

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER – GESTIÓN DE COBRANZAS PARA LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL B.P.

1. ANTECEDENTES

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, de conformidad al Código Orgánico Monetario y Financiero, al Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, y a la Normativa Interna para gestión de cobranzas.

2. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Objetivo General:

Lograr que el proceso de recuperación de la cartera sea más efectivo, reduciendo los indicadores de morosidad a niveles de servicio requeridos por la CFN B.P., así como disminuir las provisiones que afectan a los indicadores financieros.

Objetivos específicos:

- Reducir el índice de morosidad institucional.
- Reducir las provisiones.
- Actualizar la información de los clientes y usuarios del sistema financiero de la base de datos de la CFN B.P.

3. ALCANCE

El Contratista deberá poner a servicio de la CFN B.P. el soporte tecnológico y su experiencia en la actividad requerida, así como de todos los medios de salida (OUTBOUND) que se demanden para su consecución; es decir que, adicionalmente a las llamadas telefónicas se deben considerar otros servicios como web, correo electrónico, mensajes SMS, etc., sin que estos elementos adicionales tengan costo para CFN B.P.

La solución de Call Center a ser provista a la CFN B.P., debe tener un alcance nacional e integral, con un menú de opciones que atienda en los siguientes servicios OUTBOUND (De salida) multicanal:

- Gestión de Cobranzas preventivas y de cobranzas de cartera vencida.
- Reportes de gestión requeridos por CFN B.P. en medios electrónicos.
- Enriquecimiento de la base de datos de la información de contacto de clientes CFN B.P.

4. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El Servicio de Call Center para la CFN B.P., contará con los servicios de OUTBOUND que deben ser prestados por el Contratista según los requerimientos e información proporcionada para el efecto por parte de la CFN B.P.

El Contratista deberá asignar todos los medios de salida (OUTBOUND) que se demanden (llamadas, web, correo electrónico, mensajes SMS, etc.) para la consecución de niveles de servicios requeridos.

Los servicios OUTBOUND serán los siguientes:

4.1. Gestión de Cobranzas preventivas y de cobranzas de cartera vencida (mora blanda y mora dura).

Ya sea por motivo de operaciones de crédito o de financiamiento, se realizará esta gestión con el objetivo de reducir la morosidad institucional, a través de llamadas telefónicas u otros medios, el Contratista deberá cumplir con los Niveles de Servicio Objetivo mínimos definidos en el numeral 4.3.

Esta gestión de cobranzas deberá tener un respaldo digital que incluya audios en formato digital mp3 que estén organizados por día y número de operación / cliente y deberán presentarse reportes tanto de la gestión como de los resultados obtenidos.

El Contratista deberá obtener / consumir mediante servicios web la información de clientes de la cartera de crédito de la CFN B.P. sobre los que se debe hacer actualización y enriquecimiento de datos, así como la información de cartera (saldos, fechas de vencimientos, días de mora, etc) y en base a ellos realizará las gestiones y reportes de resultados de la gestión de cobranzas preventivas y cobranzas de cartera; debiendo enviar por la misma vía al sistema de CFN B.P. los datos actualizados o enriquecidos de los clientes, así como las gestiones preventivas y de cobro realizadas.

Las llamadas de cobranzas se realizarán con un diálogo (guión) para la gestión telefónica, según el estado de vencimiento de la cartera, que podrá identificarse en la base de datos de cartera de la CFN B.P.

Los clientes de la cartera de crédito vencida de la CFN B.P. (mora blanda y mora dura) que tienen soluciones de obligaciones en trámite no deberían ser gestionados hasta que se concluya el proceso.

4.2. Reportes de gestión y resultados requeridos por CFN B.P. en medios electrónicos.

Estos reportes serán consultados y descargados en archivos digitales en formato Excel y PDF, desde la herramienta en línea que desarrolle el Contratista en cualquier momento. Según detalle del numeral 8.13.

Todo cambio a realizarse en el menú se contemplará en la fase de operación y estabilización del servicio, debiendo especificarse en documento acordado entre la CFN B.P. y el Contratista, previamente aprobado por el Administrador del contrato.

4.3. Niveles de Servicio Objetivo para el Servicio OUTBOUND.

- **Efectividad de gestión de cobranza preventiva:** El 83.5% de las operaciones al día, al comienzo del mes y con vencimientos durante el mes deberán mantenerse al día al cierre del mes.
- **Efectividad de gestión de cobranza en mora blanda:** El 82.9% de los saldos insolutos de la cartera en mora blanda al inicio del mes deberán mantenerse en mora blanda o al día, al cierre del mes.
- **Efectividad de gestión de cobranza de cartera en mora dura:** El 25% de los saldos insolutos de la cartera en mora dura al inicio del mes deberán quedar en mora blanda o al día, para el cierre del mes. Los saldos insolutos estarán al día, en mora blanda o en mora dura dependiendo de los días de morosidad sobre los valores a pagar.

4.4. Enriquecimiento de la base de datos de la información de contacto de clientes CFN B.P.

La gestión deberá incluir la actualización y enriquecimiento de la base actual de clientes de la cartera de crédito CFN B.P., con el fin de lograr un alto nivel de contactabilidad,

entendiéndose por enriquecimiento la adición de mayor información de contacto del cliente según los campos que solicita la CFN B.P., entre los que se incluye el georeferenciamiento satelital. Según detalle del numeral 8.15.

5. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD

La CFN B.P. será responsable de entregar a la contratista para el desarrollo de sus actividades, lo siguiente:

- Base de datos de clientes de la cartera de crédito CFN B.P.
- Capacitación sobre normativa CFN B.P. concerniente al proceso de recuperación de cartera y actualización, de ser el caso.
- Servicios web para interfase de información CFN B.P. – Contratista.

