

RFQ

**SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA
OPERACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZA**

ADVERTENCIA:

Los presentes requerimientos de cotización no constituyen una cotización mercantil para ninguna de las partes y no genera obligación comercial en la etapa precontractual o contractual en cualquiera de sus instancias; adicionalmente, en desarrollo de la lealtad y ética comercial, solicitamos y nos comprometemos a que la información entregada por nosotros y suministrada por cada uno de los interesados se mantenga en **estricta confidencialidad**.

ACLARACIONES A LAS CONDICIONES PLANTEADAS

El interesado podrá solicitar aclaraciones respecto del contenido de este documento, mediante solicitud escrita dirigida a la cuenta de correo electrónico adriana.perezr@etb.com.co, dentro de los dos días hábiles siguientes al envío de esta solicitud de información. ETB dará respuesta escrita a las solicitudes recibidas, mediante el mismo medio dentro de los dos días siguientes hábiles, al vencimiento del plazo previsto en el párrafo anterior.

LUGAR, FECHA Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA COTIZACIÓN

La fecha límite para la entrega de la información solicitada en el presente RFQ, es el 22 de noviembre de 2018, por medio digital vía correo electrónico a la dirección adriana.perezr@etb.com.co. La cotización económica se desea en formato Excel y que permita copiar la información.

Por favor adjuntar el certificado de cámara y comercio de la empresa.

CALENDARIO DE EVENTOS

A continuación, se establecen las fechas de los eventos más relevantes en relación con el presente RFQ

- | | |
|-------------------------------------------|--------------------------------|
| • Publicación | Fecha 16/11/2018 |
| • Recepción y respuestas de inquietudes | Fecha 16/11/2018 al 21/11/2018 |
| • Última fecha de recepción de cotización | Fecha 22/11/2018 |

HOMOLOGACIÓN

Agradecemos su participación en el presente estudio de mercado. Igualmente lo invitamos a surtir y/o actualizar el proceso de homologación como proveedor de ETB, el cual le permitirá ingresar a nuestras bases de datos de proveedores. Para tal efecto, deberán contactar a RISKS INTERNATIONAL SAS, a través de Leydi Paola Murillo al teléfono: 571-3819458. Extensión 150, Celular 57-3177348650. Correos electrónicos gestionproveedores@risksint.com; contactos@risksint.com.

También pueden iniciar su registro de forma directa en la página www.proveedorhomologado.co siguiendo las instrucciones indicadas en este portal.

ETB aclara que adelantar un estudio de mercado, análisis de precios o la participación en los mismos no obliga a ETB a contratar con los participantes.

1. OBJETO

ETB desea recibir información de precios sobre los servicios profesionales para la operación de la gestión de cobranza mediante la segmentación de cartera, basados en los modelos de score de cartera tanto propios y/o de ETB, realizando el seguimiento y evaluación continua del desempeño de los mismos y proponiendo los ajustes necesarios para su mejoramiento e incluyendo la generación de nuevas variables o modelos de acuerdo con la dinámica del negocio.

Lo anterior, para apoyar a la Gerencia de Facturación y Cartera en el manejo operativo de la gestión de cobranza, realizando todas las actividades necesarias para la calificación de clientes activos, en retiro por falta de pago y en general todos los clientes que requieran alguna gestión de cobranza.

Igualmente generar, presentar y soportar los diferentes informes, análisis, estudios de seguimiento a la operación y de comportamiento de los clientes e igualmente contar con el servicio de consultoría en los procesos de cartera, recaudo y cobranza requeridos por ETB.

2. ANTECEDENTES

ETB cuenta con tres modelos de scoring de cobranza: uno para clientes que se encuentran al día, otro para clientes que se encuentran en mora con los servicios activos y un tercero para clientes a quienes se les ha retirado los servicios y que se encuentran en cobro pre jurídico.

Para los modelos al día y en mora adicionalmente se cuenta con una segmentación de 5 grupos para la definición de las estrategias a aplicar. Los segmentos definidos actualmente son Hogares & Personas, Móviles, Pymes, Gobierno / Empresas y Regiones.

Esta segmentación evoluciona conforme lo hace el negocio y puede ampliarse o contraerse en el tiempo.

Actualmente ETB tiene en promedio 1.150.000 cuentas facturando, que equivalen en promedio a aproximadamente 980.000 clientes, ingresan aproximadamente 25.000 clientes nuevos en promedio al mes y presenta **1.900.000** cuentas en retiro por falta de pago con gestión de recuperación en agencias de cobranza.

