

## LICITACIÓN PÚBLICA TÉRMINOS DE REFERENCIA

### SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PARA GESTIÓN DE COBRANZA Y CONTROL DE MORA

#### I. ANTECEDENTES

IDEPRO IFD se encuentra evaluando alternativas digitales que permitan optimizar el proceso de gestión de cobranza y prevención de mora.

En línea con la estrategia de innovación de la entidad, las soluciones tecnológicas deben estar ya desarrolladas y probadas en otras entidades financieras, ya sea en territorio nacional o internacional. La búsqueda no contempla soluciones por desarrollar.

#### II. OBJETIVO DEL REQUERIMIENTO

Contar con una solución tecnológica que permita realizar la gestión de cobranza y control de mora en tiempo real. Asimismo, esta solución debe considerar el uso de un Bot como herramienta de prevención de mora, cotizado por separado, que además responda la consulta de los clientes a través de diferentes canales como Facebook, Instagram u otros.

#### III. ALCANCE DE LA SOLUCION TECNOLÓGICA

La **Solución** a contratar debe considerar lo siguiente:

- Debe ser una solución de rápida implementación.
- Sin límite de usuarios o clientes.
- Aplicación intuitiva con pantallas amigables para el usuario que funcione en dispositivos móviles, portátiles y PCs de escritorio. La solución no debe depender de un modelo, marca o sistema operativo específico, pudiendo tener requisitos mínimos de Hardware y Software.
- Debe tener sincronización en línea de las acciones y gestiones realizadas.
- Parametrización simple y delegable a los gerentes de acuerdo a campañas o nuevas condiciones, sin necesidad de la participación del proveedor.
- Solución escalable de acuerdo a requerimientos y de fácil conexión con otras soluciones.
- La aplicación móvil del sistema debe poder funcionar fuera de línea, en zonas sin conexión de internet, para luego sincronizar con el servidor central.
- No debe requerir invertir en infraestructura física (deseable).

### ***Gestión de cobranza móvil:***

- Gestión en campo, trazabilidad, validación de georreferenciación o creación de georreferencias.
- Gestión de bases asignadas de manera periódica y categorizada de manera regional.
- Validación de hora inicio, final de cita, lugar, georreferenciación respecto a ruta asignada
- Reprogramación de citas o agendar nuevas visitas de manera ágil en campo y envío de cita al cliente.
- Creación de agenda de citas para monitoreo de supervisor en tiempo real y centralización de información.
- Creación de Ruterros, donde está el Gestor en tiempo real, optimización de mejor ruta de acuerdo a estrategia.
- Trazabilidad de proceso de negociación con cada cliente, para toma de decisiones.
- Monitoreo en línea de gestión realizada, ubicación y tiempos de respuesta.
- Cobranza en campo de efectivo en tiempo real (Deseable).
- Envío de mensajería de cobro, facturas o recibos de pago a clientes, o contabilidad o supervisores.
- Capacidad para cobranza por código QR, billetera móvil u otra alternativa (Deseable).
- Recoger firma digital en caso de reprogramaciones o refinanciamiento en domicilio.
- Posibilidad de conectarse a otros dispositivos, pantallas, impresoras u otros.
- Optimización de rutas de trabajo con base al punto de partida.
- Capturar imágenes a través del dispositivo en formato que no saturen el dispositivo y que no se puedan subir desde galería.
- Configuración de imágenes como parte de las parametrizaciones personalizadas.
- Recordatorios de voz o recordatorios para cada cliente o notas particulares de la gestión.
- Actualización automática en caso de repetidas acciones de cobro.

### ***Mora preventiva a través del Bot (Cotizar por separado)***

- Respuestas parametrizables realizadas por encargado de región sin intervención del proveedor de acuerdo a campañas.
- Medición exitosa de interacciones con los clientes y el bot.
- De fácil integración de data de clientes de acuerdo a campaña.
- Mensajería WhatsApp instantánea a clientes.
- "Autenticación de clientes mediante teléfono, correo u otras claves mediante preguntas.
- Respuestas de acuerdo a situación del cliente y tipos de respuestas.

