ESTUDIO DE MERCADO "EMPRESAS, QUE PRESTEN SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES (…)"

El presente informe de estudio de mercado se realiza con el fin de conocer las principales características del sector relacionado con la prestación del servicio requerido, observar las principales variables económicas de las empresas que pueden cubrir la necesidad a contratar y analizar los precios del mercado, previa verificación de los requerimientos y especificaciones técnicas reportados por la Gerencia de cobranzas y BRDPR, mediante los documentos denominados: "*ANEXO No.1 - Requerimientos - Especificaciones técnicas y operativas del Servicio a Contratar 2023, ANEXO No.3 - FORMA Y CONDICIONES DE PAGO, ANEXO No.5 - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO, ANEXO No.6 – DEFINICIONES y ANEXO No.7 - ANÁLISIS PARA LA DEFINICIÓN DE COMISIONES",* en función del futuro proceso de contratación cuyo objeto corresponde a ***"CONTRATAR EMPRESAS****ANEXO No.1 - Requerimientos - Especificaciones técnicas y operativas del Servicio a Contratar 2023, ANEXO No.3 - FORMA Y CONDICIONES DE PAGO, ANEXO No.5 - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO, ANEXO No.6 – DEFINICIONES y ANEXO No.7 - ANÁLISIS PARA LA DEFINICIÓN DE COMISIONES****, QUE PRESTEN SERVICIO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL".***

1. ANTECEDENTES

A continuación, se relacionan las actividades que se llevaron a cabo para la consecución del resultado del análisis de mercado.

El veinte (20) de abril de 2023 la Vicepresidencia de Operaciones radicó a través del workmanager el memorando numero 03-2303-2023042000006932, con los documentos para iniciar el proceso de contratación para la gestión de recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales, según especificaciones técnicas aportadas.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SOLICITADAS

Las especificaciones del servicio a contratar se encuentran descritas en los documentos que forman parte del anexo técnico. Para tales efectos, el proponente deberá manifestar su aceptación y cumplimiento en caso de adjudicársele el contrato, en relación con todos los requisitos, criterios y condiciones allí previstas y adjuntar a su oferta los documentos y certificaciones solicitadas.

a. ANEXO No. 1 REQUERIMIENTOS - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OPERATIVAS DEL SERVICIO A CONTRATAR

1. CAPACIDAD OPERATIVA

Criterio	Documento Soporte
1. Aplicativo propio para el manejo del Proceso de Información con la respectiva licencia o permiso de uso.	Descripción técnica y funcional. Licencia o permiso de uso
2. Políticas de Backups de datos	Manuales o documento de descripción
3. Sistema de marcación automática o predictiva.	Ficha técnica o catálogo del fabricante con el soporte de su utilización.
4. Contingencia del sistema eléctrico	Documento de descripción y Certificación del representante Legal del oferente; con el soporte de pruebas de viabilidad y ejecución.
5. Contingencia del sistema telefónico	Documento de descripción y Certificación del representante Legal del oferente, con el soporte de pruebas de viabilidad y ejecución.
6. Log de auditoría en los reportes	Modelo del reporte con el soporte de pruebas y ejecución.
7. Certificación del oferente, donde conste el cumplimiento de las circulares 048 y 052 de la Superintendencia Financiera y las que la reemplacen o modifiquen.	Certificación del representante Legal del oferente, donde conste que se cumple con las especificaciones tecnológicas exigidas en las circulares del criterio.
8. Capacidad Física para adecuación de puestos de trabajo en caso de incremento de volúmenes de cartera y/o campañas especiales.	Carta de compromiso o certificación suscrita por el Representante Legal del oferente
9. Adecuación completa de los puestos de trabajo: equipos de cómputo no deben tener dispositivos de almacenamiento extraíbles	Carta de compromiso o certificación suscrita por el Representante Legal del oferente
10. Capacidad operativa para adaptar la gestión al teletrabajo y/o trabajo en casa (en las situaciones en que se amerite) con el cumplimiento todas las buenas prácticas de salud y seguridad del teletrabajo.	Documento de descripción y Certificación del representante Legal; con el soporte de pruebas de viabilidad y ejecución.
11. Deberá certificar que cuenta con la Capacidad operativa para ejecutar el contrato a nivel nacional, conforme a las necesidades del servicio del FNA. (cobertura)	Carta de compromiso o certificación suscrita por el Representante Legal del oferente
12. Disponer de los medios idóneos para grabar las comunicaciones del 99.5% al 100% e indexarlas por número de cedula, fecha, hora, número telefónico desde el que se realiza la llamada, operador y/o asesor de servicio, estas grabaciones deberán ser almacenadas por el contratista hasta la finalización del contrato y por un periodo de 3 años más una vez finalizado el mismo y remitidas al FNA si este las solicitare.	Carta de compromiso o certificación suscrita por el Representante Legal del oferente
13. Actualizar la información suministrada por los afiliados en la herramienta de gestión asignada por el FNA, la cual deberá ser confiable al 100%	Carta de compromiso o certificación suscrita por el Representante Legal del oferente

14. Las Líneas telefónicas de atención a usuarios tanto de entrada como de salida deben ser suministradas por el contratista	Carta de compromiso o certificación suscrita por el Representante Legal del oferente

2. REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONEXIÓN

Criterio	Documento Soporte
1. Política de seguridad de la información	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
2. Mecanismos de protección contra virus informáticos, Malware, Spyware, entre otros tipos de código malicioso (antivirus licenciado).	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
3. Herramientas y procedimientos de borrado seguro de datos para el caso de cambios de equipos que contengan información del FNA y posterior a la finalización del contrato, migración de datos a otras plataformas, aplicado a todos los ambientes de trabajo con que se cuente (desarrollo, pruebas, producción).	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
4. Establecer una metodología de análisis de riesgos en la cual se identifiquen y valoren los riesgos asociados a la pérdida o fuga de información. De igual forma, identificar los posibles riesgos asociados al manejo de la información para los procesos de negocio que involucran partes externas.	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
5. Acuerdos de no divulgación o acuerdos de confidencialidad con sus empleados y terceras partes.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.
6. Cumplir con las leyes, normativas y regulación colombiana asociada con la protección de la información y los datos personales, y procedimientos que evidencien el manejo seguro de la información.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.
7. Proporcionar a sus empleados, formación adecuada en concientización y actualizaciones regulares en políticas y procedimientos organizacionales, en relación con la seguridad de la información.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.
8. Contar con controles de acceso en las instalaciones donde se ejecute la operación del FNA. (tarjetas de proximidad, cámaras de video, vigilancia privada, entre otras)	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.
9. Contar con procedimientos para retirar los derechos de acceso de todos los empleados, a la información y a los servicios de procesamiento de información una vez se finalice su relación contractual.	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
10. Establecer, documentar y revisar políticas y procedimientos de control de acceso físico a sus instalaciones y centros de procesamiento.	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades

Comentado [JVR1]: Estos son requisitos habilitantes ?

