

1. OBJETIVO GENERAL

El objeto del servicio es el cobro integral en una secuencia ordenada de acciones definidas por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. para todos los clientes que atiende en los departamentos Bolívar, Cesar, Sucre y Córdoba, ya sea para recuperación de cartera y/o recordación de pago a través de envío de mensajes de texto, audio mensajes, llamadas con agentes de cobros, correos electrónicos, mensajes a WhatsApp, Chat Bot o cualquier otro medio de contacto que ofrezca la tecnología para la gestión de cobro.

2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

En la ejecución del servicio, el contratista deberá dar cumplimiento a las normas técnicas colombianas aplicables y vigentes, como son las establecidas por el ICONTEC y por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P., ciñéndose en todo momento a lo dispuesto por la ley 142 de 1994, la ley 689 de 2001 las resoluciones vigentes por la CREG, SSPD, el ministerio de minas y energía, certificación ISO 9001 del Sistema de Gestión de la Calidad, certificación ISO 27001 de seguridad de la información, y todas las demás normas legales, concordantes y complementarias de las anteriores, documentos que el contratista declara conocer.

El alcance de los servicios comprende la generación de acciones para mantener altos niveles de recaudo, incentivar el pago puntual de clientes y disminuir el deterioro de la cartera morosa, conforme a las políticas de cartera vigentes.

El servicio incluirá todas las actividades necesarias para la ejecución efectiva del mismo, teniendo en cuenta que este servicio será prestado por el PROPONENTE con autonomía técnica, directiva y con sus propios recursos, a través de personal capacitado y experimentado en el servicio objeto de este contrato.

Para la debida gestión del PROPONENTE, CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. suministrará toda la información comercial necesaria para el desarrollo de esta actividad.

El alcance de los servicios comprenderá las siguientes actividades a cargo del CONTRATISTA:

- 2.1 Gestionar el cobro y realizar las acciones de recuperación de cartera mediante la actuación comercial, por los medios de contacto establecidos por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P.
- 2.2 Suministrar el personal, sistemas de comunicación, herramientas y servicios necesarios para realizar la gestión de cobro requeridos por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P para la prestación del servicio.
- 2.3 El CONTRATISTA debe suministrar un software de gestión o Plataforma Web propio para realizar la gestión de cobro.
La plataforma o portal Web debe ser capaz de informar antes del envío de acciones cuales de los teléfonos son válidos y cuales inválidos. Solo deben enviarse los SMS y audio mensajes a teléfonos válidos. El CONTRATISTA debe tener bases de datos telefónicas actualizadas, de igual manera deben enviar a CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P diariamente los informes de los suministros inválidos reportados por la plataforma y realizar cruces con sus bases de datos para actualización de datos.
- 2.4 Gestionar la cartera entregada en el plazo determinado y en los días establecido por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P.
CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P entregará diariamente, o con la periodicidad que considere necesaria, una selección de clientes candidatos con el fin de obtener el pago de la obligación y por ende normalizar la situación comercial del cliente durante su periodo de asignación de cartera.
- 2.5 El CONTRATISTA debe Excluir diariamente los clientes con deuda Cero de las campañas activas reportados por medio de CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P

- 2.6 Enviar diariamente o según la periodicidad que establezca CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P, los suministros gestionados, en el formato y/o medio determinado por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. En el caso de presentarse algún inconveniente en la gestión, el Contratista deberá informar de inmediato el suceso a CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P y esta podrá otorgar otros plazos con el fin de resolver la situación presentada. De igual forma guardar históricos de las acciones realizadas.
- 2.7 Presentar a CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P informes diarios, semanales y/o mensuales, de acuerdo con los formatos propuestos y entregados por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P, los cuales reflejarán fielmente la situación de la cartera entregada para el cobro dirigido.
- 2.8 El CONTRATISTA debe suministrar y disponer de personal de respaldo, para superar contingencias.
- 2.9 Seguir los protocolos y diálogos autorizados por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P, según las políticas de Cobro vigentes.
- 2.10 Implementar un sistema de control que permita hacer seguimiento a los indicadores de calidad y cumplimiento estipulados por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. Así mismo, debe establecer planes de contingencia que aseguren el cumplimiento de la totalidad de las actividades estipuladas en el presente contrato.
- 2.11 EL CONTRATISTA debe tener una línea de entrada nacional que no genere costo a los deudores para que estos puedan efectuar el retorno de las llamadas, la cual debe tener el mismo horario de la operación de salida y deberá estar dimensionada acorde al volumen de llamadas de retorno conservando un nivel de servicio de 80/20, esto es, que el 80% de las llamadas se atiendan antes de 20 segundos, adicionalmente la línea de entrada deberá mantener una eficacia del 95% en la atención de llamadas; esto es que del 100% de las llamadas, sean contestadas mínimo el 95%.

