

CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DGAC-SNATA-FCPC

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COBRANZA Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

1. ANTECEDENTES

La Caja de Cesantía y Jubilación Complementaria DGAC-SNATA-FCPC administra recursos pertenecientes a sus partícipes y, como parte de sus operaciones, mantiene una cartera derivada de las operaciones crediticias otorgadas conforme a la normativa vigente y a las políticas internas de la institución.

La adecuada administración y recuperación de la cartera constituye un componente fundamental para preservar la liquidez, sostenibilidad financiera y disponibilidad de los recursos administrados por la Caja.

Conforme al Reglamento de Compras y Contratación de Servicios de la Caja, previo a la contratación de servicios se deberá determinar la necesidad institucional, características técnicas, presupuesto referencial, condiciones mínimas y especificaciones técnicas del servicio requerido.

En este contexto, se ha identificado la necesidad de contar con un servicio especializado para fortalecer los procesos de seguimiento, gestión y recuperación de la cartera vencida y/o en mora de la institución.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

La recuperación oportuna de las obligaciones crediticias constituye un elemento esencial para mantener una adecuada calidad de cartera y precautelar los recursos pertenecientes a los partícipes de la Caja.

La existencia de operaciones que presentan atrasos o incumplimientos requiere la aplicación de mecanismos oportunos y sistemáticos de cobranza que permitan reducir los niveles de morosidad, incrementar la recuperación de valores adeudados y evitar el deterioro progresivo de las operaciones crediticias.

Por la naturaleza previsional de los recursos administrados, la Caja debe mantener mecanismos adecuados de control, seguimiento y recuperación de su cartera, aplicando procedimientos que permitan gestionar las obligaciones vencidas de manera eficiente, documentada y verificable.

Por lo expuesto, resulta necesario contratar un servicio especializado de cobranza y recuperación de cartera, orientado a obtener resultados efectivos de recuperación mediante acciones de contacto, negociación, seguimiento y gestión extrajudicial, sin perjuicio de la coordinación que corresponda con el área jurídica respecto de aquellos casos que requieran acciones legales.

3. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar los servicios especializados de cobranza y recuperación de cartera de la Caja de Cesantía y Jubilación Complementaria DGAC-SNATA-FCPC, con la finalidad de gestionar de manera oportuna, técnica y sistemática las obligaciones vencidas y/o en mora, implementar acciones de recuperación, realizar seguimiento a los compromisos de pago y contribuir a la reducción de los niveles de morosidad de la institución.

4. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio comprenderá la gestión integral de cobranza sobre las operaciones que sean asignadas por la Caja, desde su recepción hasta su recuperación, regularización, derivación a gestión judicial cuando corresponda o disposición institucional respecto de su tratamiento.

Como parte del alcance, el profesional deberá:

- a) Recibir y analizar la cartera asignada por la Caja para gestión de cobranza.
- b) Clasificar y segmentar la cartera de acuerdo con antigüedad de mora, saldo adeudado, comportamiento de pago, nivel de recuperabilidad y demás criterios técnicos aplicables.

- c)** Ejecutar acciones de cobranza extrajudicial y prejudicial mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos, comunicaciones escritas, notificaciones y demás mecanismos legalmente permitidos.
- d)** Mantener contacto y efectuar seguimiento permanente a los deudores y, cuando corresponda, garantes, codeudores u obligados relacionados con las operaciones asignadas.
- e)** Negociar alternativas de regularización y compromisos de pago dentro de los parámetros y autorizaciones establecidos por la Caja.
- f)** Efectuar seguimiento al cumplimiento de acuerdos, compromisos y convenios de pago.
- g)** Identificar oportunamente las operaciones respecto de las cuales las gestiones extrajudiciales no hayan producido resultados y recomendar las acciones posteriores que correspondan.
- h)** Coordinar con el Asesor Legal de la Caja aquellos casos que, por su condición, antigüedad, nivel de riesgo o falta de respuesta, deban ser evaluados para el inicio de acciones judiciales.
- i)** Mantener un expediente y registro actualizado de todas las acciones de cobranza realizadas respecto de cada operación.
- j)** Elaborar informes mensuales y extraordinarios cuando solicite la Caja o un área correspondiente, respecto del estado de la cartera, gestiones efectuadas, valores recuperados, compromisos obtenidos, y resultados alcanzados con los respectivos respaldos.

5. PERFIL Y REQUISITOS MÍNIMOS

5.1. Formación académica

Contar con título profesional de tercer o cuarto nivel en Derecho especializado en recuperación de obligaciones crediticias y procesos judiciales.

5.2. Experiencia general

Acreditar experiencia profesional general de al menos tres (3) años.

5.3. Experiencia específica

Acreditar experiencia específica de al menos tres (3) años en gestión, administración, cobranza y/o recuperación de cartera, preferentemente en instituciones financieras, cooperativas de ahorro y crédito, Fondos Complementarios Previsionales Cerrados (FCPC's), Seguridad Social, empresas especializadas en recuperación de cartera o entidades que administren operaciones crediticias.