Comentado [JAGA2R1]: Habilitantes solo son la experiencia y capacidad organizacional, Los de seguridad de la información no deberían ser habilitantes pero es necesario que cumplan con estas condiciones.
Como lo podemos manejar?

Que sea carta de compromiso y que lo certifiquen una vez inicie el contrato?

11. Establecer, documentar y revisar políticas y procedimientos de control de acceso lógico.	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
12. Evitar el uso de claves compartidas, genéricas o para grupos.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.
13. Contar con procedimientos para la detección, evaluación y análisis, contención, erradicación y recuperación de incidentes de seguridad de la información.	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
14. Contar con una política para el manejo y uso de correo electrónico.	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
15. Contar con una política y un estándar para el manejo de dispositivos móviles (IPad, Tablet, PDA, Netbooks, Phablet, telefonos), para el uso de aplicación adminfo movil	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
16. Contar con procedimientos para el intercambio seguro de información en caso de compartir información con el FNA.	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
17. Contar con procedimientos para la ejecución de las copias de respaldo de la información y la indicación del tiempo de retención de estas.	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
18. Realizar monitoreo de los servicios prestados al FNA para detectar cambios no deseados, adelantar las acciones correctivas cuando se requiera y reportar la gestión de los incidentes de seguridad de la información y la ciberseguridad al FNA para su valoración.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.
19. Uso de software legal para el desarrollo y mantenimiento de aplicativos de negocio, en la prestación de los servicios contratados con el FNA.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.
20. Contar con procedimientos para el desarrollo seguro de aplicaciones y control de cambios en los diferentes ambientes (desarrollo, pruebas y producción), para desarrollos internos.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente
21. Realizar pruebas de vulnerabilidades técnicas (Infraestructura y aplicaciones) mínimo 2 veces al año y una prueba de ethical Hacking anual.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.
22. Contar con planes y estrategias para la continuidad del negocio y de contingencia tecnológica para el servicio prestado al FNA, realizando las respectivas pruebas.	Certificación del Representante Legal del oferente en donde describa el procedimiento y conste que se llevan a cabo estas actividades
23. Asegurar que el personal no hará uso de dispositivos de almacenamiento dentro de las instalaciones en las cuales se ejecutará el contrato. deberá bloquear el acceso a puertos USB, HDMI, Unidades de CD, DVD, Quemador, correos electrónicos, y cualquier otro medio	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.

Comentado [JVR3]: Igual que el comentario anterior, debemos revisar si es necesario que la oferta ya traiga este compromiso

que permita la extracción de información, en el sitio de operación de la cartera del FNA.	
24. Está prohibido el ingreso y uso de celulares, tabletas, cámaras fotográficas en el sitio de operación de la cartera del FNA.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.
25. Contar con herramientas de seguridad perimetral para la protección de la red.	Carta de compromiso o certificación del Representante Legal del oferente.

3. PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO

ROL	ESTUDIOS REQUERIDOS	TIEMPO DEDICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL ROL
Un (1) Director Nacional de Operación	**Formación Académica:** Profesional en cualquiera de los siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento (NBC): 1. Ingeniería industrial y afines. 2. Ingeniería administrativa y afines 3. Economía 4. Administración (Administración de empresas o Administración financiera) 5. Derecho y afines **Experiencia:** Mínimo de 5 (cinco) años en cargos directivos relacionados con las obligaciones objeto del contrato, de los cuales se debe certificar por lo menos un (1) año de experiencia con entidades del sector financiero vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.	50%	Tendrá a cargo la planeación, liderazgo, organización y control del objeto contratado.
Un (1) Coordinador de Operación	**Formación Académica:** Profesional en cualquiera de los siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento (NBC): 1. Ingeniería industrial y afines. 2. Ingeniería administrativa y afines 3. Economía 4. Administración (Administración de empresas o Administración financiera) 5. Derecho y afines. **Experiencia:** Mínimo con 3 (tres) años, relacionada con las obligaciones objeto del contrato, de los cuales se debe certificar por lo menos un (1) año de experiencia con entidades del sector financiero	100%	El Coordinador se encargará del análisis, evaluación, segmentación, seguimiento y control de la gestión a la cartera asignada, velar por el cumplimento de los requerimientos pactados en el contrato, planes de acción y unificación de los mismo con las áreas de apoyo (formación y calidad), control de operación y presentación de informes que sean requeridos por el FNA

	vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia		
Asesor de cobranza en punto FNA (mínimo 1)	**Formación Académica:** Estudiantes universitarios, o técnicos en carreras administrativas, económicas o financieras afines con el desarrollo del objeto del contrato, ó bachiller (con experiencia mínima de 2 años en gestión de cobro y negociación de recuperación de cartera vencida). **Experiencia:** Mínimo 1 año de experiencia en gestión de cobro y negociación de recuperación de cartera vencida.	100%	Es el encargado de la atención presencial al consumidor financiero en gestión de cobranzas, en el punto de atención que le asigne el FNA.
Asesor de cobranza (mínimo 1 por cada 300 obligaciones asignadas)	**Formación Académica:** Estudiantes universitarios, o técnicos en carreras administrativas, económicas o financieras afines con el desarrollo del objeto del contrato, ó bachiller (con experiencia mínima de 2 años en gestión de cobro y negociación de recuperación de cartera vencida). **Experiencia:** Mínimo 1 año de experiencia en gestión de cobro y negociación de recuperación de cartera vencida.	100%	Son los encargados de la atención al consumidor financiero, recepción de llamadas e interacciones
Un (1) Analista de Calidad (personal para acompañamiento en piso de gestión de cobro): 1 para la operación	**Formación Académica:** Estudiantes con mínimo 3 semestres de carreras administrativas, sociales o de ingeniería (Carreras técnicas, tecnólogas y/o Profesionales) **Experiencia:** Mínimo 1 año de experiencia en el cargo, manejo de procesos de monitoreo y calidad del servicio, focos de mejora.	50%	Personal que se encargará de llevar a cabo las auditorias o monitoreo a los asesores asignados a la campaña, con el fin de que se asegure el cumplimiento en la información suministrada al usuario, garantizando el cumplimiento de requerimientos establecidos en la normatividad en relación con guiones, protocolos y etiquetas, información financiera, entre otros
Un (1) Coordinador de visitas	**Formación Académica:** Estudiante con mínimo 3 semestres de carreras administrativas, sociales o de ingeniería, (Carreras técnicas, tecnólogas y/o Profesionales) **Experiencia:**	100%	Se encargará del análisis, organización, segmentación, seguimiento y control de la realización de las visitas definidas por el Jefe o coordinador de Operación, de las visitas a las obligaciones

	Mínimo 1 año de experiencia en visitas para gestión de cobro y negociación de recuperación de cartera vencida.		según lo establecido contractualmente

De igual manera, el contratista deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ El proceso de selección del personal estará a cargo del contratista quien realizará las pruebas necesarias para garantizar el adecuado manejo de clientes, orientación hacia el servicio, trabajo en equipo y expresión oral y escrita.