2.12 En el evento en que EL CONTRATISTA reciba manifestación por parte de los usuarios de la intención de radicar derechos de petición, tutelas o similares, deberá informar al usuario los canales habilitados por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P para tal fin. La omisión en el cumplimiento de la previsión antes indicada implicará la aplicación de los traslados de responsabilidad a que haya lugar.

2.13 EL CONTRATISTA se obliga y garantiza que no incurrirá en cualquier práctica que resulte inmoral o ilegal para constreñir indebidamente a los clientes en el pago.

3. DEFINICION DE ACCIONES DE COBROS PERMITIDAS:

- **IVR: Interactive_Voice_Response:** la Respuesta de Voz Interactiva o IVR es una tecnología de telefonía que le permite a los clientes interactuar con el sistema de atención de la compañía a través de un menú de voz configurable, en tiempo real, utilizando tonos multifrecuencia de doble tono.
- **Mensajes de audio:** a diferencia del IVR, estos mensajes son personalizados y solo se utilizan cuando se identifica que es una máquina contestadora o un buzón de voz el que contesta la llamada.
- **SMS:** Short Messages System: mensaje de texto corto que se puede enviar entre teléfonos celulares o móviles.
- **E-mail: correo electrónico:** servicio que permite el envío de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.
- **Mensaje WhatsApp Saliente:** aplicación de mensajería para teléfonos inteligentes, en la que se envían y reciben mensajes mediante Internet, complementando servicios de mensajería instantánea, servicio de mensajes cortos o sistema de mensajería multimedia.
- **Telefónicas:** consiste en que un gestor de cobranza realice llamadas a los deudores para lograr la contención y/o recuperación de la cartera.
- **Chatbots o bots conversacionales:** programas informáticos diseñados para simular conversaciones con personas a través del teclado o mediante la voz.

4. CONDICIONES DE EJECUCION DEL SERVICIO

CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P entregará una base de clientes diaria al CONTRATISTA (Formato Recibe PE) con cartera vencida y este a su vez tendrá un número de días específicos para gestionar los clientes y devolver los resultados obtenidos (Formato Asignación). CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P dispondrá cuantos días debe el CONTRATISTA permanecer con los clientes para su gestión (ver Ilustración No.1).



Formato_RECIBE_PE
.csv



Formato_ENTREGA_
PE.xlsx

4.1 CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P avalará el guion o protocolo de atención que debe tener el gestor al realizar la gestión de cobro, en mutuo acuerdo con el CONTRATISTA.

4.2 El CONTRATISTA deberá validar la información básica del cliente:

- Nombre completo
- Cédula
- Propietario / Arrendatario
- Teléfono / Celular
- Correo electrónico
- Validar el pago de la factura
- Entidad de recaudo
- Fecha del pago
- Valor pagado

4.3 En casos en que el cliente no tenga intención de pago, el CONTRATISTA deberá dar la información pertinente al cliente de las repercusiones de no realizar el pago oportuno.

4.4 El contratista deberá reportar diariamente las anomalías encontradas en el suministro ya sean:

- Teléfono Celular no es coherente
- Teléfono fijo no es coherente
- No Contesta

- 4.5 El número máximo de mensajes de texto (SMS) y audio mensajes (IVR) que el CONTRATISTA podrá realizar por suministro es de uno (1). CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P podrá cuando lo considere necesario, cambiar la cantidad de acciones automáticas a realizar por suministro, con previa notificación al CONTRATISTA.
- 4.6 Para el caso de llamadas con agente de cobro, el CONTRATISTA podrá realizar por suministro hasta tres (3) llamadas, una de contacto inicial y otras por compromiso de pago o seguimiento con un tiempo máximo de dos minutos y treinta segundos (2,5 minutos – 150 segundos). CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P podrá cambiar la cantidad de llamadas a realizar por suministro con previa notificación al contratista.
- 4.7 El proceso llamadas telefónicas se debe realizar de lunes a viernes de 7:00 AM a 8:00 PM, sábados de 8:00 AM a 6:00 PM y domingos de 9:00AM a 4:00 PM o los festivos que considere el CONTRATISTA laborar. Sin embargo, CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P podrá en cualquier momento y dadas condiciones particulares y/o excepcionales, solicitar un horario diferente o la inclusión de algún día de fiesta para la gestión de cobro, sin que represente un costo diferencial para CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P.
- 4.8 El CONTRATISTA deberá permitir, en cualquier momento, el acceso de auditores u otros representantes de CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P debidamente autorizados, para revisar cumplimiento de políticas y/o normas vigentes del área de cobros.
- 4.9 En el caso que CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P detecte inconsistencias en los reportes que entrega el portal Web y/o datos falsos generados por el mismo, se tomará como causal de terminación del contrato.