5.4. Conocimientos específicos

Se valorará el conocimiento y experiencia en:

- Gestión de cartera vencida.
- Cobranza extrajudicial y prejudicial.
- Negociación y recuperación de obligaciones.
- Análisis y segmentación de cartera.
- Convenios y acuerdos de pago.
- Gestión de garantías y obligados solidarios, cuando corresponda.
- Normativa relacionada con operaciones crediticias y cobranza.
- Elaboración de indicadores e informes de recuperación.
- Manejo de bases de datos y herramientas de seguimiento de cartera.
- Normativa aplicable a los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados.

6. ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

- a)** Realizar el levantamiento y revisión inicial de la cartera asignada.
- b)** Elaborar una estrategia de recuperación de cartera de acuerdo con la situación y características de las operaciones recibidas.
- c)** Clasificar y priorizar las operaciones considerando días de mora, saldo, antigüedad, garantías, capacidad de recuperación y demás factores relevantes.

- d)** Ejecutar las acciones de cobranza extrajudicial y prejudicial necesarias para procurar la recuperación de las obligaciones.
- e)** Realizar llamadas, comunicaciones, notificaciones, correos electrónicos y demás gestiones permitidas para contactar a los deudores.
- f)** Realizar seguimiento individual y permanente de cada operación asignada.
- g)** Registrar documentalmente cada gestión realizada, indicando como mínimo fecha, mecanismo de contacto, resultado, compromiso obtenido y próxima acción a ejecutar.
- h)** Gestionar compromisos y acuerdos de pago dentro de los parámetros previamente autorizados por la Caja.
- i)** Verificar y efectuar seguimiento al cumplimiento de los compromisos de pago adquiridos.
- j)** Reportar inmediatamente los compromisos incumplidos y ejecutar nuevas acciones de recuperación.
- k)** Identificar operaciones con baja probabilidad de recuperación extrajudicial y emitir la correspondiente recomendación técnica.
- l)** Coordinar con el Asesor Legal de la Caja los expedientes que requieran análisis para el inicio de acciones judiciales.
- m)** Mantener actualizada la base de datos de gestión de cobranza.
- n)** Mantener coordinación permanente con el área de Crédito de la Caja, a fin de verificar y actualizar mensualmente el estado de las obligaciones en cobranza judicial, las acciones ejecutadas, los valores recuperados y los saldos pendientes de recuperación.
- n)** Mantener los documentos y respaldos de las gestiones realizadas debidamente organizados y disponibles para revisión de la Caja.
- o)** Elaborar indicadores periódicos de gestión y recuperación de cartera.
- p)** Informar sobre la evolución de los niveles de recuperación y resultados obtenidos.
- q)** Participar en reuniones de seguimiento cuando sea convocado por la Representante Legal, Consejo de Administración o las áreas correspondientes.
- r)** Elaborar informes extraordinarios cuando sean requeridos por la Caja, organismos de control o auditorías, dentro del ámbito de la contratación.
- s)** Mantener absoluta confidencialidad respecto de la información de los partícipes, deudores, operaciones crediticias y demás información a la que tenga acceso.
- t)** Cumplir las demás actividades directamente relacionadas con el objeto de la contratación.

7. PRODUCTOS Y ENTREGABLES

Producto 1. Diagnóstico inicial de cartera

Informe inicial que contenga la revisión, clasificación y segmentación de la cartera entregada para gestión, identificando prioridades, niveles de mora y estrategias propuestas para su recuperación.

Producto 2. Matriz actualizada de gestión de cobranza

Base o matriz que permita identificar individualmente cada operación y que contenga, al menos: deudor, operación, saldo, días o período de mora, gestiones realizadas, fechas de contacto, resultado de cada gestión, compromisos de pago, fechas comprometidas, valores recuperados, estado actual, próxima acción y recomendación.

Producto 3. Informe mensual de gestión y recuperación

Informe que deberá contener como mínimo: cartera recibida para gestión; número y valor de operaciones gestionadas; gestiones ejecutadas; compromisos de pago obtenidos; compromisos cumplidos e incumplidos; valores efectivamente recuperados; porcentaje de recuperación; evolución de la cartera gestionada; casos críticos; recomendaciones y acciones para el siguiente período.

Producto 4. Expedientes de gestión de cobranza

Documentación y respaldos de las acciones realizadas sobre cada operación, incluyendo comunicaciones, notificaciones, compromisos y demás evidencia generada durante la gestión.

Producto 5. Informe de operaciones recomendadas para gestión judicial

Informe técnico de las operaciones respecto de las cuales se hayan agotado o resultados insuficientes las gestiones extrajudiciales, incluyendo antecedentes, gestiones realizadas, saldo, situación de la obligación y recomendación correspondiente para análisis del área jurídica.

Producto 6. Informes extraordinarios

Informes específicos relacionados con la cartera cuando sean requeridos por la Representante Legal, Consejo de Administración, auditorías u organismos de control.

