

**Memorando Nro. CFN-B.P.-GECB-2019-0304-M**

**Guayaquil, 16 de agosto de 2019**

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

**ASUNTO:** Solicitud de Contratación del Servicio de Call Center - Gestión de Cobranzas para CFN B.P.

De mi consideración:

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.

Actualmente, en el Plan Operativo Anual del año 2019 de la Gerencia de Cobranzas se contempla el proyecto denominado CALL CENTER – Gestión de Cobranzas, mediante Memorando Nro. **CFN-B.P.-GECB-2019-0301-M** de fecha 14 de agosto de 2019 dirigido a la Gerencia de Gestión Estratégica se solicita la reforma a la asignación de recursos para el proyecto inicial. Mediante email de la Gerencia de Presupuesto y Control del 14 de agosto de 2019 informa a la Gerencia de Cobranzas que la reforma presupuestaria solicitada para el proyecto de acuerdo a las necesidades institucionales se encuentra validada por la Gerencia de Presupuesto.

Mediante Memorando Nro. **CFN-B.P.-GEGE-2019-0234-M** de fecha 14 de agosto de 2019, la Gerencia de Gestión Estratégica informa a la Gerencia de Cobranzas que el requerimiento de los recursos ha sido aprobado mediante Informe Técnico No. 093; ya que el requerimiento cumple con la normativa vigente, en donde se detalla la siguiente información en el POA 2019:

<b>Código</b>	<b>Proyecto / Proceso</b>	<b>Actividad</b>	<b>No. De Partida Presupuestaria</b>
SNSRC003	CALL CENTER – Gestión de Cobranzas	Otras Asistencias Técnicas Recibidas"	45039004

La Gerencia de Cobranzas mediante memorandos Nro. **CFN-B.P.-GECB-2019-0302-M** y **CFN-B.P.-GECB-2019-0303-M** de fecha 15 de agosto de 2019, solicita a la Gerencia

**Memorando Nro. CFN-B.P.-GECB-2019-0304-M**

**Guayaquil, 16 de agosto de 2019**

Administrativa la reforma al Plan Anual de Contrataciones 2019, en donde se contempla la información para la contratación del servicio de CALL CENTER – Gestión de Cobranzas para la Corporación Financiera Nacional B.P.

Partida Pres.	CPC	T. Compra	T. Régimen	Tipo de Presupuesto	Procedimiento	Descripción
45039004	841220014	Servicio	Especial	Gasto Corriente	Cont. de Instituciones Financieras y de Seguros del Estado	Servicio de Call Center para la Gestión de Cobranzas de la Corporación Financiera Nacional B.P.

Tengo a bien remitir adjunto al presente, los Términos de Referencia para así iniciar el proceso para la contratación de un proveedor que brinde el servicio de Call Center con base en las especificaciones detalladas en el documento adjunto.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

***Documento firmado electrónicamente***

Econ. Ricardo Manuel Troya Andrade  
**GERENTE DE COBRANZAS**

Anexos:

- tdr\_call\_center\_-\_gestión\_de\_cobranzas\_cfn\_b.p..pdf
- informe\_tecnico\_no\_\_0930713408001565969205.pdf
- 19-08-15\_cfn-b.p.-gecb-2019-0303-m.pdf
- 19-08-15\_cfn-b.p.-gege-2019-0335-m.pdf
- 19-08-14\_visto\_bueno\_para\_reforma\_poa\_2019\_gerencia\_cobranzas.pdf
- 19-08-15\_cfn-b.p.-gecb-2019-0302-m.pdf
- cfn-b.p.-gege-2019-0337-m.pdf

Copia:

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

**Memorando Nro. CFN-B.P.-GECB-2019-0304-M**

**Guayaquil, 16 de agosto de 2019**

Srta. Ing. Kerly Maria Moreno Peñaherrera  
**Jefe de Adquisiciones**

Sr. Ing. César Roberto Jurado Piloza  
**Jefe Regional de Información y Precalificación de Crédito de Primer Piso**

Sr. Ing. Abel Andrés Olivares Ampuero  
**Jefe de Supervisión Técnica de Primer Piso**

Sr. Ing. Fredy Daniel Velasquez Sampedro  
**Jefe de Crédito de Transporte**