- Escala de notificaciones con diferentes intensidades de acuerdo a la estrategia.
- Gestión de promesas de pagos, señaladas por el cliente.
- Gestión de refinanciamientos u otras alternativas de solución.
- Gestión de promesas de pago y envío de información a cobradores u oficiales para efectivizar cobro.
- Atención de diferentes canales Facebook, Instagram, etc.
- Derivación a un gestor de cobranza.
- Uso de diferentes lenguajes de acuerdo a la región

### ***Seguridad***

- Contar con certificaciones ISO u otros.
- No debe requerir intervención de desarrollo de nuestro equipo de trabajo.
- Cumplir con reglamentación ASFI (ENTE REGULADOR)

### ***Supervisión y Gestión Equipo de Cobranza***

- Trazabilidad de acciones, gestiones de los asesores y gestión de supervisores respecto al seguimiento.
- Creación de campañas regionales y parametrización de las asignaciones ya sea por productos, recaudos o tipo de clientes.
- Reportes de cobertura de visita.
- Desde supervisión centralizada se debería visualizar la ruta a través de un mapa y medir tiempos de gestión y éxitos obtenidos por cada oficina.
- Reportes e indicadores de éxito de gestión de recuperación para jefes, en acuerdo y recaudos realizados y proyectados.
- Reportes de inicio de sesión a qué hora comenzó su gestión y donde y si responde a la estrategia establecida.
- Reporte de seguimiento exportables.
- Parametrización de accesos de asesores y otros usuarios dependiendo de la región.
- Disponibilidad de la información para generar reportes variados para toma de decisiones.
- Reporte de seguimiento y acciones de los supervisores ingresados por Web y por Móvil.
- Capacidad de definir indicadores numéricos o de éxito de acuerdo a campaña.
- Reportes de no actividad o bases no trabajadas respecto asignaciones.
- Capacidad de editar, eliminar o corregir acciones o gestiones realizadas por los gestores y relacionar geocercas a un usuario o grupo de trabajo.
- Administración de agendas de gestores o edición de cobradores o asesores.
- Seguimiento histórico de acciones y éxito de las gestiones.
-

- Búsquedas inteligentes de clientes, compromisos, cobradores u otros filtros requeridos (sin participación de los proveedores).
- Medición de tiempos de atención y respuesta a los clientes.
- Proyección de recaudos y compromisos de pagos.
- Categorización de clientes en función de respuestas y éxito de gestiones realizadas.

Estas características son referenciales y no limitativas, ya que serán valoradas las funcionalidades innovadoras que promuevan la accesibilidad, agilidad y simplicidad.

#### **IV. METODOLOGÍA DE TRABAJO**

El proveedor deberá plantear la metodología de implementación conjuntamente el cronograma general donde se establezcan las diferentes tareas a ejecutar y los espacios de trabajo y coordinación con las áreas de IDEPRO IFD.

#### **V. EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR**

Será valorada:

- Experiencia en soluciones en la industria de microcrédito de al menos 7 años. (deseable)
- Características de su unidad de soporte, y técnico designado para soluciones en caso de eventos no programados.

#### **VI. DURACIÓN Y LUGAR DEL TRABAJO**

El tiempo de implementación de la solución, no debe ser mayor a los 2 meses. Sin embargo, el inicio del trabajo, así como la duración final del mismo, dependerá de la coordinación de tiempos entre IDEPRO IFD y el proveedor.

El trabajo podrá desarrollarse remoto o presencial, de acuerdo a las necesidades y disponibilidad de recursos. Por el contexto, se valorará experiencia y prioridad en trabajo remoto siempre y cuando se logre de manera satisfactoria los productos.

#### **VII. PROPUESTA ECONOMICA**

El consultor deberá realizar su propuesta económica en Moneda Nacional, incluyendo impuestos de ley.

#### **VIII. CONSULTAS**

Para absolver cualquier consulta, podrán contactarse con las siguientes personas:



- Patricia Claire** Gerente Nal. de Innovación y Transformación Digital  
[mclaure@idepro.com.bo](mailto:mclaure@idepro.com.bo)  
Celular: 78930119
- Andrea Velásquez** Subgerente Nal. de Procesos y Tecnología de Negocios  
[rvelasquez@idepro.com.bo](mailto:rvelasquez@idepro.com.bo)  
Celular: 78999445
- Raúl Vargas** Subgerente Nal. de Tecnologías de la Información y Comunicaciones  
[rmvargas@idepro.com.bo](mailto:rmvargas@idepro.com.bo)  
Celular: 78902050

## IX. PRESENTACION DE PROPUESTAS

Los interesados deben enviar su propuesta técnica, económica y detalle de su experiencia (cartera de clientes), hasta el día viernes 10 de diciembre de 2021 a horas 17:00pm (hora Bolivia), a la dirección de correo electrónico [mclaure@idepro.com.bo](mailto:mclaure@idepro.com.bo), con copia a [rvelasquez@idepro.com.bo](mailto:rvelasquez@idepro.com.bo) y [ssaravia@idepro.com.bo](mailto:ssaravia@idepro.com.bo) ; o de forma física en las oficinas de IDEPRO IFD, ubicadas en la ciudad de La Paz-Bolivia, Calle Campos No. 132 esq. Av. Arce

La Paz, 05 de diciembre de 2021