4.10 Las zonas de prestación del servicio incluyen las siguientes áreas urbanas y rurales (Ver tabla 1):

Tabla 1. Zonas de Prestación de servicio

Departamento	Delegación
Bolívar	Bolívar norte
	Bolívar Sur
Cesar	Cesar
Córdoba	Córdoba Norte
	Córdoba Sur
Sucre	Sucre
Magdalena	Bolívar Sur y Cesar

Detallando los municipios por delegación se tiene:

Bolivar Norte (Cartagena, Turbana, Turbaco, Santa Catalina, Clemencia, Villanueva, San Estanislao, Santa Rosa, Arjona, María la Baja, Mahates, Arroyo Hondo, El Guamo, San Juan Nepomuceno, San Jacinto, El Carmen de Bolívar, Zambrano, Calamar y Córdoba).

Sucre (Sincelejo, Buenavista, Caimito, Coloso, Corozal, Coveñas, Chalán, El Roble, Galeras, Los Palmitos, Morroa, Ovejas, Palmito, Sampués, San Benito Abad, San Juan de Betulia, San Onofre, San Pedro, San Luis de Sincé, Santiago de Tolú y Tolú Viejo).

Cesar (Valledupar, Aguachica, Agustín Codazzi, Astrea, Becerril, Bosconia, Chimichagua, Chiriguaná, Curumaní, El Copey, El Paso, Gamarra, González, La Gloria, La Jagua de Ibirico, Manaure, Pailitas, Pelaya, Pueblo Bello, Río de Oro, La Paz, San Alberto, San Diego, San Martín, Algarrobo, Ariguani, Guamal, Nueva Granada, Pijiño del Carmen, Sabanas de San Angel, San Sebastián de Buenavista, San Zenón, Santa Ana, Santa Bárbara de Pinto y El Banco).

Bolivar Sur (Magangué, Talaigua Nuevo, Cicuco, Mompo, San Fernando, Margarita, Pinillos, Achí, San Jacinto del Cauca, Hatillo de Loba, Barranco de Loba, San Martín de Loba, Peñón, Altos de Rosario, Regidor, Rioviejo, Tiquisio, Arenal, Morales, Santa Rosa del Sur, Simití, San Pablo y Cantagallo).

Córdoba Norte (Canalete, Chimá, Chinú, Loricá, Momil, Moñitos, Purísima, San Andrés Sotavento, San Antero, San Bernardo del Viento y Tuchín, Montería, Cereté, Ciénaga de Oro, Cotorra, Los Córdobas, Puerto Escondido, Sahagún, San Carlos, San Pelayo, Tierralta y Valencia).

Córdoba Sur (Ayapel, Buenavista, La Apartada, Montelíbano, Planeta Rica, Pueblo Nuevo, Puerto Libertador, San José de Uré, Guaranda, La Unión, Majagual, San Marcos, Sucre, El caimito, Achí Bolívar, San Jacinto del Cauca, Montecristo).

- 4.11 Durante el período de vigencia de los servicios, CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P podrá modificar las condiciones para la prestación de los servicios, debiéndose comunicar cualquier modificación.
- 4.12 CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P podrá implementar en cualquier momento una herramienta y/o software en su sistema de impagado. El CONTRATISTA debe contar con la flexibilidad de interconectarse con dicha herramienta y acoplarse a los formatos de entrada y salida requeridos por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P.
- Formato de archivo Plano, ya sea de longitud fija o delimitado por pipe “|”
 - Formato XML Nativo de DM9 (External Notice / BDL)
- 4.13 EL CONTRATISTA garantizará la atención a solicitudes de servicio en cualquier día y en forma extraordinaria teniendo en cuenta las necesidades de CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. El incumplimiento del CONTRATISTA de las disposiciones anteriores (sin justa causa) será considerado como causal de imposición de sanciones.
- 4.14 En todo caso el CONTRSTISTA no cobrará a CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P ninguna suma o valor adicional por actividades ejecutadas en los domingos o festivos.
- 4.15 EL CONTRATISTA acepta que CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P efectúe cambios en el número de clientes entregados, para lo cual se debe informar al CONTRATISTA como mínimo con cinco (5) días hábiles de anticipación.

5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ENVIO Y RECEPCION DE GESTIONES

5.1 ESQUEMA 1: CORRIENTE

Esquema actualmente utilizado.

El Plan de Telecobranza va dirigido a clientes con teléfono de contacto de la siguiente manera:

- **Telecobranza:** Clientes con importe de deuda mayor a \$5.000.

A continuación, se muestra la duración de los lotes de Telecobranza:

Ilustración 2. Flujo grama gestión Telecobranza



Para Telecobranza, el CONTRATISTA tendrá 6 días calendario para gestionar contando desde el día de entrega del suministro.