8. INDICADORES DE GESTIÓN

El servicio deberá ser evaluado mediante indicadores que permitan determinar objetivamente los resultados obtenidos. Se considerarán, entre otros:

- Porcentaje de cartera gestionada.
- Porcentaje de contacto efectivo.
- Porcentaje de compromisos de pago obtenidos.
- Porcentaje de compromisos cumplidos.
- Valor total recuperado.
- Porcentaje de recuperación sobre la cartera asignada.
- Reducción de la cartera vencida.
- Número de operaciones regularizadas.
- Cumplimiento de informes y entregables dentro de los plazos establecidos.

Los resultados deberán ser incluidos en los informes periódicos presentados a la Caja.

9. DOCUMENTACIÓN PARA ACREDITAR EL PERFIL

- Hoja de vida actualizada.
- Documento de identificación.
- Título profesional debidamente registrado.
- Certificados que acrediten la experiencia general y específica solicitada.
- Certificados de capacitación relacionados con el objeto de la contratación, de contar con ellos.
- Referencias profesionales relacionadas con servicios de cobranza y recuperación de cartera.
- Propuesta técnica.
- Propuesta económica.
- Demás documentos solicitados dentro del proceso de contratación.

10. PLAZO DE CONTRATACIÓN

El plazo de prestación del servicio será de [DEFINIR PLAZO], contado a partir de la suscripción del contrato o desde la fecha establecida contractualmente.

11. MODALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación se realizará bajo la modalidad de servicios profesionales, sin relación de dependencia.

El profesional deberá mantener disponibilidad para reuniones presenciales o virtuales, revisión de casos y coordinación con las áreas de la Caja cuando sea requerido.

12. PRESUPUESTO REFERENCIAL

El presupuesto referencial será de USD [VALOR] más IVA, de ser aplicable, conforme a la disponibilidad presupuestaria y al análisis efectuado dentro del proceso de contratación.

13. FORMA DE PAGO

Los pagos se realizarán de forma [DEFINIR: MENSUAL / HONORARIO FIJO + COMPONENTE VARIABLE / POR RECUPERACIÓN], Dependerá de la firma y conformidad del Administrador del Contrato. Presentará de los productos correspondientes, factura con un informe de cobranza.

14. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

Inicialmente se verificará el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en los presentes Términos de Referencia.

Las ofertas habilitadas serán evaluadas considerando la formación académica; experiencia general; experiencia específica en cobranza y recuperación de cartera; experiencia en sector financiero, seguridad social o FCPC; conocimientos técnicos; metodología y estrategia propuesta para recuperación de cartera; herramientas de seguimiento y control; y propuesta económica.

La metodología y ponderación deberán establecerse previamente a la evaluación de las ofertas.

15. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO

La Caja designará al Administrador del Contrato, quien realizará el seguimiento técnico, administrativo y financiero del servicio, verificará los productos presentados y emitirá los respectivos informes de conformidad.

16. CONFIDENCIALIDAD, RESERVA Y PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN

El contratista deberá mantener estricta confidencialidad respecto de toda la información de los partícipes, deudores, garantes, operaciones crediticias y demás información institucional a la que tenga acceso, cumpliendo la Ley de Protección de Datos Personales.

La información proporcionada por la Caja será utilizada exclusivamente para el cumplimiento del objeto contractual y no podrá ser entregada, reproducida, almacenada, utilizada o transferida para fines distintos a los autorizados.

Esta obligación se mantendrá incluso después de terminada la relación contractual.

17. CONFLICTO DE INTERESES

El profesional deberá informar cualquier conflicto de intereses real, potencial o aparente relacionado con los deudores, operaciones o actividades asignadas.

No podrá utilizar su posición ni la información proporcionada por la Caja para obtener beneficios propios o de terceros.

18. MARCO NORMATIVO

- Normativa aplicable a los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados (FCPC's).
- Disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos.
- Normativa vigente relacionada con operaciones crediticias y recuperación de cartera.
- Normativa aplicable en materia de Protección de Datos Personales.
- Reglamento de Compras y Contratación de Servicios de la Caja.
- Estatuto vigente de la Caja.
- Reglamento y/o Manual de Crédito vigente.
- Políticas y procedimientos internos de cobranza y recuperación de cartera.
- Demás normativa legal e institucional aplicable.

19. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El contratista será responsable de ejecutar las gestiones de cobranza con diligencia, oportunidad, profesionalismo y observancia de la normativa vigente.

Las actuaciones realizadas deberán encontrarse debidamente respaldadas y documentadas.

El contratista no podrá comprometer, modificar, refinanciar, reestructurar, condonar capital, intereses, gastos u otros valores ni suscribir acuerdos en representación de la Caja sin contar con la autorización correspondiente.

20. APROBACIÓN

Los presentes Términos de Referencia establecen las condiciones técnicas mínimas para iniciar el proceso de contratación del Servicio de Cobranza y Recuperación de Cartera de la Caja de Cesantía y Jubilación Complementaria DGAC-SNATA-FCPC.

Elaborado por: FONDO COMPLEMENTARIO DAC

Fecha: 24/08/2026