En promedio, mensualmente se suspenden **145.000** cuentas, se retiran por falta de pago **20.000** cuentas, ingresan **960.000** pagos, se suministra base detallada de productos activos por cuenta de **14.800.000** registros y una base demográfica de **7.500.000** registros.

Lo anterior es únicamente con fines informativos para que el Interesado dimensione la capacidad tecnológica para el manejo de registros y la conformación de las bases de datos requeridas y presente la cotización respectiva.

A continuación, se detalla la información que corresponden a la base fuente para todo análisis, calificación, definición, segmentación, seguimientos, informes y demás trámites y labores que lo requieran. Esta información puede ser complementada con datos relevantes que puedan apoyar la gestión, y es suministrada mensualmente y/o por cortes de generación acordes a su proceso origen:

DATOS BÁSICOS DEL CLIENTE:

- **Teléfono.** o número de conexión
- **Nombre del cliente** Nombres y apellidos del cliente
- **Identificación.** número de identificación del documento del cliente
- **Tipo de identificación** tipo de documento del cliente (C.C, C.E, NIT)
- **Dirección** del predio donde están instalados los servicios
- **Estrato.** Estrato donde está ubicado el predio
- **Dirección de reparto.** Dirección reportada para entrega de la factura
- **Otro teléfono de contacto.** Si existe un teléfono fijo o celular diferente al número de conexión

INFORMACIÓN DE PRODUCTOS:

- **Número Cuenta Revchain.** Número de identificación de la cuenta de facturación
- **Fecha de solicitud:** Antigüedad de la solicitud
- **Fecha de instalación.** Fecha de instalación de los diferentes servicios
- **Código del servicio.** Código de identificación del servicio
- **Tipo de servicio.** Descripción del servicio
- **Servicios suplementarios** Código y descripción de los servicios suplementarios.
- **Categoría** Código y descripción de las categorías.
- **Estado del Servicio** (activo, suspendido por pago, retiro, RFP, SC, RC, SE)
- **Planes** asociados al producto
- **Actividad Económica** del lugar de instalación
- **Uso económico.** Del servicio (Residencial, Comercial)
- **Segmento.** De acuerdo con las clasificaciones de ETB.

Un mismo cliente puede presentar varias cuentas y servicios acorde al proceso de aprobación e ingreso a la compañía.

INFORMACION DE SUSPENSIONES Y RECONEXIONES:

- Cuenta revchain
- Tramite (suspensión, reconexión, retiro por falta de pago)
- Fecha de solicitud del trámite

INFORMACIÓN DE RECLAMOS:

Reclamos registrados respecto al mes anterior

- Teléfono
- Tipo de reclamo
- Valor del reclamo
- Solución del reclamo

INFORMACION SOBRE RECAUDO:

- Cuenta Revchain
- Valor a pagar
- Valor Pagado
- Fecha de Pago

3. Operación del Modelo de Gestión y Administración

3.1. Distribución de las Etapas de Facturación

A continuación, se detalla la distribución de los procesos de facturación según las etapas y componentes en cantidad de clientes. Esta información es suministrada en promedio semanalmente acorde a los cortes y procesos de generación con el fin de ser segmentada y clasificada para los procesos de gestión de cobranza:

ETAPA	CICLO	CANTIDAD CLIENTES
GOBIERNO Y PYMES	18 - 19 - 17 - 37 - 67 68 - 69 - 64	60.000
H&P / 1ª COBRE	38 - 39	96.000
	32 - 31	132.000
	33 - 40	44.000
H&P / FIBRA	16	210.000
	87	38.000
H&P / 3ª COBRE	51 - 49	50.000
	70 - 71	60.000
	52-53-58	90.000
	54 - 50	26.000
MOVIL LTE	55 - 61-62	70.000
	56-57 - 59-63	51.000
	90-91	93.000
	92-93	93.000
MOVIL LTE CORPORATIVO	94-95	83.000
	96	780
DATOS	97	
	79-66-88	3.200
	81-82-86-85	
84		
REGIONES	LLANOS	17.000
	CUCUTA	7.000

Esta clasificación puede cambiar en el tiempo en la medida que evolucione el negocio.

3.2 Segmentación por Nivel de Riesgo

ETB desea:

3.2.1 Calificar al cliente a nivel individual (por cuenta) y/o consolidado por Número de Identificación, la segmentación del riesgo basado en modelos estadísticos y analíticos propios y/o definidos por ETB.

3.2.2 ETB desea el análisis de segmentación generado mensualmente de acuerdo al comportamiento al interior de la organización y bajo los distintos componentes de evaluación.