Las gestiones deben ser reportadas mediante los medios establecidos por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P antes de que el lote entregado cierre.

6. REQUERIMIENTOS DE PERSONAL

A continuación, se describen los perfiles con los que debe contar para realizar la prestación de los servicios en el desarrollo de la relación jurídica, que surja con ocasión de la aceptación de la oferta. Con los perfiles descritos a continuación, se busca garantizar la ejecución de los servicios en condiciones de calidad y eficiencia.

- **Coordinador:** Profesional con experiencia en proyectos de cobro, con conocimiento en administración de personal, estadística básica y control de procesos. Deberá poseer los conocimientos adecuados y plenas facultades de decisión en todos los aspectos, tanto técnicos y económicos, con el fin de propender al óptimo desempeño de sus funciones y facilitar la interrelación con los representantes que CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P designe en cada caso.

Deberá ser fácilmente localizable mediante teléfono móvil y correo electrónico a fin de solucionar cualquier situación imprevista que pueda

acontecer. Deberá tener permanente supervisión sobre su personal durante todas las horas de trabajo y estar disponible todos los días del año.

- **Supervisor:** Tecnólogo/ Técnico en áreas administrativas, con conocimiento en administración de personal y estadística básica. El supervisor debe efectuar el control de calidad sobre los agentes asignados, no reemplazará a un agente en su función. El supervisor deberá ser la garantía de la calidad en la ejecución de la actividad y tener un medio de comunicación móvil permanente.
- **Agente de Back office:** Tecnólogo o técnico en áreas de sistemas, encargado de actualizar y consultar en el Sistema de Gestión Comercial de CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P y se refleje de modo oportuno y veraz en el sistema, de acuerdo a las normas de atención al cliente, cobros y recaudos vigentes. Cada agente de back Office debe tener un medio de comunicación móvil permanente.
- **Agente de cobro:** Debe ser técnico o bachiller, con conocimiento y experiencia en recuperación de cartera, negociaciones.

El número de trabajadores al nivel de agente de cobro, y back office será el que requiera EL CONTRATISTA para la adecuada y cumplida ejecución de los servicios. En cualquier caso, el CONTRATISTA deberá cubrir la totalidad del universo de clientes entregado.

Todo el personal empleado por EL CONTRATISTA en el desarrollo de las actividades objeto de este contrato debe ser evaluado y cumplir todas las disposiciones de perfil de entrada de los trabajadores. El CONTRATISTA aportará todos los medios humanos necesarios para mantener un personal adicional capacitado con los niveles de calidad exigidos, equivalentes al 10% del total de la plantilla de agentes y técnicos formados para el plan de Telecobranza, disponibles para hacer frente a eventuales sustituciones, picos de servicio, vacaciones, incapacidades y así asegurar el 100% de las acciones a realizar a los clientes entregados a gestión por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P

EL CONTRATISTA se compromete a conceder las vacaciones anuales a todo su personal y garantizar sus derechos laborales en todo momento de acuerdo con la legislación laboral vigente. Además, el nivel salarial del personal contratado debe ir acorde a las funciones y responsabilidades del cargo y no debe ser inferior a la media del mercado definida para el sector y labor correspondiente.

7. SOFTWARE DE GESTION

El CONTRATISTA debe suministrar el software de gestión propio de la actividad. De igual forma, CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P podrá en cualquier momento del contrato suministrar una herramienta propia para el seguimiento de los impagados, sin que esto invalide que desde el inicio del contrato el CONTRATISTA debe contar con una herramienta capaz de hacer la gestión y el seguimiento de sus operaciones.

La aplicación web y el componente móvil desarrollado deben garantizar:

- Permitir el monitoreo para conocer información como: tipo de gestión realizada, estado de los suministros, hora de gestión, y cualquier otra información apreciable que sirva para la medición de la gestión de Telecobranza.
- Base de datos: debe tener asociada una base de datos que permita extraer información histórica de campañas ejecutadas.
- La Plataforma o Portal Web debe crear y/o administrar grupos de contactos ya sea on line (en la plataforma) o importándolos por medio de un archivo EXCEL o TXT.
- La Plataforma o Portal Web debe crear y/o administrar plantillas de SMS y/o Audio mensajes para su envío.
- El Portal debe realizar el envío de SMS y/o audio mensajes masivamente a contactos, grupos y números tanto móviles como fijos.
- El portal debe permitir el envío de audio mensajes a números celulares y fijos.
- El portal debe brindar informes y estadísticas de los envíos.
- El portal debe permitir crear diferentes tipos de perfiles para los usuarios que utilizaran la plataforma o portal Web.
- La Plataforma debe realizar envíos rápidos a varios destinatarios, seleccionando una plantilla o redactando un número celular o fijo.
- La Plataforma debe visualizar el historial de envíos con su respectivo estado después de su envío (Enviado, Fallido, En proceso, Eliminado)
- La Plataforma debe estar disponible siempre en el horario establecido por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. En caso de que se presenten inconvenientes con el servidor el CONTRATISTA debe avisar inmediatamente a CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P e informarle el plan de contingencia establecido

- La Plataforma debe Informar los registros con números inválidos cargados al portal.