Adicionalmente de adjuntan los siguientes anexos para conocimiento del Contratista:

- Glosario de términos – Anexo 1
- Información que proporcionará la CFN B.P. al Contratista – Anexo 2

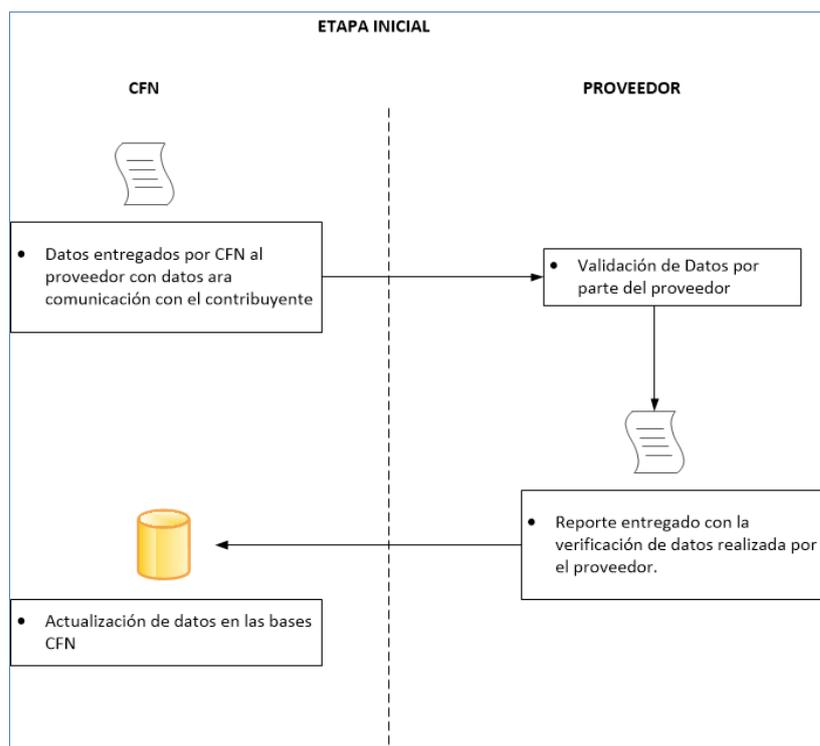
6. FASES DEL SERVICIO

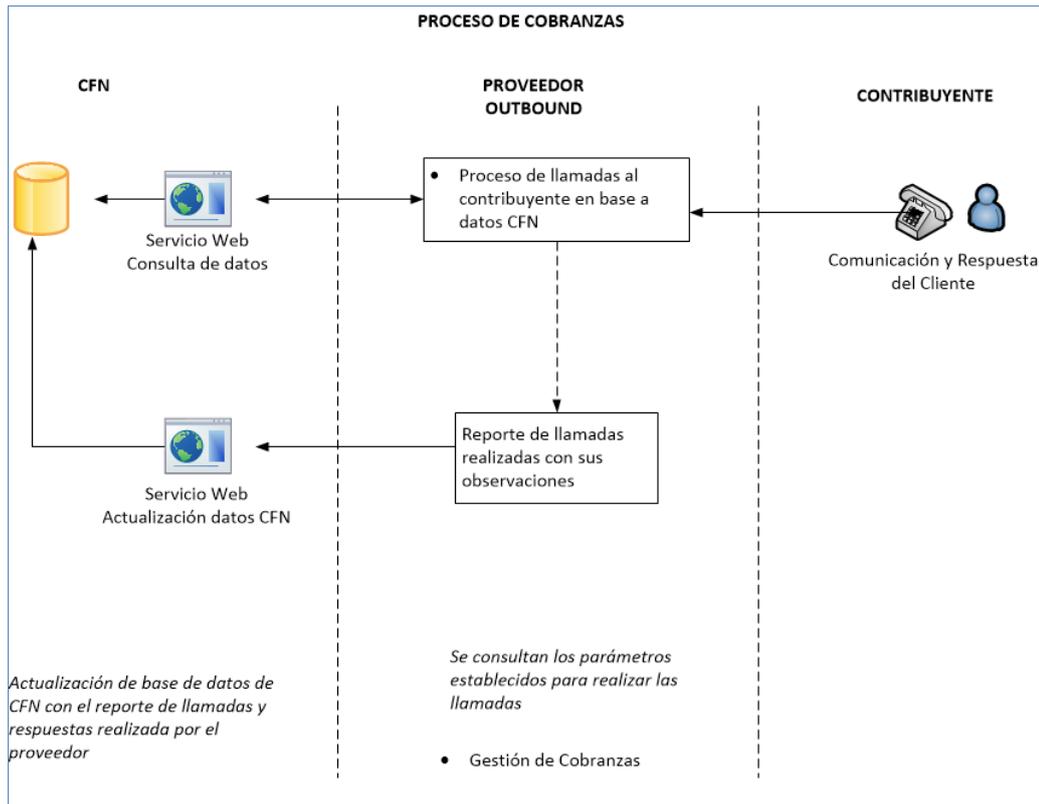
La prestación de los servicios requeridos tendrá las siguientes fases:

6.1. Fase I de levantamiento de información y análisis

Esta fase tendrá una duración máxima de quince (15) días calendario, contados a partir del día hábil siguiente de la firma del contrato, tiempo en el cual el personal asignado por CFN B.P. y el Contratista, revisarán los Servicios Web desarrollados y expuestos por CFN B.P. para implementarlos, acorde a los términos de referencia del presente documento, relacionados con:

- Intercambio de información relacionada con la gestión de cobranza y actualización o enriquecimiento de datos.
- Estructura de reportes requeridos por CFN B.P. en medios electrónicos, sean estos en la herramienta en línea que posea el Contratista o mediante servicios web.





Como producto de esta fase el Contratista deberá entregar a la Administración del Contrato, un documento debidamente suscrito por el personal asignado por CFN B.P. para la implementación y por el Contratista, el cual debe contener el análisis de las definiciones acordadas, así como el cronograma de desarrollo y de pruebas con los responsables de cada tarea.

6.2. Fase II de desarrollo, pruebas e implementación

Esta fase tendrá una duración máxima de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del día hábil siguiente de culminada la Fase I de levantamiento de información y análisis.

En esta fase la CFN B.P. debe realizar las capacitaciones al personal de la empresa contratista en relación al servicio OUTBOUND.

Como producto de esta fase la empresa Contratista y CFN B.P. deberán suscribir un acta de entrega recepción parcial I que evidencie el cumplimiento de las tareas establecidas en la Fase I y Fase II.

6.3. Fase III operatividad del servicio (incluye monitoreo / estabilización)

La fase de la operatividad del servicio será de 12 meses (365 días) contados a partir del día calendario siguiente a la firma del acta entrega recepción parcial I, contempla el normal desenvolvimiento de las actividades necesarias para brindar el servicio de Call Center contratado, así como también:

6.3.1 Monitoreo y Estabilización.

Dentro de los primeros 15 días calendario de esta fase, se realizará el monitoreo del comportamiento normal de la interconexión entre el sistema de CFN B.P. y el sistema del Contratista, respecto de la información que se expone para uso de este último.

Durante el periodo de estabilización, el contratista identificará oportunidades de mejora en los procesos.

6.3.2 Implementación de mejoras.

30 días posteriores a la culminación del periodo de Monitoreo y Estabilización de la operatividad del servicio, el contratista en conjunto con el Administrador del Contrato, establecerán un plan de acción para atender las oportunidades de mejoras identificadas, si las hubiere.