3.2.3 ETB desea un análisis de segmentación semestral que incluya el comportamiento externo, bien sea en el mismo sector o a nivel general, el cual complementa la segmentación que se realiza a nivel comportamental al interior de ETB.

3.3 Asignación Gestión por Servicio Cuentas Activas

ETB desea que el interesado califique al cliente y le asigne la estrategia, generando los archivos que sean necesarios para adelantar la cobranza preventiva o coactiva. En la actualidad se utilizan las siguientes matrices para la asignación de gestión por servicio:

FIBRA				
ASIGNACION CASAS DE COBRANZA: * FACTURA 1 RIESGO ALTO YLR FACT > \$150.000 * YLR FACT > \$20.000 / TODO NUEVOS / FACTURA > 1				
FIBRA CASA DE COBRANZA		FIBRA GESTION INTERNA		FIBRA SIN GESTION
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	14.158	4.152	820	19.130
2	625	3.156	1409	5.190
3	2.535	52		2.587
> 4	41	1		42
Total	17.359	7.361	2.229	26.949
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	26.177	25.802	143.729	195.708
2	6	43	31	80
3	49	1		50
> 4				
Total	26.232	25.846	143.760	195.838
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	1.559	3.734	10.890	16.183
2	37	375	101	513
3	132	4		136
> 4				
Total	1.728	4.113	10.991	16.832
* Cuentas excluidas del criterio de asignación a casas de cobranza y sin gestión				
* Todas las cuentas con saldo menor a \$5.000				
LTE (Incluye Pymes)				
ASIGNACION CASAS DE COBRANZA: * FACTURA 1 RIESGO ALTO YLR FACT > \$150.000 * YLR FACT > \$20.000 + TODO NUEVOS + FACTURA > 1 + FINANCIACION.				
LTE CASA DE COBRANZA		LTE GESTION INTERNA		LTE SIN GESTION
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	3.660	1.357	25.165	30.182
2	3.545	3.273	12.073	18.891
3	8.743	146	3.895	12.784
4	11	2	24	37
Total	15.959	4.778	41.157	61.894
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	3.622	77.408	63.032	144.062
2	43	173	285	501
3	100	2	250	352
4			2	2
Total	3.765	77.583	63.569	144.917
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	1.326	32.869	20.242	54.437
2	298	255	709	1.262
3	46	15	66	127
4	3			3
Total	1.673	33.139	21.017	55.829
* Cuentas excluidas del criterio de asignación a casas de cobranza y sin gestión				
* Todas las cuentas con saldo menor a \$5.000				
MASIVO (Incluye Pymes)				
ASIGNACION CASAS DE COBRANZA: * FACTURA 1 RIESGO ALTO YLR FACT > \$80.000 * YLR FACT > \$20.000 / TODO NUEVOS / FACTURA > 1				
MASIVO CASA DE COBRANZA		MASIVO GESTION INTERNA		MASIVO SIN GESTION
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	7.476	262	33	7.771
2	462	7.716	12.138	20.316
3	2.753	1640		4.393
4	1.113	96		1.209
Total	11.804	9.714	12.171	33.689
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	24.417	96.394	277.869	398.680
2	1	39	178	218
3	46	42		88
4	2		2	2
Total	24.466	96.475	278.047	398.988
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	1.687	14.705	43.458	59.850
2	42	740	683	1.465
3	260	114		374
4	77	46		123
Total	2.066	15.605	44.141	61.812
* Cuentas excluidas del criterio de asignación a casas de cobranza y sin gestión				
* Todas las cuentas con saldo menor a \$5.000				
FTTC				
ASIGNACION CASAS DE COBRANZA: * FACTURA 1 RIESGO ALTO YLR FACT > \$50.000 * YLR FACT > \$20.000 / TODO NUEVOS / FACTURA > 1				
FTTC CASA DE COBRANZA		FTTC GESTION INTERNA		FTTC SIN GESTION
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	34.663	7.979	328	42.970
2	2.525	3.955	816	7.296
3	4.435	28		4.463
4	29	2		31
Total	41.652	11.964	1.144	54.760
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	1.195	19.046	40.160	60.391
2	1	15	11	27
3	19			19
4				
Total	1.215	19.061	40.161	60.437
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	1.404	1.508	2.555	5.467
2	63	206	62	331
3	89			89
4				
Total	1.556	1.714	2.617	5.887
* Cuentas excluidas del criterio de asignación a casas de cobranza y sin gestión				
* Todas las cuentas con saldo menor a \$5.000				
EMPRESARIAL				
ASIGNACION CASAS DE COBRANZA: * DESDE FACTURA 1 YLR FACT > \$80.000 * TODO NUEVOS				
EMPRESARIAL CASA DE COBRANZA		EMPRESARIAL GESTION INTERNA		EMPRESARIAL SIN GESTION
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1		2.905	3.469	6.374
2	10	316	223	549
3	7	51	44	102
4	3	42	5	50
Total	20	3.314	3.741	7.075
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1		141	4.031	4.172
2	33	84	2	119
3	16	48	1	65
4	28	5	2	35
Total	77	278	4.036	4.391
# FAC.	SEGMENTO RIESGO			Total
	Alto	Medio	Bajo	
1	3	1.624	1.036	2.663
2	37	559	48	644
3	73	227	2	302
4	163	24	1	188
Total	276	2.434	1.087	3.797
* Cuentas excluidas del criterio de asignación a casas de cobranza y sin gestión				
* Todas las cuentas con saldo menor a \$5.000				