Adicionalmente, CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P debe contar con un usuario de consulta de la herramienta, que permita mantener control y seguimiento sobre la actividad realizada por el CONTRATISTA. Asimismo, el proponente deberá realizar

eficientemente el diligenciamiento de la información en la herramienta, a fin de extraer informes que reflejen la gestión realizada.

8. VOLUMETRIA

A continuación, se muestran los volúmenes promedios de envíos por mes. Estos valores no son compromiso de carga de trabajo y pueden variar en función de la operativa de CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P.

ACCIONES	Cantidad de Acciones/Minutos Promedio
Llamadas a Celular interactiva con Agente Efectiva (unidad: 1 min)	48.240
Llamadas a Celular interactiva con Agente NO Efectiva (unidad: 1 min)	35.632
llamada Fijo interactiva con Agente Efectiva (unidad: 1 min)	2.358
llamada Fijo interactiva con Agente NO Efectiva (unidad: 1 min)	6.786
Llamadas a Celular interactiva con Bot Efectiva (unidad: 1 min)	1.464
Llamadas a Celular interactiva con Bot NO Efectiva (unidad: 1 min)	2.121
Llamadas a Fijo interactiva con Bot Efectiva (unidad: 1 min)	875
Llamadas a Celular interactiva con Bot NO Efectiva (unidad: 1 min)	1.122
Mensaje de texto a celulares, bien sea SMS o MMS	76.168
Audio mensaje automático enviado a teléfonos fijos	79.666
Audio mensaje automático enviado a teléfonos Celulares	125.774
Mensaje de Whatsapp Saliente	107.891

RETRIBUCIÓN ACCIONES GESTIONADAS

Los siguientes son los criterios generales para la liquidación del plan Telecobranza:

El método de retribución en el plan de Telecobranza es pago por acción realizada. El pago de la acción dependerá si el resultado de la gestión fue Efectivo o No Efectivo.

- **Gestión Efectiva de Cobro:** Toda acción realizada por medio de la cual se obtiene recaudo dentro del tiempo en que el lote y/o campaña se encuentra activo.
- **Gestión No Efectiva de Cobro:** Toda acción realizada pero que el recaudo no se obtiene dentro del tiempo en que el lote se encuentra activo.

CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P., podrá modificar cuando lo considere necesario el esquema de pago con previa notificación al asociado comercial.

9. INDICADORES

Los indicadores de cumplimiento servirán para medir, evaluar y periódicamente hacer seguimiento al cumplimiento y desempeño de EL CONTRATISTA. A partir de los resultados de los indicadores, EL CONTRATISTA deberá adoptar oportunamente las acciones de mejora que correspondan para alcanzar las metas.

El resultado de los indicadores mensuales servirá de soporte para la liquidación del servicio ejecutado. En caso de que, por causas plenamente identificadas, la información

soporte no se tenga, se podrá aplicar en el mes que se acuerde con el proveedor. En todo caso, la aplicación nunca podrá superar la vigencia anualizada del contrato.

Para garantizar el cumplimiento del objeto del presente contrato, se controlarán los resultados de las actividades ejecutadas con el siguiente indicador:

9.1 Indicador efectividad

<u>Efectividad del Recaudo (ER)</u>	$ER = \frac{\text{Recaudo Efectivo}}{\text{Deuda Entregada}}$
	<u>Recaudado Efectivo: Valor Recaudado en efectivo en el mes de todos los suministros gestionados de la campaña y debidamente reportados en el informe de gestión</u>
	<u>Este cálculo se hará con la base de datos entregados para gestión mensual.</u>

Se tendrán en cuenta los pagos totales, las cuotas iniciales y los abonos realizados por los suministros gestionados y las financiaciones durante el periodo, para cada listado de cartera (campaña) entregada en el mes.

La meta mensual será entrega con antelación para su cumplimiento.

Si el contratista incumple la meta mensual 5 puntos porcentuales por debajo, CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. impondrá una multa de 2,5% sobre el total facturado mes.

Se tendrá un periodo de laboratorio de 3 (tres) meses sin aplicación penalizaciones. El esquema de indicadores será modificable en los casos que CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. considere necesario, con previa notificación al contratista.