- ✓ El contratista deberá asegurar que el personal sea contratado directamente por la empresa y no a través de servicios temporales

- ✓ El contratista asumirá todos los gastos relacionados con la contratación, salarios, seguridad social, prestaciones sociales y viáticos (en caso de ser necesarios) del personal requerido para esta gestión.

- ✓ El contratista deberá mantener actualizado el listado con todo el personal y funciones con el nombre, documento de identidad, número de celular y ciudad de operación, funciones, carné de identificación (con el nombre, foto y número de documento de identidad).

- ✓ El contratista debe medir y gestionar la rotación y el ausentismo de los asesores. Su periodicidad de medición será mensual, aunque se deben ejecutar de manera diaria planes de acción que garanticen que estos indicadores no afecten el objetivo propuesto para el normal desenvolvimiento de la gestión de recuperación de cartera.

- ✓ El contratista se obligará a garantizar que el personal que emplee para la ejecución de las distintas actividades que demande el contrato, tenga el conocimiento y manejo de los temas del objeto contratado. El FNA brindará acompañamiento, por medio de entrenamientos en la operación en los casos en que lo considere pertinente.

- ✓ El supervisor del contrato podrá, efectuar evaluaciones periódicas para medir el grado de capacitación de los asesores comerciales y de todo el personal de la operación en todos sus niveles. Los resultados de las evaluaciones, una vez puestos debidamente en conocimiento del contratista, implicarán el deber de implementar planes de mejoramiento elaborados juntamente con el FNA.

- ✓ El contratista deberá asegurar que el personal no hará uso de dispositivos de almacenamiento dentro de las instalaciones en las cuales se ejecutará el contrato. Así mismo, deberá bloquear el acceso a puertos USB, HDMI, Unidades de CD, DVD, Quemador, correos electrónicos, y cualquier otro medio que permita la extracción de información, adicionalmente está prohibido el ingreso y uso de celulares, tabletas, cámaras fotográficas u otros que permitan digitalización de información, en el sitio de operación de la cartera del FNA.

- ✓ El personal que vincule para ejecutar el presente contrato con el FNA, deberá suscribir acuerdos de confidencialidad con las cláusulas que defina el FNA

- ✓ El contratista debe notificar cualquier novedad de personal que se presente inmediatamente esta ocurra, como retiros, vacaciones, licencias de más de 1 día, con el fin de que se inactive la cuenta o usuarios en las aplicaciones asignadas.

4. EMPALME

No existirá empalme o entrega del proveedor anterior, dado que toda la traza de información se encuentra registra en la herramienta de gestión, el FNA directamente con el personal del contratista seleccionado, realizará un programa de entrenamiento así:

4.1 Etapa Pre operativa

El FNA ejecutará un programa de entrenamiento para la etapa pre-operativa. El contratista está obligado a disponer del tiempo necesario para dicho entrenamiento teniendo en cuenta que este requisito se rige como previo a la firma del acta de inicio.

Este programa de entrenamiento se deberá realizar presencialmente, y solo en los casos fortuitos, fuerza mayor, emergencias sanitarias, orden público, etc, o cuando lo determine el FNA, se deberá realizar de forma virtual.

Los requerimientos mínimos esperados para el plan de entrenamiento en esta etapa preoperativa son los siguientes:

4.1.1 Preparación: Presentación Institucional del FNA, objetivos del contrato, productos y servicios del FNA, programas de recuperación de cartera, Guía de mejores prácticas en la gestión de cobranzas, entre otros, impartida por personal del FNA Para llevar a cabo lo anterior el contratista deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Logística: Adecuación física (lugar, refrigerios) de las instalaciones donde se desarrollará el plan de entrenamiento.

- ✓ Tecnología: Habilitar el software, el hardware y el canal necesario para iniciar la ejecución del contrato.

- ✓ Asistencia: Asegurar que los asesores contratados cumplan con los tiempos y actividades del plan de entrenamiento programado, en este sentido el 100% del personal que el contratista asigne para la ejecución del contratodeberá contarcon el entrenamiento.

- ✓ Material de la preparación: El contratista deberá recopilar y estandarizar todo el material de memorias del plan de entrenamiento en medio físico y/o magnético.

- ✓ Evaluación: El FNA, una vez finalizada la etapa de preparación y entrenamiento, evaluará los conocimientos adquiridos por parte de los asesores certificándolos de forma cuantitativa. Los asesores que presenten la evaluación y no superen el 95% de calificación sobre 100% deberán someterse a un segundo y último entrenamiento en aras de cumplir el nivel requerido. Esta evaluación la realizará el

grupo de cobranzas del FNA. Las personas que no cumplan con el porcentaje requerido en el segundo entrenamiento serán postuladas para efectos de incluirlos como asesores de la campaña del FNA.

- ✓ La preparación se debe realizar con base en el temario de contenidos, material entregado y ejecución por parte del FNA, manteniendo el orden de los contenidos y evaluando los mismos al final de cada uno de ellos.

4.1.2 Plan de acompañamiento: El contratista desarrollará conjuntamente y de forma regular con el FNA, un plan de acompañamiento donde los asesores comprendan la forma de ejecutar la operación.

El FNA, para el cabal cumplimiento de las labores propias del periodo pre operativo acompañará y acordará el desarrollo de estas actividades. Para tal fin pondrá a disposición al contratista su conocimiento sobre el portafolio de servicios de la entidad.

El contratista asumirá todos los costos que represente el entrenamiento, con el fin de garantizar el cumplimiento del periodo de empalme.

4.1.3 Socialización modificaciones: Se realizará a cargo del contratista y con apoyo del FNA. Se realizará oportunamente la comunicación de cambios en las políticas, directrices y lineamientos, nuevos procedimientos y posiciones a asumir respecto a pronunciamientos de cualquier organismo de control y vigilancia, frente al proceso de atención al cliente, para realizar el entrenamiento correspondiente.

El contratista debe asegurar en forma adicional entrenamiento en los siguientes temas:

- SARO: Sistema de Administración del Riesgo Operativo.
- SARLAFT: Sistema para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.
- Tratamiento de datos y Habeas Data.

Así mismo cuando sean solicitados por el FNA:

- Portafolio de Productos y Servicios FNA
- Conocimiento del Cliente.
- Entre otros.