Aunque no se describen en el documento (cantidad de registros menores a

25.000), para el caso de la cartera de regionales existe su propia matriz de estrategias.

Las estrategias y su aplicación son sujetas a revisión y actualización conforme a las recomendaciones del interesado y/o definiciones por parte de ETB.

Asimismo, ETB desea:

3.3.1 ETB desea que el interesado combine la información existente para incluir en los archivos entregables a gestión, los teléfonos de contacto posibles (tanto internos de ETB como disponibles y posibles por información del interesado) para facilitar la ubicación del cliente.

3.3.2 ETB desea que el interesado atienda todas las inquietudes de las agencias de cobranza que apoyan a ETB en la ejecución de las campañas de cobranza, relacionadas con el funcionamiento del modelo, definición de las estrategias y todas aquellas relacionadas con aspectos que afectan el normal funcionamiento del modelo y las estrategias ejecutadas a partir del mismo.

3.3.3 ETB desea que una vez recibidos los archivos del cierre de facturación se generen los archivos de gestión máximo un día calendario después de recibidos los insumos.

3.3.4 ETB desea que el interesado construya las bases de datos necesarias que permitan la consulta de variables y comportamiento del cliente para el normal desarrollo de la operación de cobranza.

Periódicamente (Diaria, semanal y/o mensualmente) según se defina por parte de ETB, el interesado recibirá por parte de las agencias de cobranza un detalle de la gestión y resultados obtenidos, el cual debe integrar y generar los reportes de gestión necesarios para evaluar el recaudo y la gestión de las agencias, la efectividad de las estrategias aplicadas y demás valoraciones posibles con el fin de tener retroalimentación del comportamiento de los modelos y seguimiento a las estrategias diseñadas y la correcta aplicación en las casas de cobro.

3.4 Asignación Gestión por Servicio Cuentas en Retiro por Falta de Pago

Se realiza cuando el cliente no cancela su última factura, dependiendo de la política de Suspensión y Retiro con la que haya sido definido y/o según el servicio (política que puede cambiar dependiendo de la dinámica del negocio). En el proceso de pos facturación se procede a ordenar el retiro de los servicios por falta de pago. En este proceso el interesado debe trabajar con ETB desde

el cierre de pos facturación hasta la asignación de la cartera a las diferentes agencias de cobranza que ETB determine y en las condiciones que en conjunto con el interesado y la información estadística disponible, maximice la efectividad de la gestión.

ETB desea que el interesado contemple los siguientes aspectos:

- 3.4.1** ETB desea que una vez ejecutado el proceso de cierre, se califique los clientes que ingresan al estado de retiro por falta de pago (con base en el modelo establecido para clientes en retiro por falta de pago), se les asigne la estrategia y la casa de cobranza que llevará a cabo la gestión.
- 3.4.2** ETB desea que una vez reciba el interesado los archivos de las cuentas retiradas se generen los archivos antes mencionados con su respectiva calificación y estrategia al día calendario siguiente.
- 3.4.3** ETB desea que periódicamente (mensual y/o bimensual) se realicen actualizaciones de la calificación de la base de retiro por falta de pago en su totalidad.
- 3.4.4** ETB desea que el interesado atienda las inquietudes de las agencias de cobranza con relación a los archivos generados y en general al tratamiento de la población de acuerdo con las estrategias definidas a partir del modelo estadístico
- 3.4.5** ETB desea que el interesado asigne a las agencias de cobranza los clientes a gestionar, si la cuenta fue gestionada por una agencia durante la etapa preventiva y se retiró por falta de pago, esta misma agencia la debe gestionar. La distribución y asignación de gestión para agencias de cobranza se define de acuerdo a los lineamientos, definiciones y/o estrategias por parte de ETB.