10. INFORMES

EL CONTRATISTA presentará periódicamente los informes que CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. solicite:

- a. Informe semanal de avance de la campaña, status por cliente y nivel de cumplimiento respecto a los objetivos
- b. Informe mensual de pagos (EPS, ARP, AFP, CAJA COMPENSACION.)
- c. Cronograma mensual de capacitación y entrenamiento a su personal.
- d. Plantilla mensual de gestores con su respectivo cronograma de trabajo.
- e. Informe de resultados y evaluaciones de la capacitación y entrenamiento impartidas en el mes a su personal.

f. Informe de las auditorías internas ejecutadas, con los rendimientos y calidad del trabajo.

- g. Informes de accidentes de trabajo en forma inmediata al momento de presentarse un evento.
- h. EL CONTRATISTA registrará en la(s) área(s) y/o Interventoría a todos sus trabajadores antes de iniciar labores, adjuntando su hoja de vida e inscripción en la ARP, EPS y Caja de Compensación. CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.

E.S.P. se reserva el derecho de aceptar a un trabajador que no cumpla con los requisitos exigidos y podrá exigir el retiro inmediato de trabajadores que hayan incurrido en fallas graves (ejemplo que haya sido despedido como empleado de CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. u otro, evidencia formal o no formal de actuación indebida) o no estén capacitados para la labor asignada.

- i. Informe de Comercial de la siguiente forma:
 - Con Pago total
 - Con compromiso de pago
 - No negociación por no Intención de Pago del Cliente.
- j. Informe de tratamiento y corrección de las no conformidades detectadas, propuestas de mejora.
- k. Acciones de mejora a partir de los informes de seguimiento, o cualquier otro que CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. disponga.
- l. Informe diario de gestiones realizadas en terreno en el formato estipulado por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P.
- m. Informe semanal de la plantilla disponible de gestores.
- n. Certificación cartera de difícil cobro, acorde a lo solicitado por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P.
- o. Otros que la empresa solicite, y sean necesarios para la realización de los SERVICIOS del contrato o la evaluación del CONTRATISTA.

11. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El CONTRATISTA se encuentra obligado a:

- Prestar servicios en los horarios acordados entre las partes.
- Adquirir toda la mano de obra, herramientas, materiales, equipos de cómputo, de comunicaciones, de voz y datos, insumos, artículos y en general todos los necesarios para la prestación eficaz y adecuada de los servicios objeto del presente contrato.

- EL CONTRATISTA se hará cargo en todo momento de gestionar, impartir y costear el proceso de formación de los agentes, líderes y supervisores.
- EL CONTRATISTA realizará dimensionamientos semanales ajustando la plantilla a la cantidad de llamadas solicitadas y/o a requerimientos extras con previa aprobación de CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P.
- EL CONTRATISTA deberá tomar las medidas necesarias para alcanzar los niveles de calidad exigidos a cada Agente, reservándose ELECTRICARIBE el derecho a comprobar que el CONTRATISTA aporta personal con la formación, la experiencia y el nivel profesional necesarios para garantizar los niveles de calidad exigidos.
- EL CONTRATISTA deberá llevar la contabilidad y estadística de los servicios y suministrar según la periodicidad que se requiera, los informes que CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. requiera.
- EL CONTRATISTA asistirá a los comités que convoque CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. para evaluar la ejecución del contrato, tanto a nivel central como en las delegaciones.
- EL CONTRATISTA responderá por la pérdida de información que manipule con ocasión de la presentación de los servicios y responderá pecuniariamente por los perjuicios causados a CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P.
- EL CONTRATISTA deberá grabar el 100% de llamadas entrantes y salientes relacionadas con el proceso de cobro, las mismas deberán estar disponibles para remisión a CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. cuando esta lo requiera durante la vigencia del contrato.
- EL CONTRATISTA deberá guardar las llamadas realizadas durante un lapso mínimo de 1 año, contado a partir de la realización de la llamada.
- EL CONTRATISTA deberá cumplir con las demás actividades que sean inherentes, accesorias o complementarias al objeto de este contrato.
- EL CONTRATISTA debe realizar la identificación del cliente con el cruce de base de datos de su propiedad en caso de ser necesario y enviar la actualización del dato a CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P.

- En ningún caso EL CONTRATISTA condicionará el cumplimiento de las obligaciones de los servicios objetos del presente contrato.
- Las instalaciones del CONTRATISTA deberán contar con sus logos y colores corporativos e indicar que opera en calidad de Aliado Comercial de CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. Las carteleras informativas a su personal deben estar conforme al Manual de Imagen Corporativa de CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. en las cuales se deberá mantener mensualmente actualizados los indicadores

objetos de los servicios a prestar, su avance e información importante que quiera transmitirse al personal operativo.

12. Sedes de EL CONTRATISTA para la atención de funcionarios CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P.

EL CONTRATISTA debe disponer al menos una sede física en la ciudad de CARTAGENA-COLOMBIA, en la cual se atiendan todas las actividades asociadas a la ejecución del contrato, y las capacitaciones de los gestores asignados al contrato. Estas sedes deben cumplir con las normas de salud ocupacional.