Cada entrenamiento brindado a los asesores por parte del contratista deberá llevar un control de asistencia y los soportes de los mismos deberán ser remitidos al Supervisor del Contrato.

4.1.4 Evaluaciones periódicas: El supervisor del contrato podrá, efectuar evaluaciones periódicas para medir el grado de entrenamiento de los asesores y de todo el personal de la operación en todos sus niveles. Los resultados de las evaluaciones, una vez puestos debidamente en conocimiento del contratista, implicarán el deber de implementar planes de mejoramiento elaborados conjuntamente con el FNA.

b. ANEXO No.3 FORMA DE PAGO

PORCENTAJES DE PAGO DE COMISIONES

Los porcentajes de comisiones establecido por el FNA se encuentra en la siguiente matriz:

RANGO DE ENTREGA		RANGO AL CIERRE								
		0	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-360	361-540	> 540
A	0	0.0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	1-30	1.0%	0.5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	31-60	2.0%	1.0%	0.5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
B	61-90	3.0%	2.0%	1.0%	0.5%	0%	0%	0%	0%	0%
	91-120	5.0%	3.0%	2.0%	1.0%	0.5%	0%	0%	0%	0%
	121-150	7.0%	5.0%	3.0%	2.0%	1.0%	0.5%	0%	0%	0%
C	151-360	10.0%	7.0%	4.0%	3.0%	2.0%	1.5%	1.0%	0%	0%
D	361-540	10.0%	8.0%	6.0%	4.0%	3.0%	2.0%	1.5%	1.0%	0%
E	> 540	10.0%	8.0%	6.0%	5.0%	4.0%	3.0%	2.0%	1.5%	1.0%
CASTIGO		13.0%								

CONDICIONES DE PAGO

1. Las comisiones se cancelan únicamente sobre los recaudos efectivos (pagos en bancos aplicados a las obligaciones durante el periodo de gestión).
2. Créditos con Gestión Directa “contacto con titular o tercero valido”, para toda la cartera asignada, gestión que debe encontrarse registrada en el aplicativo de gestión asignado por el FNA
3. La Gestión debe ser en fecha anterior a la fecha de pago o recaudo.
4. Todos los recaudos generan pago únicamente si este permite mantener o reducir las cuotas vencidas.
5. El pago aplicado por abono de cesantías, abono de cuenta AVC o AFC y los pagos de seguros, no genera comisión.
6. El pago de la comisión se efectuará por el menor valor entre el asignado para reparto y el valor recaudado.

El FNA pagará al contratista comisiones mensuales de acuerdo con la gestión de recaudo efectuada durante el periodo facturado más el IVA, según el porcentaje relacionado en la matriz anterior.

Nota1: Cuando el FNA decida realizar asignación para campañas especiales como es la gestión de la cartera que se encuentra judicializada (Gestión dual), las comisiones por dicha gestión serán las mismas establecidas contractualmente e indicadas en la matriz anterior.

METAS DE CONTENCIÓN Y RECUPERACIÓN

	CONTENCIÓN	PLUS
0	95%	0.5%
1-30	80%	
31-60	55%	
61-90	45%	
91-120	35%	
121-150	30%	

	RECUPERACIÓN	PLUS
151-360	20%	0.5%
361-540	10%	
Mayor a 540	5%	

Nota 2: Cuando el contratista sobre ejecute las metas de contención o recuperación de las obligaciones asignadas según los porcentajes establecido, el FNA realizar un pago adicional (PLUS) sobre cada franja de mora el cual se calculará sobre el recaudo de las obligaciones contenidas o recuperadas según corresponda.

***Contención:** normalizado (0 días mora), mejorado (se devuelve de franja de mora) o mantenido (misma franja de mora)
***Recuperación:** normalizado (0 días mora)

PROMEDIO ASIGNACIÓN Y RECUPERACIÓN 2020 A 2022

Con el fin de que se cuente con una base de información se adjuntas los promedios de asignación y porcentajes promedio de recuperación de los años 2020, 2021 y 2022.

PROMEDIO ASIGNACIÓN 2020 PRIMER SEMESTRE			
RANGO DE MORA	**No. OBLIGACIONES**	**VALOR A RECUPERAR**	**SALDO CAPITAL**
A. AL DIA			
B. DE 1 A 30	3,745	2,651,265,226	145,168,644,904
C. DE 31 A 60	4,155	5,009,573,698	161,408,573,319
D. DE 61 A 90	2,267	4,201,776,885	84,187,244,980
E. DE 91 A 120	1,297	2,937,745,006	44,579,155,152
F. DE 121 A 150	1,190	3,194,718,465	41,704,990,895
G. DE 151 A 180	845	2,693,726,205	29,064,295,535
H. MAS DE 180	6,126	66,812,479,445	225,724,621,302
Castigo	3,483	264,079,912,421	61,783,110,667

Comentado [JVR4]: Qué se entiende por cada uno de estos conceptos

Comentado [JAGA5R4]: En la nota dos se define cada concepto, adicionalmente en el anexo de definiciones también se encuentra

RANGO DE MORA	PROMEDIO RECUPERACIÓN PRIMER SEMESTRE 2020
0	
1-30	54.01%
31-60	34.56%
61-90	23.88%
91-120	11.78%
121-150	8.64%
151-360	4.58%
361-540	2.79%
> 540	2.18%
castigo	0.70%

PROMEDIO ASIGNACIÓN 2020 SEGUNDO SEMESTRE			
RANGO DE MORA	**No. OBLIGACIONES**	**VALOR A RECUPERAR**	**SALDO CAPITAL**
A. AL DIA			
B. DE 1 A 30	35,948	21,028,570,044	1,543,662,667,168
C. DE 31 A 60	3,829	5,720,870,324	163,138,174,435
D. DE 61 A 90	2,674	5,069,762,711	106,416,457,938
E. DE 91 A 120	1,285	3,084,964,723	49,946,081,957
F. DE 121 A 150	871	2,275,155,314	31,180,484,111
G. DE 151 A 360	2,601	10,564,616,705	85,273,794,959
H. DE 360 A 540	884	6,373,436,113	26,837,689,003
I. MAYOR A 540	840	14,159,120,695	28,020,781,640
Castigo	2,349	170,800,345,196	37,025,199,764

RANGO DE MORA	PROMEDIO RECUPERACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2020
0	
1-30	41.25%
31-60	14.27%
61-90	10.41%
91-120	9.11%
121-150	9.61%
151-360	4.71%
361-540	2.50%
> 540	1.62%
castigo	0.94%