Como resultado de este plan de acción, el flujo de llamadas salientes y procedimientos de atención podrán sufrir ajustes, siempre y cuando no alteren los objetivos, alcance y monto del contrato; en tales casos, los cambios propuestos y su implementación serán acordados entre las partes. Dichos acuerdos serán consignados en actas de trabajo suscritos por el Administrador del Contrato y el Contratista.

El plazo de atención de estas mejoras, estará definido en los planes de acción y las actas de trabajo que la CFN establezca con el contratista.

Al finalizar la implementación de mejoras, el Administrador del contrato y el Contratista, suscribirán un acta de entrega recepción parcial II donde se evidencie la ejecución de las mejoras acordadas.

7. ESPECIFICACIONES GENERALES

7.1. El Contratista pondrá a disposición de la CFN B.P. en un mismo horario, las estaciones de Call Center necesarias para la atención de los servicios contratados, comprometiéndose a mantener los niveles de servicio establecidos en el numeral 4.3 del presente documento.

7.2. Para el servicio contratado, el Contratista debe considerar el siguiente número máximo de llamadas mensuales.

Tipo de Llamada	Número de llamadas Mensuales
Servicio OUTBOUND: Cobranzas	4000
Total de Llamadas salientes	4000

7.3. El Contratista debe proporcionar las estaciones de servicio debidamente equipadas, para que los agentes del Call Center puedan gestionar los servicios contratados por CFN B.P., debiendo contar al menos con:

- Sillas con soporte ergonómico
- Paneles con aislamiento acústico entre cada agente para minimizar el ruido
- Espacio para: computador, monitor, teclado y mouse
- Diademas auriculares con micrófono para computador.

7.4. CFN B.P. no proporcionará ninguna infraestructura informática ni física, bienes muebles ni inmuebles para la prestación del servicio contratado.

7.5. El Contratista deberá guardar total confidencialidad sobre la información que la CFN B.P. le proporcione referente a sus clientes para efectos de brindar los servicios contratados, conforme a las normas del sigilo bancario y del acuerdo de confidencialidad que se suscriba para el efecto entre las partes. Los agentes del Call Center que realicen la gestión de cobranza no podrán descargar la información de manera consolidada de la cartera que proporcione la CFN.

8. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

- 8.1.** El servicio de Call Center, debe contar con la infraestructura y software que garanticen la estabilidad del servicio contratado.
- 8.2.** La plataforma de Call Center deberá ser 100% multicanal (llamadas, correos electrónicos, mensajes SMS, etc.).
- 8.3.** La plataforma deberá manejar mínimo las siguientes transacciones:
 - 8.3.1.** Poseer opciones que permitan interactuar con los datos del cliente CFN B.P. para actualización de los mismos, generación de estadísticas e información para el monitoreo del personal encargado de la supervisión por parte del Contratista.
 - 8.3.2.** Emitir reportes de los servicios prestados, los que deberán permitir medir el nivel de servicio, mostrar información gerencial y datos estadísticos.
 - 8.3.3.** Grabación de las llamadas realizadas por los agentes con opción a escuchar inmediatamente cerrada la llamada o en descargas publicadas en fechas posteriores.
 - 8.3.4.** Todas las gestiones de salida deben ser grabadas y estar disponibles para CFN B.P. cuando lo requiera.
- 8.4.** El Contratista deberá disponer de un aplicativo que soporte y almacene la información de las interacciones con los clientes durante la vigencia del contrato.
- 8.5.** Durante la duración del contrato, la plataforma del Contratista debe registrar un log de auditoría sobre las consultas realizadas por sus empleados a la información de los clientes, la cual debe contener como mínimo: identificación del agente, sistema utilizado, identificación del equipo (IP), fecha, hora y la información consultada. Esta información debe ser almacenada por el periodo de duración del contrato en el sistema del Contratista, adicional, debe ser remitida en dispositivos ópticos de manera mensual al Administrador.
- 8.6.** El Contratista debe cumplir con las obligaciones laborales establecidas para los empleadores en las normas vigentes relativas al trabajo.
- 8.7.** El Contratista debe asignar un supervisor para atención a CFN B.P y seguimiento a los agentes, que monitoree la calidad del servicio brindado a la CFN B.P.
- 8.8.** El Administrador del contrato, y el supervisor del Call Center mantendrán reuniones mensuales, cuyas fechas se acordarán a la firma del contrato, y solo podrán modificarse con la debida aprobación del Administrador del contrato.
- 8.9.** Para llamadas por validación / actualización de datos, el Contratista dispondrá de una Base de Datos (inicial) que proporcionará la CFN B.P. de manera electrónica. Luego del enriquecimiento continuo el contratista la devolverá mediante uso de servicios web que será expuesto por CFN B.P. para su gestión interna.
- 8.10.** En el caso de las gestiones de cobranzas el Contratista registrará los datos actualizados o enriquecidos de los clientes, así como la gestión de cobranza realizada, mediante el uso de los servicios web que serán expuestos por CFN B.P. para cumplir este propósito.

- 8.11.** Los canales de comunicación utilizados serán seguros, utilizando técnicas de cifrado acorde con los estándares internacionales vigentes, y definidos por CFN B.P. durante la fase I y II. La comunicación con el proveedor se lo realizará a través de Red Privada Virtual (VPN), para lo cual se requiere:
- Soporte a certificados PKI X.509 para construcción de VPNs cliente a sitio (client-to-site).
 - Debe soportar la configuración de túneles PPTP.
 - Soporte de VPNs con algoritmos de cifrado: AES, DES, 3DES
 - Se debe soportar longitudes de llave para AES de 128 y 256 bits.
 - Soporte para certificados digitales versión TLS 1.0 o superior.
- 8.12.** La Información transmitida estará en todo momento protegida mediante el uso de técnicas de encriptación acordes con los estándares internacionales vigentes, y definidos por CFN B.P.:
- Utilizar los algoritmos de Cifrado AES (128/256 bits), DES, 3DES, RSA.
- 8.13.** El aplicativo de reportería del Contratista deberá presentar información diaria sobre indicadores de gestión y resultados, y deberá poder exportarse a un archivo digital en formato Excel. Mínimo se requieren los siguientes reportes:
- 8.13.1.** Índices de mora por saldos del día, con el detalle de las operaciones que afectan al índice.
 - 8.13.2.** Índices de mora por operaciones del día, con el detalle de operaciones que afectan el índice.
 - 8.13.3.** Índices de contención de cartera preventiva diario con el acumulado del mes, con el detalle de operaciones que no aportaron al índice.
 - 8.13.4.** Índices de contención de mora blanda diario con el acumulado del mes, con el detalle de operaciones que aportaron y que no aportaron al índice.
 - 8.13.5.** Recuperación de mora dura diario con el acumulado del mes, con el detalle de operaciones que aportaron y que no aportaron al índice.
 - 8.13.6.** Contactabilidad diario con el acumulado del mes, con el detalle de clientes que aportaron y que no aportaron al índice.
 - 8.13.7.** Generación de compromisos de pagos diario con el acumulado del mes, con el detalle de clientes que aportaron y que no aportaron al índice.
 - 8.13.8.** Cumplimiento de compromisos de pagos diario con el acumulado del mes, con el detalle de clientes que aportaron y que no aportaron al índice.