De igual manera ETB podrá cambiar las reglas de asignación de clientes en la medida que haya cambios en el negocio o que por resultados deba ser redefinida.

4. Actividades Mínimas a Desarrollar

4.1. Recepción Periódica de Archivos (diarios/semanales/mensuales).

ETB desea que el interesado reciba los archivos diarios, semanales y/o mensuales con información relativa a facturación, recaudo, gestión de las casas de cobranza, universo de clientes con sus productos y servicios asociados, y demás archivos con información relevante para el proceso.

ETB desea que el proveedor disponga de herramientas que permitan compartir archivos inherentes a la gestión, de fácil acceso, alta seguridad y desempeño.

4.2. Validación Periódica de archivos (diarios/semanales/mensuales).

ETB desea que cada archivo sea validado por el interesado para garantizar que las cifras de clientes, recaudo, gestiones, y demás información compartida sea consistentes con la información propia e histórica de ETB, de manera que se puedan generar alarmas, detectar anomalías y corregirlas a tiempo. Esto significa que el interesado debe garantizar que la información enviada cuente con todos los criterios de manejo de bases de datos en cuanto a completitud y coherencia con las cifras manejadas por ETB.

4.3. Cargue Periódico de archivos (diarios/semanales/mensuales).

ETB desea que cada archivo sea cargado y a su vez alimentará una base de datos que contendrá el histórico de recaudo, gestiones y todas aquellas actividades necesarias en análisis posteriores que permitan maximizar la efectividad de las estrategias y retroalimenten los modelos estadísticos. Esta base de datos debe ser almacenada por el interesado sin restricción de tiempo.

4.4. Recepción de Etapas y ciclos (diarios/semanales/mensuales)

ETB desea que periódicamente (diarios/semanales/mensuales) el interesado reciba la información relativa a la facturación, correspondiente a las Etapas y ciclos de Facturación que maneja ETB. La periodicidad de entrega puede variar dependiendo del ciclo de facturación y los cambios que se realicen por dinámica del negocio.

4.5. Auditoría de Etapas

ETB desea que a estos archivos se les realice una auditoría completa para validar que la información recibida es la correcta y cualquier anomalía será notificada a ETB con inmediatez (no mayor a una hora) con el fin de no retrasar los procesos posteriores.

4.6. Cargue de Etapas y ciclos.

ETB desea que cada envío sea agregado a una base que guardará toda la información de manera conjunta para poder ser usada en diversos análisis, almacenada por el interesado y sin restricción de tiempo.

4.7. Calificación de cartera y asignación a Casas de Cobranza.

ETB desea que la población recibida sea calificada de acuerdo con las scorecards desarrolladas y sean enviados a ETB y a las respectivas casas de

cobranza de acuerdo con la estrategia, para ser gestionados según la segmentación y acciones a realizar.

4.8. Actualización de variables

Al comienzo de cada mes ETB desea que el interesado reciba un archivo con actualización de las variables relevantes para la scorecard como las relacionadas con la información sobre cliente, producto, reclamos, retiros, facturación, suspensiones, reconexiones y demás información relevante para el proceso, de los cuales se extraen variables sociodemográficas, información de comportamiento e información complementaria para el desarrollo de los análisis y definiciones necesarias.

4.9. Informes / Reportes Requeridos

ETB desea sean generados, expuestos y soportados los siguientes informes:

4.9.1. ETB desea periódicamente (semanales / quincenales y/o mensuales) reportes de gestión definidos conjuntamente con el interesado. Se entiende que los informes y análisis requeridos se relacionan con la información que tiene el interesado y que soportan el proceso de consultoría para la toma de decisiones, redefinición de estrategias y seguimiento de indicadores.

4.9.2. ETB desea que el interesado suministre información sobre recaudo, calculando los indicadores del recaudo general de la compañía, por tipo de cliente (segmento), por etapa de facturación, por altura de mora, por antigüedad del cliente, por servicios asignados a los clientes. En general por cada una de las variables que tiene en la información recibida.

4.9.3. ETB desea que los informes sean generados para cada mes, acumulados y se compare el comportamiento con periodos y años anteriores. El oferente debe estar en la capacidad de realizar la entrega de los informes oportunamente de acuerdo con cada uno de los cortes, con el fin de tomar decisiones oportunas respecto al comportamiento de la población.