PROMEDIO ASIGNACIÓN 2021			
RANGO DE MORA	**No. OBLIGACIONES**	**VALOR A RECUPERAR**	**SALDO CAPITAL**
A. AL DIA	215	97,939,281	7,690,955,717
B. DE 1 A 30	37,803	23,835,901,411	1,677,853,600,685
C. DE 31 A 60	4,398	6,241,718,619	189,632,418,226
D. DE 61 A 90	1,821	3,653,308,136	78,924,926,014
E. DE 91 A 120	975	2,493,518,798	42,683,158,521
F. DE 121 A 150	581	1,729,495,700	25,187,685,795
G. DE 151 A 360	778	3,488,579,073	31,914,418,621
H. DE 360 A 540	178	1,422,805,108	5,247,195,218
I. MAYOR A 540	258	5,470,900,861	7,003,630,109
Castigo	2,421	175,019,788,030	42,383,775,834

RANGO DE MORA	PROMEDIO RECUPERACIÓN 2021
0	92.94%
1-30	49.21%
31-60	17.49%
61-90	15.62%
91-120	14.65%
121-150	11.41%
151-360	17.23%
361-540	10.35%
> 540	4.82%
castigo	9.33%

PROMEDIO ASIGNACIÓN 2022			
RANGO DE MORA	**No. OBLIGACIONES**	**VALOR A RECUPERAR**	**SALDO CAPITAL**
A. AL DIA	162	41,384,183	8,422,779,315
B. DE 1 A 30	29,609	17,050,526,428	1,303,579,935,666
C. DE 31 A 60	2,801	4,166,458,677	128,471,933,669
D. DE 61 A 90	1,575	3,230,758,034	75,733,571,632
E. DE 91 A 120	771	2,002,022,097	37,017,141,005
F. DE 121 A 150	363	1,145,086,037	17,710,232,788
G. DE 151 A 360	519	2,436,465,454	22,479,905,774
H. DE 360 A 540	140	1,219,346,709	4,845,610,602
I. MAYOR A 540	381	15,392,031,402	12,729,398,145
Castigo	2,538	225,358,892,967	42,788,732,689

RANGO DE MORA	PROMEDIO RECUPERACIÓN 2022
0	85.31%
1-30	90.64%
31-60	23.34%
61-90	19.78%
91-120	31.89%
121-150	29.55%
151-360	102.51%
361-540	55.60%
> 540	79.64%
castigo	27.31%

Nota 3: Los promedios de recuperación están en función de las metas establecida.

Nota 4: La asignación hasta junio de 2020 se realizaba con un segmento de >180 (H. MAS DE 180) pero la medición se realizaba discriminando la misma por calificación de cartera C (151-360), D (361-540) y E (>540).

A partir de julio de 2020 la asignación y medición se realizó en los mismos términos de franjas de mora

c. ANEXO No.4 DEFINICIONES

N días mora: Dado que no podemos establecer un número fijo de días mora, se utiliza el factor N (producto de números enteros positivos desde 1 en adelante)

Rango de Entrega: La altura de mora expresada en días de la cartera asignada dentro del reparto al momento de la asignación.

Rango al cierre: La altura de mora expresada en días de la cartera en el día de cierre o de retiro del reparto.

Plus: porcentaje adicional que se calculara sobre el recaudo de las obligaciones contenidas o recuperadas según corresponda.

Porcentaje de Efectividad o eficacia o eficiencia: porcentaje de cumplimiento de la recuperación de cartera asignada.

Tercero valido: Familiares (conyugues, padres, hermanos, hijos) mayores de edad.

Contención: obligación asignada que al cierre de mes o fecha de retiro presenta estado normalizado, mejorado o mantenido.

Normalizado: obligación que al cierre de mes o fecha de retiro se encuentra en 0 días mora.

Mejorado: obligación que al cierre de mes o fecha de retiro se devuelve de rango de mora de la asignada en rango de entrega.

Mantenido: obligación que al cierre de mes o fecha de retiro se encuentra en mismo rango de mora de entrega.

Recuperación: normalizado (0 días mora)

3. ANÁLISIS DE LA OFERTA

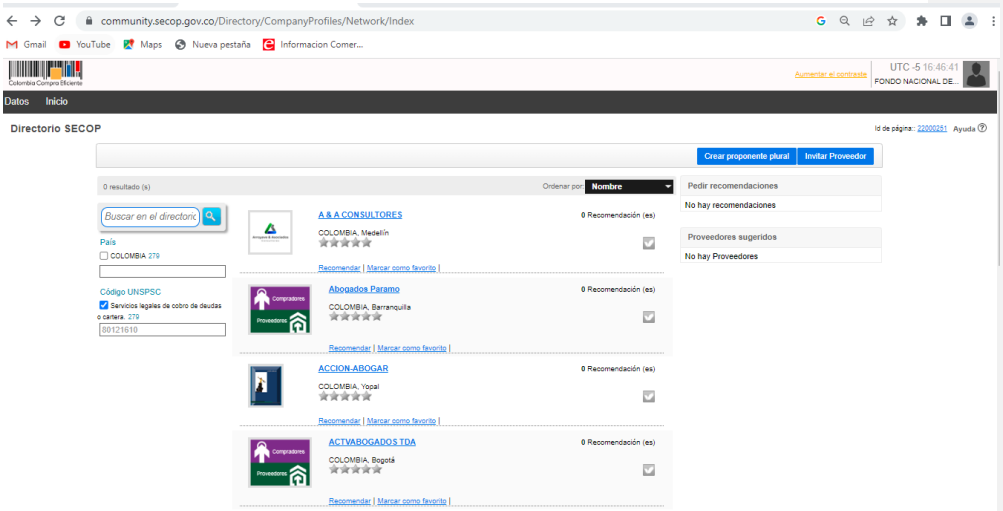
Con el fin de identificar los proveedores que pudieran prestar el servicio, se hicieron las siguientes consultas:

- **Clasificación UNSPSC:** De acuerdo con la codificación de bienes y servicios según el Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas UNSPSC, (sistema de clasificación permite codificar productos y servicios de forma clara ya que se basa en estándares acordados por la industria los cuales facilitan el comercio entre empresas y gobierno), en la plataforma del SECOP II se identificaron 279 empresas clasificadas en los siguientes segmentos:

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Producto
80121600	Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	Servicios legales	Servicios de derecho comercial	Servicios legales de cobro de deudas o cartera.
80121610	Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	Servicios legales	Servicios de derecho comercial	

- **SECOP II**

En la plataforma SECOP II se encuentran 279 potenciales proveedores inscritos con el código Clasificación UNSPSC 80121600



- **Acuerdo Marco de Precios:** Se realizó la consulta en la página web del SECOP II con el fin de verificar la existencia de un Acuerdo Marco de Precios e identificar si este tipo de servicio podría ser adelantado mediante este mecanismo de contratación, arrojando como resultado que no existe un acuerdo marco vigente que supla la necesidad de contratación.