EL CONTRATISTA certificará que posee la sede física con la infraestructura necesaria de equipos informáticos, sistemas de información y de comunicación, que garanticen agilidad, efectividad y buen funcionamiento de los procesos, en las mejores condiciones de modo, tiempo y lugar. Así mismo, contar con personal idóneo en cobranzas y en atención al cliente, para atender el cobro; las anteriores condiciones podrán ser verificadas por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P.

En caso de que la gestión telefónica tanto para llamadas de entrada como de salida sea ejecutada en una modalidad de teletrabajo o trabajo en casa, EL CONTRATISTA debe documentar los controles que implemente para evitar la fuga de información confidencial de los clientes y usuarios de CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. y presentar el plan a CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. previo al inicio de operaciones, y durante la ejecución del contrato debe actualizarlo en caso de requerirse.

13. OBLIGACIONES ESPECIALES

Además de las obligaciones que se enuncian a lo largo de este contrato, son obligaciones adicionales del CONTRATISTA las siguientes:

- No usar el nombre de CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. en su papelería, avisos de propaganda personal u otras actividades de similar naturaleza.
 - Informar por escrito inmediatamente a CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. sobre cualquier incidente, acontecimiento o situación que pueda afectar sus derechos e intereses.
 - Abstenerse de conceder a los deudores cualquier tipo de paz y salvos.
 - Cumplir con la legislación laboral vigente.
-
- No usar información de la compañía para fines distintos al objeto del contrato.

14. INTERVENTORIA

CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. podrá ejercer las labores propias de interventoría en la iniciación, ejecución y terminación de los servicios contratados, por medio de personal propio o externo designado para ello. El personal designado junto con el coordinador de cobros zona CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. evaluará los alcances y resultados de los servicios contratados, con el objetivo de dar las recomendaciones correspondientes para que se lleve de la forma más eficiente las actividades encaminadas a la gestión del plan. Además, deberá vigilar que el proceso de ejecución del contrato se realice según las condiciones estipuladas en el mismo.

15. MULTAS Y PENAS

Sin perjuicio de la aplicación de la cláusula penal pecuniaria contenida en la presente invitación, en caso de incumplimiento del CONTRATISTA con las obligaciones a su cargo CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. podrá imponerle a su juicio y sin que por ello se entienda extinguida la obligación principal a cargo del CONTRATISTA, las multas que se indican a continuación:

Evento	Valor de la Multa
1. Lealtad Cada vez que algún trabajador dependiente del CONTRATISTA	Se aplicará al CONTRATISTA una multa de 2 SMMLV por mora en cada evento. Estas faltas impedirán al personal causante de aquellas,

Evento	Valor de la Multa
<p>incurra en falta de honradez, entendida esta como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La violación de la ley imputable a la prestación de los servicios de esta invitación. • Incumplir reglamentos internos de la empresa. • Favorecer a terceros en perjuicio de EL CLIENTE y/o de LA EMPRESA • Sustraer material. Vender material de LA EMPRESA. • No informar sobre irregularidades cometidas por los clientes, usuarios, particulares o empleados del CONTRATISTA o CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. • Hacer mal uso de los materiales y de los servicios. • Dar información errada o incompleta que perjudique a los clientes y/o a CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. • Realizar trabajos que perjudiquen al cliente y/o CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. • Recibir dinero de usuarios o terceros para omitir información o realizar trabajos no permitidos. • Falsedad en documentos. • Utilizar personal no autorizado por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. para ejecutar trabajos de la Empresa. 	<p>para realizar labores que tengan relación con CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. Adicionalmente, EL CONTRATISTA será responsable del pago de los daños y perjuicios que con dicha falta se ocasionen, sin perjuicio de las acciones legales que CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. pudiese aplicar en cada oportunidad.</p>

Evento	Valor de la Multa
<p>2. Pagos</p> <p>a. Por no cumplir con el pago de los salarios y prestaciones a sus trabajadores, de acuerdo con las condiciones contractuales.</p> <p>b. Por no cumplir con el pago oportuno de salarios, aportes a la seguridad social y parafiscal de ley a todos o a alguno de sus empleados.</p>	<p>a. Se impondrá una penalización equivalente a dos veces la suma dejada de pagar. Adicionalmente, deberá hacer el pago retroactivo a sus empleados.</p> <p>b. Se multará al CONTRATISTA con 0.2 SMMLV por cada día de atraso en el pago de estas obligaciones. Estos pagos se deben efectuar de acuerdo con el cronograma de pagos de salarios que EL CONTRATISTA adjunte a El Contrato.</p>