4.9.4. Se entiende que en el proceso de consultoría de los procesos de cartera y cobranza el oferente deba tener una alta experiencia soportado en informes que se definan conjuntamente o que se consideren relevantes en el proceso de toma de decisiones.

4.9.5. Informes de seguimiento al modelo

ETB desea periódicamente (mínimo trimestralmente), que el interesado desarrolle un conjunto de análisis que permitan un seguimiento al modelo. De esta manera se revisará la distribución y eficiencia del mismo, para garantizar

que la herramienta está funcionando correctamente. ETB decidirá los tiempos de validación del modelo dependiendo de los resultados obtenidos en cada periodo. Estos resultados deben estar soportados en pruebas de bondad del modelo las cuales deben ser óptimas para su desempeño.

4.9.6. Informes Recaudo y Gestión

ETB desea que se realicen reportes periódicos (semanales / quincenales y/o mensuales) para estar al tanto de la situación del recaudo mes por mes incluyendo la gestión de cobranza realizada a partir de las estrategias definidas, y así tomar las acciones correctivas más adecuadas. Este informe se realizará en reunión presencial conjunta en las oficinas de ETB o del oferente, los cuales deben ser presentados dentro de los tiempos que establezca ETB con el fin de tener oportunidad en la información.

4.9.7. Otros Informes para la Gerencia de Facturación y Cartera.

ETB desea entre otros reportes: cifras de recaudo mensuales, metas de recaudo, análisis específicos como provisiones, refinanciamientos, suspensiones, pagos extemporáneos, comportamientos y hábitos de recaudo, de nunca pago y otros que sean requeridos por ETB dentro del proceso de minería de datos que debe realizar el interesado sin ningún tipo de restricción.

ETB, establecerá acuerdos de nivel de servicio para que los reportes sean entregados con la oportunidad requerida.

4.9.8. Actividades y reportes de seguimiento

El seguimiento periódico (semanal / quincenal y/o mensual) requerido busca abastecer las necesidades puntuales, en cuanto a análisis relacionados con otros temas de importancia como lo son la generación mensual de cifras de recaudo, soporte en la definición de metas de recaudo, y en general análisis de comportamiento de los clientes vigentes.

Como parte de las actividades requeridas para esta oferta podemos mencionar:

4.9.8.1. Presentaciones particulares de datos almacenados en la base.

ETB desea que el interesado genere presentaciones con distintos indicadores obtenidos con la información almacenada en la base de datos según la necesidad de ETB. ETB requerirá elaborar una presentación en cualquier tiempo para mostrar datos de acuerdo a unas fechas o filtros determinados para un caso concreto, cuyo desarrollo no haya sido contemplado en fases previas de la operación de los modelos de activos y clientes retirados.

4.9.8.2. Cálculo de indicadores particulares de datos almacenados en la base.

ETB desea poder utilizar este seguimiento para calcular indicadores que pueden ayudar a evaluar el comportamiento de la población vigente de la entidad, pero cuyo comportamiento pasa a ser objeto de otro tipo de análisis que conduzcan a mejorar la relación con el cliente y permanencia con ETB. Ello quiere decir que la base de datos debe tener la posibilidad de realizar cálculos de los datos allí almacenados creando indicadores que se requieran para estudios especializados de temas puntuales y cuyo entregable será el informe de los mismos bajo las especificaciones que indique ETB.

4.9.8.3. Modificación de la estructura de archivos recibidos.

ETB desea adecuar procesos del outsourcing a nuevos estándares o estructuras en cuanto a la recepción y envío de información para la actualización de la base de datos. Estos cambios no suelen ser continuos, pero cuando se generan demandan tiempo al tener que cambiar los procesos definidos para el cargue de la información y el análisis de la misma. ETB puede incluir variables diferentes a las iniciales, al considerar que su inclusión en los análisis puede dar una información valiosa.

4.9.8.4. Actividades adicionales.

ETB desea de diagnósticos para el desarrollo de nuevos servicios que planee lanzar al mercado durante la ejecución del contrato, el cual incluirá:

- a) Benchmark del sector sobre el cual aplique el servicio.
- b) Sugerencia de formulario de inscripción y solicitud
- c) Revisiones y recomendaciones a los flujos de aprobación.
- d) Estrategias de venta y cobro diferenciado.
- e) Seguimiento al churn involuntario.

De cada uno de estos puntos se deberá entregar el respectivo informe relacionado con el tema de acuerdo con las especificaciones y frecuencia acordadas con ETB.