4. SONDEO DE MERCADO

En el marco de la investigación de mercado y con el fin de determinar los precios de referencia del servicio requerido se procedió a validar la información presentada por el área solicitante para establecer las comisiones de pago por recaudo efectivo de cartera se tomó la información suministrada por la Titularizadora Colombiana[1] en función de las mejores prácticas del sistema financiero (pago comisiones de recaudo de la banca hipotecaria), así como los históricos de pago de comisiones realizadas por el FNA.

La Titularizadora Colombiana es una Empresa Privada Vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia que se dedica a la creación de títulos valores a partir de activos que generen flujos de caja futuros como son (Cartera Hipotecaria. TIPS - TIS – TECH, TIN Títulos Inmobiliarios, Cartera de Libranzas TIL, Cartera de Libranzas TIL y Cartera de Vehículos TIV). Sus principales accionistas son:

[1] Titularizadora Colombiana: Empresa privada dedicada al agrupamiento o empaquetamiento de activos financieros (Cartera Hipotecaria. TIPS - TIS – TECH, TIN Títulos Inmobiliarios, Cartera de Libranzas TIL, Cartera de Libranzas TIL y Cartera de Vehículos TIV) para ser transformados en títulos valores y vendidos o adquiridos por inversionistas. (https://www.titularizadora.com/es/nuestra-compania)

BANCOLOMBIA	26.98%
DAVIVIENDA	26.85%
BANCO CAJA SOCIAL	26.85%
BANCO AV VILLAS	12.65%
SCOTIABANK COLPATRIA	6.35%
SEGUROS BOLIVAR	0.13%
INVERSORA COLMENA	0.13%
SEGUROS ALFA	0.05%

Accionista Participación

Fuente: (https://www.titularizadora.com/es/nuestra-compania)

En función de este proceso, la Titularizadora Colombiana suministró al FNA la información de los porcentajes de las comisiones de cobro por alturas de mora que pagan las entidades con las cuales tienen cartera titularizada y los tiempos promedio del mercado sobre los avances de las etapas procesales de cobro judicial. Es decir, las entidades bancarias que venden sus créditos hipotecarios a la Titularizadora previo cumplimiento de criterios de Elegibilidad (TC) y sobre las cuales esta emite los títulos valores como mecanismo de financiación. La información recibida es la siguiente:

COMPARATIVO TARIFAS DE REMUNERACIÓN A TERCEROS

CREDITO HIPOTECARIO									
GESTIÓN ADMINISTRATIVA									
Entidad	Tipo Tarifa / Franja Mora	Inicio 0 -29 / Final 0	Inicio 30 / Final 0	Inicio 60 / Final 0	Inicio 90 / Final 0	Inicio 120 / Final 0	Inicio 150 / Final 0	Inicio 360 / Final 0	Inicio >540 / Final 0
1	• Tarifa variable según cumplimiento de la meta (media **+20%** o **-20%**) para este ejercicio se toma tarifa media • Valor base menor entre el pago del cliente y el pago mínimo	0.53%	3.18%	6.36%	8.16%	11.66%	14.84%	12%	11%
2	Fija	2%	3%	5%	6%	7%	8%		
3	Fija (Modelo en ajuste, actualmente la entidad reconoce en el producto hipotecario, las mismas tarifas de consumo)	2%	5%	10%	15%				
4	Variable según cumplimiento de la meta (4 tarifas) se toma promeio tarifas 2 y 3	1.30%	1.30%	4.50%	6%			7.20%	
5	Variable según cumplimiento de la meta (3 tarifas) para este ejercicio se toma tarifa media	Paga comisión por ejecución del recaudo según meta establecida por franja de mora (No tiene en cuenta de manera directa el comportamiento o migración del crédito en las franjas de mora)							
		6.13%	6.87%	7.57%	7.99%				

*Por confidencialidad de la información no se revela el nombre de las entidades.

Adicionalmente se tomó como referencia las tablas de comisión histórica de los contratos que ha celebrado el FNA desde 2015 a la fecha, como se puede evidenciar en las imágenes:

2015

RANGO DE ENTREGA	RANGO AL CIERRE							
	0	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-180	> 180
0 -30	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
31-60	5%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
61-120	7%	5%	3%	1%	0%	0%	0%	0%
121-180	8%	6%	4%	2%	2%	1%	0%	0%
> 180	8%	6%	4%	3%	3%	2%	1%	1%

2015 - 2016

RANGO DE ENTREGA	RANGO AL CIERRE							
	0	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-180	> 180
0 -30	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
31-60	5%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
61-90	7%	5%	3%	1%	0%	0%	0%	0%
91-120	8%	5%	3%	2%	1%	0%	0%	0%
121-150	8%	5%	4%	2%	2%	1%	0%	0%
151-180	8%	6%	4%	3%	2%	2%	1%	0%
> 180	8%	6%	4%	3%	3%	2%	1%	1%
CASTIGO	8%	6%	4%	3%	3%	2%	1%	1%

2016 -2019

RANGO DE ENTREGA	RANGO AL CIERRE							
	0	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-180	> 180
0	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1-30	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
31-60	5%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
61-90	7%	5%	3%	1%	0%	0%	0%	0%
91-120	8%	5%	3%	2%	1%	0%	0%	0%
121-150	8%	5%	4%	2%	2%	1%	0%	0%
151-180	8%	6%	4%	3%	2%	2%	1%	0%
> 180	8%	6%	4%	3%	3%	2%	1%	1%
CASTIGO	8%	6%	4%	3%	3%	2%	1%	1%

2020

RANGO DE ENTREGA		RANGO AL CIERRE								
		0	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-360	361-540	> 540
A	0	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	1-30	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	31-60	3%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
B	61-90	8%	7%	6%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
	91-120	8%	7%	6%	2%	1%	0%	0%	0%	0%
	121-150	9%	8%	7%	2%	2%	1%	0%	0%	0%
C	151-360	10%	9%	8%	3%	3%	2%	1%	0%	0%
D	361-540	11%	10%	9%	3%	3%	2%	2%	1%	0%
E	> 540	11%	10%	9%	3%	3%	3%	2%	2%	1%
CASTIGO		10%								

2021

RANGO DE ENTREGA		RANGO AL CIERRE								
		0	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-360	361-540	> 540
A	0	0.69%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	1-30	1.77%	0.97%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	31-60	2.69%	2.07%	1.04%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
B	61-90	4.48%	4.07%	3.03%	1.27%	0%	0%	0%	0%	0%
	91-120	5.66%	4.36%	3.43%	2.20%	1.09%	0%	0%	0%	0%
	121-150	6.57%	4.91%	3.74%	2.69%	1.99%	1.09%	0%	0%	0%
C	151-360	7.47%	5.94%	4.44%	3.39%	2.94%	1.99%	1.14%	0%	0%
D	361-540	9.14%	6.85%	5.49%	4.04%	3.44%	2.54%	1.99%	1.09%	0%
E	> 540	9.80%	7.41%	5.90%	4.55%	3.85%	3.05%	2.60%	2.10%	1.45%
CASTIGO		10.84%								

En virtud de lo anterior y teniendo en cuenta que la Titularizadora Colombiana está posicionada con las mejores prácticas en cobranzas, a la vez que el FNA participa de esta ya que tiene portafolios titularizados, y las exigencias para las entidades bancarias que administran su cartera se encuentran bajo los mismos entandares de calidad de la titularizadora, para establecer los porcentajes de comisión para los servicios requeridos, se establece como porcentaje de comisión de referencia para este proceso de selección la información suministrada por la citada empresa, considerando que resulta más favorable en comparación con el histórico de comisiones de los contratos celebrados por el FNA desde 2015 a la fecha.