15.1 Descuentos por gestión.

<p>1. Indicador efectividad</p> <p>Efectividad del Recaudo</p> $ER = \frac{\text{Recaudo Efectivo}}{\text{Deuda Entregada}}$	<p>Si el contratista presenta retrasos en la meta mensual 5 puntos porcentuales por debajo, CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. impondrá una multa de 2,5% sobre el total facturado mes.</p>
<p>2. Equipos y Herramientas:</p> <p>No realizar la reposición oportuna de los equipos empleados para la gestión de Telecobranza en caso de robo/perdida o daño (tiempo de reposición: 10 días hábiles).</p>	<p>Se impondrá una penalización igual al 3% del SMMLV por equipo faltante para realizar la operación, por día de retraso hasta que sea repuesto.</p>
<p>3. Imagen.</p> <p>Cada vez que se detecte personal que incumplan el manual de imagen (Sin carné o vencido; Sin uniforme o uniformes en mal estado)</p>	<p>Se impondrá una penalización de 0.2 SMMLV por cada persona detectada, además de retirar de manera temporal al personal hasta la solución de la no-conformidad.</p>

<p>4. Por cualquier sanción o resarcimiento económico que deba afrontar la empresa ante la SSPD como por cualquier organismo oficial o de clientes o terceros, ocasionado por mala ejecución de labor objeto de El Contrato.</p>	<p>EL CONTRATISTA se compromete a pagar la totalidad de las erogaciones una vez quede en firme la sanción impuesta por la SSPD o la entidad correspondiente o el valor dejado de facturar por la empresa a terceros.</p>
<p>5. Por incumplimiento de las obligaciones que emanan de este contrato o de actas de compromiso suscritas no incluidas en las anteriores penalizaciones. Incumplimiento de los compromisos pactados en reuniones operativas o de seguimiento.</p>	<p>Se impondrá una multa de 0.5 SMMLV por retrasos en los eventos. El máximo acumulativo es de hasta 5 SMMLV mensual por este concepto.</p>
<p>6. Falta a normas de Prevención de Riesgos</p>	<p>Se impondrá una multa de 0.5 SMMLV por mora del evento.</p>
<p>7. Deficiencias de Supervisión, no acorde a los requisitos de CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P.</p>	<p>Se impondrá una multa de 0.2 SMMLV por mora del evento.</p>
<p>8. Entrega de información y/o informes solicitados por CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P.</p>	<p>10. Se impondrá una multa de 0.2 SMMLV por mora del evento.</p>

17. Condiciones para iniciar el contrato

- **Empalme:** A partir de la fecha de adjudicación del contrato, las partes acordarán un término, para que EL CONTRATISTA adelante procesos de contratación, adecuación de recursos (humanos, infraestructura), sistemas de información y surta los procesos de inducción, formación y capacitación a su personal.
- **Plan de trabajo, organización y capacidad operativa:** EL CONTRATISTA presentará a los gestores administrativo y técnico a CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P., un plan de trabajo al inicio del contrato, en el que se describan las estrategias de control, contención y recuperación de cartera, para la ejecución del contrato, acciones y/o actividades a realizar para cada una de las clasificaciones y territorios.
- **Sedes de EL CONTRATISTA** para la atención de los clientes de CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P. La sede física solicitada, debe estar

Grupo-epm completamente dotada y lista para la atención de los clientes, para iniciar la ejecución del contrato.

- **Personal del Contratista:** EL CONTRATISTA deberá cumplir con el pago de parafiscales y afiliaciones y pago al sistema general de seguridad social integral en salud, pensiones y riesgos profesionales de todo el personal que trabaje en el desarrollo del contrato, con el fin de dar cabal cumplimiento a las disposiciones consagradas en la Ley 100 de 1993, artículo 282, y su decreto reglamentario 1919 de 1995, y al Decreto Ley 1295 de 1994, y demás normas pertinentes. Copia de esta información deberá ser presentada a CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P., para el inicio del contrato y mensualmente con la factura de cobro.

Es entendido que EL CONTRATISTA estará obligado a reconocer al personal que utilice durante la ejecución del contrato, los salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones a que tengan derecho de acuerdo con la ley, cuyo cumplimiento podrá vigilar CARIBE MAR DE LA COSTA S.A. E.S.P.

18. Plan de Calidad:

El plan de calidad deberá comprender como mínimo:

- Definición de términos
- Alcance
- Objetivos de la calidad
- Responsabilidades de la dirección
- Procedimientos
- Control de los registros (tiempos de respuesta etc)
- Recursos
- Capacitaciones del personal
- Secuencia de actividades
- Comunicación con el cliente
- Control del producto no conforme
- Seguimiento y medición
- Indicadores y variables de control que le permitan a ambas partes realizar el control antes, durante y después de la ejecución de los servicios