También se debe visualizar diariamente en este aplicativo de reportería, el detalle de gestiones en el caso de cobranzas, donde se detalle la información indicada en el Reporte Mensual de Gestión de la sección 14.

El aplicativo de reportería deberá poder mostrar la evolución histórica de los índices detallados mediante gráficas (series de tiempo).

Las llamadas de cobranzas se realizarán con un diálogo (guión) para la gestión telefónica, según el estado de vencimiento de la cartera, que podrá identificarse en la base de datos de cartera de la CFN B.P.

- 8.14.** Para fines de actualización y enriquecimiento de la base de datos de los clientes, el Contratista entregará como mínimo la información con los siguientes campos:

Personas naturales:

- Nombres y apellidos del cliente
- Número de cédula (sin espacios en blanco ni guiones)
- Dirección domiciliaria: (Calles, barrio, numeración y referencia)

- Georeferenciamiento de usuario del sistema financiero
- Ciudad o Cantón
- Provincia
- Teléfonos de domicilio (incluido el código de área sin espacios en blanco ni guiones)
- Dirección de correo electrónico personal (sin espacios en blanco)
- Dirección de lugar de trabajo: (Calles, barrio, ciudad o cantón, provincia)
- Teléfonos de lugar de trabajo (incluido el código de área sin espacios en blanco ni guiones)
- Dirección de correo electrónico laboral (si aplica)
- Teléfonos celulares (sin espacios en blanco ni guiones)

Personas jurídicas:

- Razón Social
- Número de RUC (sin espacios en blanco ni guiones)
- Dirección de las oficinas administrativas: (Calles, barrio, numeración y referencia).
- Georeferenciamiento de usuario del sistema financiero.
- Ciudad o cantón
- Provincia
- Números de teléfonos de oficinas administrativas (incluido el código de área sin espacios en blanco ni guiones)
- Direcciones de correo electrónico corporativas
- Número de teléfonos celulares de representante legal / gerente financiero/contador (sin espacios en blanco ni guiones)
- Nombre y cargo de las personas asociadas a los números de teléfonos celulares detallados en el numeral anterior

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo del contrato es de 425 días en total, contados desde la firma del contrato, desglosado de la siguiente manera:

- 60 días calendario, para la instalación, configuración y puesta en producción del servicio de Call Center, contados a partir de la firma del contrato, distribuidos en las siguientes fases:
15 días para la Fase I de levantamiento de información y análisis
45 días para la Fase II de desarrollo, pruebas e implementación
- 365 días (12 meses) para la ejecución del servicio contado a partir del día siguiente de la puesta en producción.

10. CONDICIONES PARTICULARES

LOCALIDAD DONDE SE EJECUTARÁ LA CONTRATACIÓN	
Provincia	Guayas
Cantón	Guayaquil
DIRECCIÓN DE ENTREGA DE OFERTAS	
Calle Principal	AV. 9 DE OCTUBRE
Calle Secundaria	PICHINCHA
Número	200
Referencia	Centro Financiero Público (Gerencia de División Administrativa)
OBLIGACIÓN DE LAS PARTES	
Término para la atención o solicitud a problemas	5
Número de días para celebrar contratos complementarios:	15

11. ÍNDICES FINANCIEROS

Índice de Solvencia	(mayor o igual a 1,0)	Los factores para su cálculo estarán respaldados en la correspondiente declaración de impuesto a la renta del ejercicio fiscal
Índice de Endeudamiento	(menor a 1,5)	

12. INTEGRIDAD DE LA OFERTA

La integridad de las ofertas se evaluará considerando la presentación de los Formularios y requisitos mínimos previstos en el pliego. Para la verificación del cumplimiento de los requisitos mínimos se estará a la metodología “CUMPLE O NO CUMPLE”.

12.1. EQUIPO MÍNIMO

Especificación técnica de la infraestructura para proveer este servicio
<ul style="list-style-type: none">• Red LAN 10/100/1000 Mbps mínimo.
<ul style="list-style-type: none">• Redundancia en los equipos activos y aplicaciones que se utilizarán en el Call Center, permitiendo manejar un sistema de alta disponibilidad en automático.
<ul style="list-style-type: none">• Respaldos, una herramienta que haga respaldo y recuperación de la Base de Datos y toda la información administrada por el Call Center.
<ul style="list-style-type: none">• UPS.• Sistema UPS's para centro de cómputo.• Sistema UPS's para estaciones de trabajo. La empresa debe contar con una planta eléctrica / generador, en caso de cortes eléctricos.
<ul style="list-style-type: none">• Contingencias.• Contingencia de Sistema Telefónico mediante backups.

Especificación técnica mínimas de las estaciones de trabajo requeridas para proveer este servicio
<ul style="list-style-type: none">• CPU: Intel Core i5 2.2GHz.• RAM: 8 Gb.• 20 GB de Disco Duro (Libre).• Internet Explorer 8.• Google Chrome.• Mozilla Firefox.• Conexión cableada de red para mayor estabilidad en aplicativos.

Equipos mínimos para las estaciones de trabajo requeridas para proveer este servicio
<ul style="list-style-type: none">• Sillas con soporte ergonómico.• Paneles con aislamiento acústico entre cada agente para minimizar el ruido.• Espacio para: computador, monitor, teclado y mouse.• Diademas auriculares con micrófono para computador.