Como resultado a continuación se estiman los siguientes porcentajes de comisión como precio de referencia según el rango de altura de moras así:

RANGO DE ENTREGA		RANGO AL CIERRE								
		0	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-360	361-540	> 540
A	0	0.0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	1-30	1.0%	0.5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	31-60	2.0%	1.0%	0.5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
B	61-90	3.0%	2.0%	1.0%	0.5%	0%	0%	0%	0%	0%
	91-120	5.0%	3.0%	2.0%	1.0%	0.5%	0%	0%	0%	0%
	121-150	7.0%	5.0%	3.0%	2.0%	1.0%	0.5%	0%	0%	0%
C	151-360	10.0%	7.0%	5.0%	4.0%	3.0%	2.0%	1.0%	0%	0%
D	361-540	11.0%	8.0%	6.0%	5.0%	4.0%	3.0%	2.0%	1.0%	0%
E	> 540	12.0%	9.0%	7.0%	6.0%	5.0%	4.0%	3.0%	2.0%	1.0%
CASTIGO		15.0%								

De igual forma, se analizaron los históricos de pagos de los últimos 5 años, teniendo en cuenta: el número de casas de cobro, la política de judicialización y el promedio de pago por comisión mensual sobre cobro administrativo:

AÑO	PROM. COMISION MENSUAL ADMON*	# CASAS DE COBRO	POLITICA DE JUDICIALIZACIÓN
2018	414	5	181 DIAS MORA
2019	453	6	> 16 SMMLV S.K
2020	339	5	91 DIAS MORA
2021	326	3	> $1 S.K
2022	356	3	

Valores en millones de pesos

Adicionalmente, teniendo en cuenta que en el año 2019 las políticas de recuperación de cartera y su asignación para las gestiones de cobranza se asemejan a las políticas actuales, se tomó como referencia para establecer el presupuesto oficial estimado las comisiones pagadas a las dos casas de cobranza de mayor ejecución mensual durante el año. Las cifras son las siguientes:

Promedios facturados por 2 proveedores con mayor ejecución

COMISIÓN PAGADA POR MES	VALOR
ENERO 2019	$ 92
FEBRERO 2019	$ 122
MARZO 2019	$ 125
ABRIL 2019	$ 118
MAYO 2019	$ 155
JUNIO 2019	$ 110
JULIO 2019	$ 195
AGOSTO 2019	$ 148
SEPTIEMBRE 2019	$ 128
OCTUBRE2019	$ 119
NOVIEMBRE 2019	$ 106
DICIEMBRE 2019	$ 211
PROMEDIO	**$ 136**

Valores en millones de pesos

Con base en la información del cuadro anterior, el promedio mensual de pago por concepto de comisiones para el año 2019 fue de $ 136 millones, suma que, al ser indexada con el IPC de los años 2020, 2121 y 2022 equivale a $165 millones. Considerando la necesidad actual de gestionar de una manera más eficiente la recuperación de cartera y el incremento del volumen de cartera a gestionar

de 1.200 obligaciones mensuales, se hace necesario la contratación de cuatro (4) casas de cobranza por un periodo de 12 meses.

INDEXACIÓN IPC		
AÑO 2020	1.61%	$ 138
AÑO 2021	5.62%	$ 146
AÑO 2022	13.12%	$ 165

ESTIMADO MENSUAL 2023	
4 CASAS	$ 659
12 MESES	$ 7,910

Valores en millones de pesos

Teniendo en cuenta que las condiciones del mercado para los años 2020 y 2021 presentaban diferentes condiciones y comportamientos del mercado a causa de la pandemia, no se tuvieron en cuenta para el análisis del presupuesto estas dos vigencias.

5. PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO

Para establecer los porcentajes de comisión para los servicios requeridos, se tomó como base el promedio de la información suministrada por Titularizadora Colombiana el cual resulta más favorable en comparación con el histórico de comisiones de los contratos celebrados por el FNA desde 2015 a la fecha. Como resultado a continuación se estiman los siguientes porcentajes de comisión según el rango de altura de moras así:

RANGO DE ENTREGA		**RANGO AL CIERRE**								
		0	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-360	361-540	> 540
A	0	0.0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	1-30	1.0%	0.5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	31-60	2.0%	1.0%	0.5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
B	61-90	3.0%	2.0%	1.0%	0.5%	0%	0%	0%	0%	0%
	91-120	5.0%	3.0%	2.0%	1.0%	0.5%	0%	0%	0%	0%
	121-150	7.0%	5.0%	3.0%	2.0%	1.0%	0.5%	0%	0%	0%
C	151-360	10.0%	7.0%	4.0%	3.0%	2.0%	1.5%	1.0%	0%	0%
D	361-540	10.0%	8.0%	6.0%	4.0%	3.0%	2.0%	1.5%	1.0%	0%
E	> 540	10.0%	8.0%	6.0%	5.0%	4.0%	3.0%	2.0%	1.5%	1.0%
CASTIGO		13.0%								

Con base en lo anterior, teniendo en cuenta el análisis de mercado antes expuesto el FNA a través de convocatoria pública seleccionará a quienes ocupen los primeros cinco puestos en el orden de elegibilidad según los criterios establecidos.

Teniendo en cuenta que el resultado del presente análisis arrojo un presupuesto estimado de **SIETE MIL NOVECIENTOS DIEZ MILLONES DE PESOS M/CTE ($7.910.000.000),** valor calculado con el histórico del año 2019 (*por cuanto las políticas de recuperación de cartera y su asignación para las gestiones de cobranza eran semejantes a las políticas actuales),* se propone un incremento del 1,14% sobre el valor resultante, con el propósito de mitigar los riesgos asociados al posible incremento en el número de obligaciones en mora.

Con base en lo anterior se establece un presupuesto oficial estimado de **OCHO MIL MILLONES DE PESOS M/CTE ($8.000.000.000)** para la vigencia estimada.