4.9.8.5. Análisis a fraudes

ETB desea que dentro de la oferta se contemple el seguimiento y retroalimentación al área de Fraudes de ETB, con el objetivo de identificar los clientes fraudulentos (por cartera y por uso o facturación atípica del servicio), de acuerdo a la información histórica de hábito de pago, consumo y demás información pertinente suministrada por ETB y sus áreas involucradas, asesorando en la creación de estrategias que ayuden a evitar y/o mitigar el impacto del fraude.

4.9.8.6. Análisis para toma de decisiones

ETB desea que el interesado contemple los siguientes análisis;

1. ETB desea que el interesado en coordinación con ETB defina las metas de recaudo con base en el comportamiento de variables macroeconómicas, variables de mercado y propias de ETB.
2. ETB desea que el interesado en coordinación con ETB defina las metas para las agencias de cobranza teniendo en cuenta la antigüedad de la cartera.
3. ETB desea que el interesado haga seguimiento a la gestión y operación de las agencias de cobranza de manera mensual y acumulada de acuerdo con la información resultado de gestiones enviadas por cada casa, lo que significa que debe haber reuniones periódicas donde estén involucradas tanto las casas como ETB con el fin de revisar las cifras de los informes de gestión y a partir de los mismos realizar ajustes de estrategias, validaciones de operación y seguimiento a la operación. Cabe anotar que la información sobre la cual se trabajará es tanto la proporcionada por ETB como por cada una de las casas y que reposará en la base de datos del interesado. El alcance final es poder validar la correcta operación de las estrategias, su correcta aplicación y que los resultados sean coherentes con los esperados en los modelos y sean variables que retroalimenten los mismos.
4. ETB desea que el interesado apoye en la redistribución de las cuentas de los clientes en retiro por falta de pago cuando ETB lo estime conveniente.
5. ETB desea que el interesado le haga seguimiento a la efectividad de las campañas de gestión preventiva, coactiva y de clientes en retiro por falta de pago, teniendo en cuenta las estrategias definidas con el fin de maximizar los resultados de gestión o en su evento realizar ajustes a los modelos estadísticos.
6. ETB desea que mensualmente el interesado provea la base de clientes con el nivel de riesgo generado a partir de los modelos estadísticos para ser utilizado como insumo en el cálculo de la provisión.
7. ETB desea que el interesado lo apoye en la generación de información de riesgo de los clientes que sirve como insumo para otros modelos desarrollados por la empresa ej : Modelo de churn
8. ETB desea que el interesado ajuste las metodologías de cálculo de los indicadores de acuerdo con nuevos esquemas de medición establecidos por ETB y actualizar los años anteriores para hacerlas comparables.

9. ETB desea que el interesado calibre los modelos mínimo trimestralmente y acompañe el proceso de redefinición de estrategias cuando sea conveniente. Esta actividad debe estar soportada por la mejora en las pruebas de bondad efectos de la calibración realizada.
10. ETB desea que se evalúen permanentemente los resultados de las estrategias frente a las cifras de recaudo.
11. ETB desea que el interesado realice una auditoría permanente a la información para cerciorarse de que no hay inconsistencias en la misma.
12. ETB desea que el interesado le garantice la oportunidad de la operación desde la entrega de la información hasta la calificación, asignación de estrategias y la entrega de los informes de gestión.
13. ETB desea que el interesado le garantice la creación de bases de datos con la información entregada por ETB y la resultante del proceso de calificación y de la gestión proveniente de las casas de cobranza, de tal forma que se genere una fuente de información completa y estructurada que se actualizará periódicamente y permitirá el mejor uso de la misma.
14. ETB desea que el interesado lo apoye en la revisión gerencial y operativa de los resultados de la operación y el análisis de los resultados de la misma.
15. ETB desea realizar un diagnóstico y análisis de todos los procesos relacionados con el ingreso de clientes nuevos o aquellos que estén interesados en ampliar el portfolio de productos. Su alcance es analizar los procesos de vinculación de clientes nuevos o clientes interesados en obtener nuevos productos que ayuden a la disminución del riesgo de cartera (no pago de cuentas o churn involuntario) desde el momento de la originación.
16. ETB desea realizar una evaluación del proceso de vinculación de los clientes corporativos buscando reducir el riesgo en el momento de la aprobación con un diseño de esquemas de otorgamiento para cada uno de los clientes acorde con su perfil de riesgo.
17. ETB desea que la construcción e implementación de los modelos de cartera se realice a los servicios de telefonía y valor agregado: Movilidad, banda ancha, televisión y cualquier otro que ETB desarrolle.