12.2. PERSONAL TÉCNICO MÍNIMO

FUNCIÓN	NIVEL DE ESTUDIO	TITULACIÓN ACADÉMICA	CANTIDAD
SUPERVISOR	TERCER NIVEL CON TÍTULO	Ingeniero o Licenciado en administración, gestión empresarial y/o afines	1
AGENTE	UNIVERSITARIO EN 3ER AÑO O 5/6 SEMESTRE	Bachiller	2

12.3. EXPERIENCIA MÍNIMA DEL PERSONAL TÉCNICO

FUNCIÓN	SUPERVISOR DE CALL CENTER
NIVEL DE ESTUDIO	TÍTULO DE TERCER NIVEL
TITULACIÓN ACADÉMICA	Ingeniero o Licenciado en administración, gestión empresarial y/o afines.
CANTIDAD	1
DESCRIPCIÓN DE EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS	<p>MINIMO 2 AÑOS EN MANEJO DE CALL CENTER</p> <p>El profesional asignado como supervisor deberá acreditar dos años de experiencia como Supervisor, Coordinador o Administrador de servicios de similares características a las del presente proceso contratación.</p> <p>Deberá presentar por lo menos un certificado que valide 2 años de experiencia en los últimos 5 años, que contenga lo siguiente: nombres completos de la persona, plazo (periodo de inicio-fin), monto, descripción del proyecto realizado relacionado al objeto de la presente contratación que avale su participación como Supervisor.</p> <p>Adicionalmente deberá presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impresión del SENECYT o copia del título

FUNCIÓN	AGENTE DE CALL CENTER
NIVEL DE ESTUDIO	UNIVERSITARIO EN 3ER AÑO O 5/6 SEMESTRE
TITULACIÓN ACADÉMICA	BACHILLER
CANTIDAD MINIMA	2
DESCRIPCIÓN DE EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS	<p>Las personas asignadas como agentes del call center deberán acreditar dos años de experiencia en servicios de similares características a las del presente proceso contratación.</p> <p>Deberá presentar por lo menos un certificado de que valide dos (2) años de experiencia en los últimos 5 años, que contenga lo siguiente: nombres completos de la persona, plazo (periodo de inicio-fin), monto, descripción del proyecto realizado relacionado al objeto de la presente contratación que avale su participación como agente de call center.</p> <p>Adicionalmente deberá presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un certificado de haber sido capacitado para la gestión de cobranzas en los últimos 2 años. • Impresión del Mineduc o copia del título • Certificado universitario de estar cursando o haber cursado el 3er año de estudios o 5to / 6to semestre

12.4. EXPERIENCIA DEL OFERENTE

EXPERIENCIA GENERAL	El oferente deberá contar con experiencia de al menos 3 años, en la ejecución de servicios de similares características al objeto de la presente contratación, dentro de los últimos 15 años a la fecha de publicación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar al menos tres (3) certificados de
----------------------------	--

	<p>cumplimiento de contrato que sumados den mínimo los 3 años.</p> <p>Entiéndase como proyectos de similares características al objeto de la presente contratación, a la provisión del servicio de cobranza a través del Call Center.</p> <p>Para el caso de servicios previstos a las entidades del sector público, la experiencia será acreditada únicamente con la presentación de copias de acta de entrega recepción del contrato debidamente suscrita, y sus respectivos contratos.</p> <p>Para el caso de servicios previstos al sector privado, la experiencia será acreditada únicamente con la presentación del respectivo certificado de cumplimiento de contrato, y deberá contener como mínimo lo siguiente: fecha de emisión, nombre del usuario del sistema financiero al que dio el servicio, dirección, descripción del proyecto realizado, plazo (fecha de inicio y fin), y monto del proyecto, así como el nombre, firma y cargo del funcionario de la institución privada que emitió el documento.</p> <p>Adicionalmente, deberá presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia del RUC con el detalle del (los) establecimiento (s), con el fin de validar que cuenta con oficinas en la ciudad de Guayaquil, teniendo en consideración que los funcionarios de la CFN B.P. con los que se realizarán las interacciones se encuentran en las instalaciones de dicha ciudad. • Copia del RUC con el detalle de actividades autorizadas por el SRI, y copia de sus escrituras y estatutos con el detalle de todas las actividades para las que están constituidos; con el fin de validar que el contratista y sus relacionadas, no tienen entre sus actividades, la de asesoramiento financiero para la obtención de préstamos.
--	---

12.5. OTROS PARÁMETROS RESUELTOS POR LA ENTIDAD CONTRATANTE

<p>La empresa oferente deberá presentar la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato vigente con el proveedor de servicio de internet donde se detallen las especificaciones técnicas de ancho de banda. • Contrato vigente de mantenimiento de UPS donde se describa la arquitectura. • Última factura del proveedor de servicios telefónicos • El oferente deberá presentar debidamente suscritos, los siguientes documentos requeridos por Gestión de Riesgo Operativo - SB: <ul style="list-style-type: none"> ○ Acuerdo de nivel de servicio – ANEXO 3 ○ Acuerdo de confidencialidad de información y datos – ANEXO 4 ○ Acuerdo de propiedad intelectual del conocimiento, productos, datos e información – ANEXO 5 ○ Acuerdo del equipo de trabajo y supervisor del contrato – ANEXO 6 ○ Compromiso de participación del personal técnico – ANEXO 7
--

Nota: Autenticación: Todos los documentos conferidos en el exterior deben ser autenticados o legalizados mediante la certificación del agente diplomático o consular del Ecuador o quien

haga sus veces, o debidamente apostillados. Si los documentos no fueran escritos en castellano, debe acompañarse la traducción correspondiente, debidamente legalizada. Los folletos, catálogos, etc., pueden estar en otro idioma. Los documentos no deberán contener texto entre líneas, enmendaduras o tachaduras; a menos que fuere necesario corregir errores del oferente, en cuyo caso deberán salvarse rubricando al margen.

13. ENTREGABLES POR PARTE DEL CONTRATISTA

El Contratista debe cumplir con la entrega de los siguientes documentos en los plazos establecidos:

No.	Entregables	Información Requerida	Receptor	tiempo
1	Informe de Análisis y Plan de Acción para las mejoras identificadas en el periodo de monitoreo y estabilización de la operatividad del servicio	Información de la operatividad del servicio del período de estabilización y las oportunidades de mejoras identificadas. Actas de compromiso para trabajar en las mejoras identificadas.	Administrador de contrato	20 días calendario luego de finalizada la Fase II de desarrollo, pruebas e implementación.
2	Claves de acceso	Listado de claves de acceso al software del Contratista para acceder a las opciones de consultas requeridas en el presente documento, según los roles asignados.	Administrador del contrato	5 días calendario previos a la finalización de la Fase II de desarrollo, pruebas e implementación.
3	Respaldo de grabación	Remisión de la Grabación de llamada solicitada. De acuerdo al numeral 4.1.	Administrador del contrato	Hasta el día hábil siguiente de la solicitud mediante correo electrónico o disponibilidad de descarga.
4	Reporte mensual de grabaciones	Grabaciones de todas las llamadas realizadas mensualmente. De acuerdo al numeral 4.1.	Administrador del contrato	Hasta los primeros cinco días hábiles de cada mes en dispositivos ópticos.
5	Reporte mensual de Gestión	Información estadística de llamadas realizadas. Para el caso de gestión de cobranzas el detalle debe incluir nombre del cliente, RUC o cédula según corresponda, número de operación, nombre del ejecutivo que	Administrador del contrato	Hasta los primeros cinco días hábiles de cada mes en físico.

No.	Entregables	Información Requerida	Receptor	tiempo
		realiza la acción, fecha de acción, hora de acción, duración de la acción, tipo de acción o gestión realizada, tipo de contacto (directo, indirecto, buzón de mensajes, no hubo contacto, en el caso de contactos telefónicos deberá registrarse el número, en el caso de correos el correo electrónico, en el caso de envío de correspondencia la dirección a la cual se realizó el envío), descripción de la acción, causa de no pago, resultado de la gestión, fecha de próxima gestión, valor del próximo pago acordado y fecha a realizarse y se incluirán indicadores de contactabilidad, generación de compromisos de pago y cumplimiento de compromisos de pago.		
6	Reporte mensual de Resultados	Reporte mensual con el detalle que permita verificar el cumplimiento de los niveles de servicio objetivos y los indicadores de morosidad por saldos y por operaciones por oficina y por sector económico. De acuerdo al numeral 4.1.	Administrador del contrato	Hasta los primeros cinco días hábiles de cada mes en físico.
7	Plan de Contingencia	Información del plan de contingencia con sus respectivos instructivos, que garantice la disponibilidad permanente del sistema.	Administrador del contrato	15 días calendario a partir de la suscripción del contrato.

No.	Entregables	Información Requerida	Receptor	tiempo
8	Informe de conclusiones y recomendaciones	Conclusiones y recomendaciones enfocadas a la mejora del servicio de Call Center.	Administrador del contrato	3 meses calendario a partir de la suscripción del contrato.
9	Log de auditoría	Dispositivo óptico con respaldo de log de auditoría sobre las consultas realizadas por sus empleados a la información de los clientes, la cual debe contener como mínimo: identificación del funcionario, sistema utilizado, identificación del equipo (IP), fecha, hora, e información consultada	Administrador del contrato	Hasta los primeros cinco días hábiles de cada mes.

Nota: El Contratista y el Administrador del contrato deberán acordar los formatos de los reportes solicitados, para su implementación en la Fase de desarrollo, pruebas e implementación, y quedarán registrados en actas de trabajo suscritas entre el Administrador de contrato y el Contratista.

14.OBLIGACIONES DE CFN B.P.

La CFN B.P. respaldará las actividades del Call Center con las siguientes acciones:

- 14.1.** Capacitar dentro la Fase II de desarrollo, pruebas e implementación a los agentes y supervisores asignados por el Contratista, respecto a políticas, normativa, leyes y reglamentos necesarios para la atención de los servicios contratados.

Las capacitaciones iniciales serán dictadas por un equipo multidisciplinario de CFN B.P. definido por el Administrador, y se las realizará en las instalaciones que defina el Contratista en la ciudad de Guayaquil, el cronograma y horario se determinará entre el Administrador del Contrato y el Contratista, una vez suscrito el contrato. Estas instalaciones deben contar con el equipamiento y espacio necesario para brindar las capacitaciones (equipos de proyección, sonido, laptop, pizarra).

El Administrador podrá realizar cambios al cronograma, en lo referente a las fechas de la capacitación, siempre que se realice dentro de la Fase II.

- 14.2.** Proporcionar los servicios web para consumo de información de clientes CFN B.P., necesaria para brindar los servicios de gestión de cobranza.

15.OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

- 15.1.** Disponer del personal suficiente y capacitado para brindar el servicio a contratar, el cual contempla la interacción entre el cliente CFN B.P., el menú de opciones de ingreso y el agente del Call Center. El Contratista implementará, al menos, dos (2) estaciones de trabajo en el horario de atención de CFN B.P.

- 15.2. Dentro de la fase II, el contratista deberá realizar los desarrollos informáticos necesarios para brindar los servicios requeridos por CFN B.P.
- 15.3. El Contratista podrá solicitar al Administrador del contrato las capacitaciones necesarias para mantenerse actualizado con respecto a los cambios en la normativa vigente, esto sin perjuicio de las actualizaciones de información que CFN B.P. considere necesarias impartir a los agentes del Call Center, para su difusión durante el servicio contratado. Estas capacitaciones se realizarán en las instalaciones que defina el Contratista en la ciudad de Guayaquil, el cronograma y horario se determinará entre el Administrador del Contrato y el Contratista. Estas instalaciones deben contar con el equipamiento y espacio necesario para brindar las capacitaciones (equipos de proyección, sonido, pizarra).
- 15.4. Una vez cumplidos los primeros 3 meses de operación del servicio, el Contratista deberá entregar un informe con sus conclusiones y recomendaciones enfocadas a la mejora del servicio de Call Center objeto del presente proceso.
- 15.5. El Contratista debe presentar dentro de los primeros quince días calendario a partir de la suscripción del contrato, un plan de contingencia con sus respectivos instructivos, el mismo que deberá ser aprobado por el Administrador del contrato, que garantice la disponibilidad permanente del servicio.
- 15.6. Asegurar que la Herramienta informática y reportería implementadas por el Contratista no presenten interrupciones que impidan acceder a los servicios contratados.

16.MULTAS

- 16.1. Se aplicará una multa del 0.1% del valor total del contrato o de las obligaciones pendientes de pago, por cada día de retraso o afectación, en los siguientes casos:
 - 16.1.1. En caso de incumplimiento con el tiempo indicado para la entrega de informes y reportes solicitados durante el periodo de prestación del servicio como se indica en el numeral 14. ENTREGABLES POR PARTE DEL CONTRATISTA.
 - 16.1.2. En caso de incumplimiento de los tiempos establecidos para las fases del servicio establecidas en el numeral 6 FASES DEL SERVICIO del presente documento.
- 16.2. En caso de un primer incumplimiento de alguno de los indicadores de los niveles de servicios objetivo establecidos la multa equivaldrá al 0,5% del valor total de contrato o de las obligaciones pendientes de pago, por cada indicador incumplido. En caso de reiterarse el incumplimiento del mismo indicador de los niveles de servicios, la multa equivaldrá al 1% del valor total del contrato o de las obligaciones pendientes de pago de manera permanente, por cada indicador incumplido. Estas multas aplicarán a partir del segundo mes de operatividad del servicio del numeral 6.3. Fase III operatividad del servicio.

No habrá lugar a la imposición de multas, cuando la disminución del nivel del servicio objetivo, hubiere sido por fuerza mayor. En tales casos, dentro de un plazo de 2 días hábiles contados a partir del hecho producido, el Contratista comunicará al Administrador del Contrato la causa por la que se ha incumplido el nivel de servicio solicitado por la Institución, y ésta a su vez, tendrá un término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción de la comunicación, para aceptar o no los argumentos alegados.

Las multas causadas no serán revisadas ni devueltas por ningún concepto al Contratista.

17.FORMA DE PAGO

Los pagos se realizarán de la siguiente manera:

Pagos mensuales:

Luego de efectuadas las fases I y II el servicio se pagará mensualmente a partir de la fase III, previo informe favorable del Administrador del contrato al cual se le deberá adjuntar el reporte mensual de gestión y los entregables del Contratista, así como la factura respectiva.

El valor a pagar a mes vencido se reliquidará de la siguiente manera. El valor total del contrato mensualizado que considera un máximo de 4.000 llamadas mensuales, multiplicado por el número efectivo de llamadas reportadas en el mes vencido y dividido para 4.000. Menos las multas que se generaren al amparo del numeral 16. MULTAS, de ser el caso.

Se considerarán llamadas efectivas aquellas en las que se haya establecido contacto con el número telefónico del cliente por al menos 30 segundos, los cuales deben estar registrados en el reporte mensual de gestión y que podrán ser verificados mediante los archivos de audios de las llamadas que entrega el contratista. Las llamadas efectivas por encima del valor máximo considerado de 4.000 llamadas mensuales, no serán tomadas en cuenta para el pago.

Adicionalmente, el último pago se realizará contra a la suscripción y presentación del acta entrega – recepción definitiva en cumplimiento a los Art. 123 y 124 del Reglamento a la Ley Orgánica Sistema Nacional Contratación Pública.

Es importante indicar que la fase I y II no tienen pago.

ELABORADO POR: Ing. Abel Olivares A.	
ELABORADO POR: Ing. César Jurado P.	
REVISADO POR: Econ. Ricardo Troya A.	

ANEXO 1 Glosario de términos

Cartera preventiva: aquellas operaciones de cartera que se mantienen al día, es decir que no tienen pagos vencidos

Gestión de cobranza preventiva: gestión de cobranza que se realice a operaciones de la cartera preventiva

Cartera en mora blanda: aquellas operaciones de cartera que se mantienen con pagos vencidos de 1 a 15 días para el segmento de microcréditos y de 1 a 30 días para el segmento comercial

Gestión de cobranza en mora blanda: gestión de cobranza que se realice a operaciones de la cartera en mora blanda

Cartera en mora dura: aquellas operaciones de cartera que se mantienen con sus pagos vencidos de 31 a 60 días para operaciones reestructuradas, y para el caso de operaciones no reestructuradas de 1 a 30 días para operaciones de factoring, de 16 a 120 días para operaciones del segmento microcrédito y de 31 a 150 días para las demás operaciones.

Gestión de cobranza en mora dura: gestión de cobranza que se realice a operaciones de la cartera en mora dura.

Indicadores del Reporte semanal de gestión de cobranzas:

Indicador de contactabilidad: Número de llamadas/Numero de contactos directos efectuados

Indicador de generación de compromisos de pago: Números de compromisos de pagos generados/Numero de contactos directos efectuados

Indicador de cumplimiento de compromisos de pago: Numero de compromisos de pagos cumplidos/Numeros de compromisos de pagos generado

*Los cumplimientos se dan cuando el cliente realiza el pago por el valor total prometido

Indicadores del Reporte mensual de Resultados:

Indicador de efectividad de cobranza de cartera preventiva: Número de operaciones en preventiva no vencidas en el período/ Número total de operaciones por vencer en el período.

Indicador de efectividad de cobranza de cartera mora blanda: Monto del saldo contenido de la cartera en mora blanda en el período/ Total del monto del saldo a contener de cartera en mora blanda en el período.

Indicador de efectividad de cobranza de cartera mora dura: Monto del saldo recuperado de la cartera en mora dura en el período/ Total del monto del saldo a recuperar de cartera en mora dura en el período.

Indicador de mora por saldos: Saldo de la cartera improductiva/Saldo de la cartera total.

Indices de mora por operaciones: Numero de operaciones en estado no devenga, judicial y castigado/Número total de operaciones.

ANEXO 2

Información que proporcionará la CFN B.P. al Contratista

1. Datos básicos del cliente:

Personas naturales:

- Nombres y apellidos
- Número de cédula
- Direcciones físicas y tipo
- Ciudad o Cantón
- Provincia
- Teléfonos y tipo
- Direcciones de correo electrónico

Personas jurídica:

- Razón Social
- Número de RUC
- Nombres de los representantes legales
- Direcciones físicas y tipo
- Ciudad o cantón
- Provincia
- Números de teléfonos y tipos
- Direcciones de correo electrónico

2. Información de cierre de cartera diario:

Oficina

Cédula/RUC del cliente

Nombre/Razón Social del cliente

Número de operación

Facilidad (código y nombre)

Subsegmento

Periodicidad de pago

Observación

Estado de la Operación

Días de mora

Fecha de próximo dividendo

Valor del próximo dividendo

Calificación

Saldo Vigente de Capital

Saldo Improductivo de Capital

Saldo Total de cartera

3. Acceso a información en línea de situación de cartera del cliente

DATOS GENERALES:

- Tabla Regenerada
- Tipo Facilidad
- Tipo Modalidad
- Moneda
- Numero Operación
- Oficina Promotora
- Oficina Tramite
- Cliente

- Oficial
- Analista de Supervisión
- Estado
- Juicio Coactivas
- Días Vencido
- Fecha de Inicio de la Operación
- Fecha de Inicio de Amortización
- Fecha de Primer Desembolso
- Fecha de Vencimiento
- Monto Aprobado
- Monto Desembolsado
- Saldo por Desembolsar
- Piso
- Segmento
- Subsegmento
- Sector Económico
- Actividad CIU
- Provincia del Proyecto

ESTADO ACTUAL (Tabla de amortización completa):

- Numero de dividendo
- Fecha de Vencimiento
- Saldo cap
- Capital
- Intereses de mora
- Intereses
- Otros gastos
- Intereses diferidos
- Cuota
- Estado
- Días mora
- Desglose de aplicación de pagos en cada cuota de la tabla

CONDICIONES:

- Forma de pago del deudor
- Cuenta bancaria del deudor
- Forma de Recuperación de la CFN
- Cuenta CFN
- Cuenta BF
- Día de pago
- Unidad de Tiempo
- Plazo
- Forma de Pago
- Periodos de Capital
- Periodos de Interés
- Periodos de Gracia Capital
- Periodos de Gracia Interés
- Reajutable
- Días de Reajuste
- Fecha Próximo Reajuste

ABONOS:

- Fecha del Movimiento
- Fecha Valor
- Estado
- Valor Pago

DEUDORES/CODEUDORES/GARANTE:

- Nombre
- Rol
- Teléfono
- Dirección

NOVEDADES:

- Tipo de Novedad
- Observación
- Fecha Valor
- Transacción Asociada
- Estado
- Fecha del movimiento
- Opción “Proyección Cuota a Pagar” del menú Consultas para calcular valores a pagar en fechas diferentes

4. Acceso en línea a información de todos los 10 últimos registros por operación de la base de gestiones de cobranza:

- Nombre del cliente
- Ruc o cédula según corresponda
- Número de operación,
- Fecha de ejecución
- Hora de ejecución
- Usuario que registró la acción
- Tipo de acción o gestión realizada
- Ubicación de contacto (Celular, teléfono oficina, etc.)
- Tipo de contacto (Directo, Indirecto, etc.)
- Descripción textual de la acción
- Causa de no pago
- Resultado de la gestión
- Valor posible del compromiso de pago
- Fecha tentativa de pago

ANEXO 3
Acuerdo de nivel de servicio

Yo,, en mi calidad de persona natural / REPRESENTANTE LEGAL de, de profesión, con número de cédula, me comprometo a prestar los servicios de mi representada acorde a lo señalado en Libro I.- NORMAS GENERALES PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO, TITULO IX.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, CAPITULO V.- DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTICULO 20, literal b, numeral i: Niveles mínimos de calidad del servicio acordado”, de la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos:

- **Periodo de Evaluación:** El periodo de evaluación de este SLA es semestral.
- **Formulario de contactos en caso de requerir el escalamiento para los diferentes niveles de incidentes, el cual deberá ser entregado a la suscripción del contrato.**
- **Prioridades y tiempos de atención (requerimientos e incidentes):**
 - **Prioridad Alta:** Cuando el servicio o equipo se encuentre caído lo cual impacta a la disponibilidad. El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta su atención es de 2 horas.
 - **Prioridad Media:** Cuando se tenga una degradación en el servicio; pero está aún no afecta la disponibilidad del servicio o equipo. El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta su atención es de 4 horas.
 - **Prioridad Baja:** Cuando no hay afectación a la disponibilidad del servicio o no hay degradación del servicio, pero se requiere ejecutar un mantenimiento. El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta su atención es de 8 horas.

FIRMA DEL OFERENTE, SU REPRESENTANTE LEGAL, APODERADO O PROCURADOR COMÚN (según el caso)

(LUGAR Y FECHA)

ANEXO 4

Acuerdo de confidencialidad de la información y datos

Yo,, en mi calidad de persona natural / REPRESENTANTE LEGAL de, de profesión, con número de cédula, me comprometo a prestar los servicios acorde a lo señalado en el Libro I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO, TITULO IX.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, CAPITULO V.- DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTICULO 20, Literal b, numeral vi: La confidencialidad de la información y datos”, de la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos, se estipula como mínimo lo siguiente:

- Es responsabilidad de (*indicar el nombre de la empresa*) el guardar absoluta reserva sobre la información y las aplicaciones de propiedad de la CFN BP que acceda o le sean confiadas en virtud de la ejecución, desarrollo o cumplimiento del contrato, inclusive la información que pueda ser expuesta debido a vulnerabilidades en los sistemas de la CFN B.P.
- La inobservancia de lo manifestado dará lugar a que la Corporación Financiera Nacional B.P. ejerza las acciones legales, civiles y penales correspondientes y en especial las determinadas en el Código Orgánico Integral Penal vigente.
- La empresa (*indicar el nombre de la empresa*) es responsable del cumplimiento del acuerdo por parte del personal que (*indicar el nombre de la empresa*) empleare para la ejecución del presente contrato.

FIRMA DEL OFERENTE, SU REPRESENTANTE LEGAL, APODERADO O PROCURADOR COMÚN (según el caso)

(LUGAR Y FECHA)

ANEXO 5

Acuerdo de derechos de propiedad intelectual del conocimiento, productos, datos e información

Yo,, en mi calidad de persona natural / REPRESENTANTE LEGAL de, de profesión, con número de cédula, me comprometo a prestar los servicios acorde a lo señalado en el Libro I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO, TITULO IX.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, CAPITULO V.- DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTICULO 20, Literal b, numeral vii: Derechos de propiedad intelectual del conocimiento, productos, datos e información, cuando aplique” de la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos, donde se estipula lo siguiente:

- De ser aplicable, los informes, materiales didácticos, código fuente, conocimientos, productos, datos; e, información que resulten de la ejecución del contrato serán de propiedad exclusiva de la CFN BP y no podrán ser divulgados total o parcialmente por el profesional y/o por los profesionales que participen en la ejecución del contrato.
- La CFN B.P. podrá hacer uso que considere conveniente y sea aplicable, de los informes, materiales didácticos, código fuente, conocimientos, productos, datos; e, información que se generen durante la ejecución del contrato, de acuerdo a los intereses institucionales.
- La CFN B.P. podrá realizar el registro en el Servicio Nacional de Derechos Intelectuales (SENADI) cuando lo considere conveniente y sea aplicable, para los informes, materiales didácticos, código fuente, conocimientos, productos, datos; e, información que se generen durante la ejecución del contrato, de acuerdo a los intereses institucionales.

**FIRMA DEL OFERENTE, SU REPRESENTANTE LEGAL, APODERADO O
PROCURADOR COMÚN (según el caso)**

(LUGAR Y FECHA)

ANEXO 6

Acuerdo de equipo de trabajo y supervisor del contrato

Yo,, en mi calidad de persona natural / REPRESENTANTE LEGAL de, de profesión, con número de cédula, me comprometo a prestar los servicios acorde a lo señalado en el Libro I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO, TITULO IX.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, CAPITULO V.- DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTICULO 20, Literal b, numeral viii: Definición del equipo de contraparte y administrador del contrato tanto de la institución del sistema financiero como del proveedor”, de la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos, donde estipula lo siguiente:

..... (indicar el nombre de la empresa) cuenta con el siguiente personal técnico:

Supervisor de contrato.-

Nombre completo:

Número de cédula de identidad:

Lugar de residencia:

Agente Call Center I

Nombre completo:

Número de cédula de identidad:

Lugar de residencia:

Agente Call Center II Nombre completo:

Número de cédula de identidad:

Lugar de residencia:

**FIRMA DEL OFERENTE, SU REPRESENTANTE LEGAL, APODERADO O
PROCURADOR COMÚN (según el caso)**

(LUGAR Y FECHA)

ANEXO 7

Compromiso de participación del personal técnico

Yo,(nombres completos), con número de cédula, me comprometo con la empresa (*indicar el nombre de la empresa*), a prestar mis servicios en calidad de (*indicar el cargo a ejercer dentro del proyecto*), en caso de adjudicación.

Lugar, fecha

Nombre completo:

Número de cédula de identidad:

Nota: Este formulario deberá estar firmado por cada profesional asignado para este proceso/proyecto.