6. CONSIDERACIONES ESPECIALES

- Teniendo en cuenta que el resultado del análisis establece las tarifas a pagar por recaudo de cartera según el rango de cierre, La Gerencia de cartera deberá establecer el valor del Presupuesto para cada una de las casas de cobranza sin superar el presupuesto oficial estimado.

7. DATOS DE INFORMACIÓN DEL MERCADO

Como parte del estudio de mercado se adjunta al presente documento el análisis de mercado realizado denominado GLC-CONT-FO-006 ANÁLISIS DE MERCADO que corresponde al mismo consolidado de cotizaciones arriba mencionado y se encuentra en el Anexo 3 Análisis mercado.

- *ANEXO No.1 - Requerimientos - Especificaciones técnicas y operativas del Servicio a Contratar 2023,*
- *ANEXO No.3 - FORMA Y CONDICIONES DE PAGO,*
- *ANEXO No.5 - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO,*
- *ANEXO No.6 – DEFINICIONES y*
- *ANEXO No.7 - ANÁLISIS PARA LA DEFINICIÓN DE COMISIONES*

a) Adquisiciones Previas

ÁREA GLOBAL	VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES
SUPERVISIÓN	GERENCIA COBRANZA Y BRDPR
NÚMERO DE PROCESO	FNA-VR-CP-009-2021
ENLACE DEL CONTRATO EN SECOP II	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2083461&isFromPublicArea=True&isModal=False
No. CONTRATO	**115**
AÑO	2021

CONTRATISTA	**ANDES BPO SAS**
OBJETO CONTRATO	CONTRATAR EMPRESAS QUE PRESTEN SERVICIOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO Y CARTERA TITULARIZADA DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.”
FECHA INICIO	1/10/2021
PLAZO CONTRATO	12 MESES
FECHA TERMINACIÓN REAL	1/07/2023
VALOR TOTAL	$ 1,933,333,333

ÁREA GLOBAL	VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES
SUPERVISIÓN	GERENCIA COBRANZA Y BRDPR
NÚMERO DE PROCESO	FNA-VR-CP-009-2021
ENLACE DEL CONTRATO EN SECOP II	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2083461&isFromPublicArea=True&isModal=False
No. CONTRATO	**116**
AÑO	2021
CONTRATISTA	**COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS SAS (CONALCREDITOS)**
OBJETO CONTRATO	CONTRATAR EMPRESAS QUE PRESTEN SERVICIOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO Y CARTERA TITULARIZADA DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.”
FECHA INICIO	1/10/2021
PLAZO CONTRATO	12 MESES
FECHA TERMINACION REAL	1/07/2023
VALOR TOTAL	$ 1,933,333,333

AREA GLOBAL	VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES
SUPERVISIÓN	GERENCIA COBRANZA Y BRDPR
NÚMERO DE PROCESO	FNA-VR-CP-009-2021
ENLACE DEL CONTRATO EN SECOP II	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2083461&isFromPublicArea=True&isModal=False
No. CONTRATO	**121**
AÑO	2021
CONTRATISTA	**CONSORCIO SERLEFIN 2021-FNA CARTERA PREJURIDICA**
OBJETO CONTRATO	CONTRATAR EMPRESAS QUE PRESTEN SERVICIOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO Y

	CARTERA TITULARIZADA DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL."
FECHA INICIO	1/10/2021
PLAZO CONTRATO	12 MESES
FECHA TERMINACIÓN REAL	1/07/2023
VALOR TOTAL	$ 1,933,333,333

b) Adquisiciones de Otras Entidades Estatales

AÑO	2023
NÚMERO DE PROCESO	SH-SH-CPS-111-2023
Código UNSPSC	80121600 - Servicios de derecho comercial
LINK SE II	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE
ENTIDAD	**MUNICIPIO DE BUCARAMANGA**
ESTADO DEL PROCESO	Proceso adjudicado y celebrado
TIPO DE PROCESO	Contratación directa
FACTOR DE EVALUACIÓN	EXPERIENCIA E IDONEIDAD DEL CONTRATISTA
ADJUDICATARIO	RODRIGUEZ Y CORREA ABOGADOS
TIPO DE CONTRATO	Prestación de servicios - Servicios profesionales y apoyo a la gestión
OBJETO CONTRATO	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA APOYAR LA GESTION DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA ETAPA PERSUASIVA Y DE COBRO COACTIVO, ADELANTANDO POR LA SECRETARIA DE HACIENDA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMAN
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:	29/12/2023
VALOR INICIAL CONTRATO	$ 2,136,333,381.00
FORMA DE PAGO	Honorarios según grupos y porcentajes de cuota LITIS
JUSTIFICACIÓN DE LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	El Municipio de Bucaramanga no cuenta con Servidores públicos para adelantar la gestión de cobro

AÑO	2022
NÚMERO DE PROCESO	CD-80-2022
Código UNSPSC	80121610 - Servicios legales de cobro de deudas o cartera. 84101704 - Servicios de cobro de la deuda
LINK SE II	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE
ENTIDAD	AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO

ESTADO DEL PROCESO	Proceso adjudicado y celebrado
TIPO DE PROCESO	Contratación directa.
ADJUDICATARIO	CENTRAL DE INVERSIONES
TIPO DE CONTRATO	CONVENIO INTERADMINISTRATIVO
OBJETO CONTRATO	Prestación de servicios de apoyo a la gestión de la cartera que la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado tenga en la administración de multas penales, cuya función le fue asignada por el parágrafo del artículo 6 de la Ley 2197 de 2022.
PLAZO CONTRATO	12 (Meses)
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:	19/12/2023
VALOR INICIAL CONTRATO	$ 4,268,176,368.00
FORMA DE PAGO	Tarifas por etapa del proceso para una cantidad máxima de 13.034 obligaciones: - 3.634 revisión preliminar - 1.700 inicio de cobro persuasivo y sus etapas posteriores - 700 entregan mensualmente a partir del segundo mes de ejecución, para revisión preliminar y sus etapas posteriores

VALOR UNITARIO POR ETAPA

Etapa / Proceso	Tarifa*
Preliminar (Revisión de títulos)	$75.316
Persuasivo	$81.866
Coactivo	$180.106
Total	$337.288

*Valores con Iva incluido

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Etapa / Proceso	Tarifa*
Preliminar (Revisión de títulos)	$853.635.274
Persuasivo	$1.067.044.092
Coactivo	$2.347.497.002
Total	$4.268.176.368

*Valores con Iva incluido

Cordial saludo,

Firma:
Nombre: SANDRA CRISTINA JIMENEZ CIFUENTES
Cargo: Profesional Especializado

Revisó: Liliana Patricia Hernandez Hurtado – Profesional 01- Gerencia Contratación

	ANÁLISIS CUALITATIVO DEL ESTUDIO DE MERCADO	Código: GLC-CONT-FO-026
	PROCESO DE CONTRATACION	Versión: 0