4.10. Desarrollo de Modelos de Scoring de Cobranza

ETB desea que el interesado contemple los siguientes aspectos referentes al desarrollo de un nuevo modelo.

1. ETB desea que el oferente explique la metodología que utiliza para desarrollar modelos de scoring a la medida. Como mínimo debe indicar:
 - a. **Metodología de desarrollo**, partiendo de la información que ETB tiene depurada, la cual ha sido usada en el desarrollo y operación de los modelos descritos.
 - b. **Pruebas estadísticas**, se deben definir las pruebas que serán aplicadas con el fin de medir la bondad del modelo.
 - c. **Tiempo de desarrollo** Para cada una de las fases que contempla en la metodología.
2. ETB desea que los modelos desarrollados sean propiedad de ETB y sobre los mismos se entregue toda la documentación de su desarrollo. ETB desea estar en el proceso de desarrollo de los modelos con el fin que exista transferencia del conocimiento de su construcción.
3. ETB desea que el oferente indique que actividades adicionales a las descritas en los términos está en capacidad de ofrecer, para optimizar la gestión de cobranza tanto a nivel de construcción del modelo como de la operación.

4.11. Información de la Empresa Oferente

A fin de contar con la información necesaria para el estudio de mercado, **ETB** desea que el Interesado en su cotización informe:

Experiencia específica en los trabajos de consultoría similares al objeto expuesto al inicio del documento, llevados a cabo en los últimos cinco años en empresas prestadoras de servicio de telecomunicaciones (telefonía fija, larga distancia, telefonía, celular, Internet banda ancha, datos, televisión, etc.).

Adicionalmente, si cuenta con certificaciones validadas por proveedor en las que conste la experiencia relacionada con el objeto de estos términos de referencia y los resultados de la prueba estadística GINI aplicada sobre los modelos realizados de población al día y modelos realizados de población en mora. Se debe tener en cuenta que la prueba de GINI debe relacionarse aparte por cada uno de los tipos de modelo (al día y en mora).

Experiencia en scoring a la medida y con tres (3) empresas en scoring de cobranza en cualquier sector durante los últimos 5 años, teniendo en cuenta que los dos factores son excluyentes. Se entiende como scoring a la medida los modelos que han sido desarrollados con variables propias de la entidad.

4.11.1. Perfil del equipo de trabajo:

ETB, desea que el Interesado informe si el equipo de trabajo con el que cuenta está conformado por personas con experiencia, como mínimo la siguiente:

Personal directivo:

- Tener experiencia en consultoría de diversa naturaleza en empresas de telecomunicaciones como mínimo 5 años
- Tener experiencia específica en el desarrollo de proyectos de Scoring
 - Tener experiencia en proyectos de Scoring de cobranza

Gerente del proyecto:

- Tener experiencia en consultoría específicamente en proyectos relacionados con el objeto de esta invitación (desarrollo de modelos de score a la medida) como mínimo 5 años.
- Tener experiencia en desarrollo de proyectos relacionados con el objeto de la invitación en empresas de telecomunicaciones como mínimo 2 años

Otros integrantes del equipo de trabajo:

- Tener experiencia en consultoría de diversa naturaleza en empresas de telecomunicaciones como mínimo 2 años
- Tener experiencia específica en el desarrollo de proyectos de Scoring

4.12. Gestión del Proyecto

ETB desea que se cuente con la designación de un Director que interactúe directamente con la persona responsable en ETB para la Gestión del proyecto.

4.12.1. Responsabilidades del director

ETB desea que el director sea el responsable por la prestación integral del servicio en los términos y condiciones de la presente invitación. En particular y en forma no limitativa, algunas de sus funciones específicas serán:

- a) Servir de Interlocutor único con ETB y la persona responsable por parte de ETB.
- b) Asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- c) Asistir a los comités, reuniones o situaciones que ameriten su presencia por solicitud de ETB.
- d) Mantener contacto permanente con la problemática diaria del servicio.
- e) Asegurar que el diseño de los modelos se realice de acuerdo a lo establecido en la presente invitación.
- f) Interactuar permanentemente con los responsables por parte de ETB.
- g) Asegurar que se establecen procesos y procedimientos para la ejecución del servicio de operación y que el trabajo se realiza siguiendo los mismos.

- h) Asegurar que los informes del servicio se realizan puntualmente y que la información que contienen es fidedigna y cumple con la calidad requerida por ETB
- i) Identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio