IVA	FECHA DE PUBLICACIÓN	OBSERVACIONES
SIE-BCE-001-2018	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	SERVICIO DE CALL CENTER INFORMATIVO Y DE SOPORTE DE PRIMER NIVEL PARA ATENCION A LOS USUARIOS DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	323 días	Finalizada	179,203.10	2018-01-29	De acuerdo a lo establecido en los términos de referencia de este proceso de contratación, se estableció una metodología de trabajo diferente a la requerida por la CFN B.P.

Memorando Nro. CFN-B.P.-SCOP-2019-0441-M

Guayaquil, 30 de agosto de 2019

CÓDIGO	ENTIDAD	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	PLAZO DE ENTREGA	ESTADO	PRESUPUESTO SIN IVA	FECHA DE PUBLICACIÓN	OBSERVACIONES
SIE-SRIZ7-2018-001	SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	SERVICIO DE MENSAJES DE TEXTOS SMS Y LLAMADAS TELEFÓNICAS TANTO A TELÉFONOS CONVENCIONALES Y CELULARES DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL EL ORO DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	290 días	En Recepción	15,451.35	2018-02-14	De acuerdo a lo establecido en los términos de referencia de este proceso de contratación, se estableció un alcance, metodología de trabajo y plazo de contratación diferentes a lo requerido por la CFN B.P.

Una vez realizada la búsqueda, y efectuado el análisis correspondiente, se evidencia que los procesos encontrados en el Portal de Compras Públicas, presentan alcances, metodología y plazos diferentes a los requeridos por la Corporación Financiera Nacional B.P., por lo que dichos procesos no pueden ser tomados como referencia para establecer el presupuesto referencial de la presente contratación.

**3.3. VARIACIÓN DE PRECIOS LOCALES E/O IMPORTADOS**

No aplica, ya que no existen procesos de similares características, ejecutados en el año 2018.

**3.4. POSIBILIDAD DE LA EXISTENCIA DE PRODUCTOS O SERVICIOS SUSTITUTOS MÁS EFICIENTES**

De conformidad con las cotizaciones obtenidas en el mercado, se corroboró que no existen servicios sustitutos más eficientes.

**3.5. PROFORMAS DE PROVEEDORES DE LAS OBRAS, BIENES O SERVICIOS A CONTRATAR**

En el presente estudio de mercado se recibieron las cotizaciones detalladas continuación:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANT. LLAMADAS	OFERENTES						
			RAZÓN SOCIAL: SERVICIOS, ASESORIA, CREDITO Y COBRANZAS S.A. RUC: 0992109351001	RAZÓN SOCIAL: BIOTECHMINSA CIA. LTDA. RUC: 1792130018001	RAZÓN SOCIAL: RECAPT RECUPERACION DE CAPITAL CONTAC CENTER S.A. RUC: 1791967437001	RAZÓN SOCIAL: CANT TECNOLOGIA S.A. RUC: 1792383110001	RAZÓN SOCIAL: GESTION EXTERNA GTX S.A. RUC: 1792079616001	RAZÓN SOCIAL: SERVICES OMNICALL S.A. RUC: 1792907888001	RAZÓN SOCIAL: AMERICAN CALL CENTER S.A. RUC: 10991506241001
			TOTAL ANUAL	TOTAL ANUAL	TOTAL ANUAL	TOTAL ANUAL	TOTAL ANUAL	TOTAL ANUAL	TOTAL ANUAL
1	SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA GESTION DE COBRANZAS DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.	4000	\$69,999.36	\$38,400.00	\$110,448.00	\$100,800.00	\$75,360.00	\$58,972.56	\$54,000.00
<b>SUBTOTAL</b>			\$69,999.36	\$38,400.00	\$110,448.00	\$100,800.00	\$75,360.00	\$58,972.56	\$54,000.00
<b>IVA 12 %</b>			\$ 8,399.92	\$4,608.00	\$13,253.76	\$12,096.00	\$9,043.20	\$7,076.71	\$6,480.00
<b>TOTAL</b>			\$78,399.28	\$43,008.00	\$123,701.76	\$112,896.00	\$84,403.20	\$66,049.27	\$60,480.00

**Memorando Nro. CFN-B.P.-SCOP-2019-0441-M**

**Guayaquil, 30 de agosto de 2019**

**4.- PRESUPUESTO REFERENCIAL DE LA CONTRATACIÓN**

Como se puede observar en el cuadro anterior, se recibió cotizaciones de varios proveedores del servicio requerido, sin embargo, las propuestas remitidas por BIOTECHMINSA CIA. LTDA., RECAPT S.A., y CANT TECNOLOGIA S.A., presentaron valores muy dispersos en comparación al resto de proveedores, por lo que con la finalidad de salvaguardar los intereses institucionales, las mencionadas propuestas económicas no han sido consideradas para la estimación del presupuesto referencial de la presente contratación.

En tal sentido para estimar el presupuesto referencial de esta contratación, se ha considerado establecer la modalidad de promedio entre las cuatro cotizaciones restantes, obteniendo como resultado el valor de USD\$64,582.98 (Sesenta y cuatro mil quinientos ochenta y dos 98/100 Dólares Americanos) más IVA, para la contratación del **SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA GESTION DE COBRANZAS DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.**, como se refleja en el siguiente cuadro:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANT.	OFERENTES				VALOR PROMEDIO
			SERVICOBANZAS S.A. RUC: 0992109351001	GESTIONA RUC: 1792079616001	SERVICIOS OMNICALL OMNSERVICE RUC: 1792907888001	AMERICAN CALL CENTER S.A. AMERICALL RUC: 0991506241001	
			VALOR ANUAL	VALOR ANUAL	VALOR ANUAL	VALOR ANUAL	
1	SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA GESTION DE COBRANZAS DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.	4000	\$69,999.36	\$75,360.00	\$58,972.56	\$54,000.00	\$64,582.98
<b>SUBTOTAL</b>			\$69,999.36	\$75,360.00	\$58,972.56	\$54,000.00	\$64,582.98
<b>IVA 12 %</b>			\$8,399.92	\$9,043.20	\$7,076.71	\$6,480.00	\$7,749.96
<b>TOTAL</b>			\$78,399.28	\$84,403.20	\$66,049.27	\$60,480.00	\$72,332.94
<b>IESS</b>			OBLIGACIONES PATRONALES EN MORA	NO REGISTRA OBLIGACIONES PATRONALES EN MORA	NO REGISTRA OBLIGACIONES PATRONALES EN MORA	NO REGISTRA OBLIGACIONES PATRONALES EN MORA	
<b>ESTADO RUC</b>			AL DIA EN SUS OBLIGACIONES	AL DIA EN SUS OBLIGACIONES	AL DIA EN SUS OBLIGACIONES	AL DIA EN SUS OBLIGACIONES	
<b>REGISTRO DE INCUMPLIDOS</b>			NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	

**5.- PROCESO DE CONTRATACIÓN A OBSERVARSE**

El Reglamento Interno de Contrataciones de la CFN B.P., Título III, de los Procedimientos de Contratación, en su Artículo 36 establece: “De las contrataciones para la ejecución de obras, adquisición de bienes o prestación de servicios.- La Corporación Financiera Nacional B.P. para las contrataciones de ejecución de obras, adquisición de bienes o prestación de servicios, exceptuando los de consultoría, sometidos al amparo del presente Reglamento Interno, deberán observar para el efecto los siguientes procedimientos de contratación:

[...] 2. *Invitación y Selección.*- Cuando el presupuesto referencial de la contratación, sea superior a los USD \$ 10.000,00 (DIEZ MIL CON 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA) e inferior o igual a los USD \$ 150.000,00 (CIENTO CINCUENTA MIL CON 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA). [...]”

Memorando Nro. CFN-B.P.-SCOP-2019-0441-M

Guayaquil, 30 de agosto de 2019

El mismo instrumento legal, Capítulo II, que norma el procedimiento de Invitación y Selección para la ejecución de obras, adquisición de bienes o prestación de servicios, en su Artículo 48 indica:

*“Obras, Bienes y Servicios.- Para las contrataciones previstas en el numeral 2 del artículo 36 del presente Reglamento Interno, cuyo presupuesto referencial sea superior a los USD \$ 10.000,00 (DIEZ MIL CON 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA) e inferior o igual a los USD \$ 150.000,00 (CIENTO CINCUENTA MIL CON 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, la máxima autoridad o su delegado podrá seleccionar directamente y adjudicar al contratista que cumpla con los requerimientos de la contratación previstos en los pliegos.. [...]”.*

Por lo expuesto, y en cumplimiento de la normativa aplicable, se determina que el procedimiento de contratación a observar para el presente proceso corresponde a una **Invitación y Selección**.

**6.- VERIFICACIÓN DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA**

Dando cumplimiento al artículo 8 del Reglamento Interno de Contrataciones de la CFN B.P., que indica *“Plan Anual de Contrataciones.- Las contrataciones que se realicen al amparo de lo establecido en el presente Reglamento Interno se deberán identificar como tales en el Plan Anual de Contrataciones de la Corporación Financiera Nacional B.P. [...]”*, se verificó que la contratación requerida se encuentra incluida en el Plan Anual de Contrataciones de la CFN B.P., sin embargo, es necesario realizar una reforma al PAC, en función del código CPC, objeto, presupuesto referencial, y periodo de contratación, de acuerdo al siguiente detalle:

**Línea actual de PAC 2019**

Partida Pres.	CPC	T. Compra	T. Régimen	Fondo BID	Tipo de Presupuesto	Tipo de Producto	Cat. Electrónico	Procedimiento	Descripción	Cant.	U. Medida	Costo U.	V. Total	Período
45039004	841220014	Servicio	Especial	NO	Gasto Corriente	No Aplica	NO	Cont. de Instituciones Financieras y de Seguros del Estado	SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL BP	1.00	Unidad	134.400.00	134.400.00	C2

**Línea de reforma al PAC 2019**

Partida Pres.	CPC	T. Compra	T. Régimen	Fondo BID	Tipo de Presupuesto	Tipo de Producto	Cat. Electrónico	Procedimiento	Descripción	Cant.	U. Medida	Costo U.	V. Total	Período
45039004	841220012	Servicio	Especial	NO	Gasto Corriente	No Aplica	NO	Cont. de Instituciones Financieras y de Seguros del Estado	SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA GESTION DE COBRANZAS DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.	1.00	Unidad	64.582.98	64.582.98	C3

**7.- CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN**

En razón de lo expuesto, y en cumplimiento a lo establecido en los artículos 36 y 48 del Reglamento Interno de Contrataciones de la CFN B.P., se recomienda continuar con el proceso de contratación mediante la modalidad de Invitación y Selección, para el **SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA GESTION DE COBRANZAS DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.**, con un presupuesto referencial de USD\$64,582.98 (Sesenta y cuatro mil quinientos ochenta y dos 98/100 Dólares Americanos) más IVA, y con un plazo de 425 días contados a partir de la suscripción del contrato.

Adjunto para el efecto, sírvase encontrar la documentación que sirvió de sustento para el respectivo informe de

**Memorando Nro. CFN-B.P.-SCOP-2019-0441-M**

**Guayaquil, 30 de agosto de 2019**

estudio de mercado.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Ing. Kerly Maria Moreno Peñaherrera  
**JEFE DE ADQUISICIONES**

Copia:

Sra. Abg. Andrea Paola Mera Servigon  
**Subgerente de Compras Publicas**