

ACLARACIONES SOLICITADAS A LA CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PARA LA DIGITALIZACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA

Ref.: TIF COD24003

1. En el pliego de la licitación se hace referencia a un desarrollo a la medida, ¿Están abiertos a adquirir una plataforma ya desarrollada (en uso por instituciones en 12 países y más de 20,000 usuarios y millones de solicitudes de asesores de negocio) bajo la modalidad de Software como Servicio en renta mensual o anual, SIN entrega de código fuente y siendo operada la infraestructura de TI por el proveedor?

NO

2. En ese caso solicitaríamos se excepcionen del límite presupuestal los costos de infraestructura de TI y soporte por el uso de la aplicación ya que no estarían considerados en ningún desarrollo a la medida como se ha planteado el RFP.

El monto del presupuesto debe considerar el monto máximo establecido en el presupuesto

3. ¿A cuántos sistemas existentes del banco se espera que se integre la solución?

Sistema BANCARIO, módulos PERSONAS, CLIENTES, Score de crédito, segmentación, buró de crédito, página de la función judicial, Registro Civil.

4. Página 12, fase Originación. ¿El banco cuenta con servicios ya construidos para la consulta al registro civil, score de riesgo y segmentación

Si para registro civil, segmentación y buro de crédito, pero No para el score de riesgo.

5. Por favor aclarar si el usuario de la aplicación es el asesor de negocios del banco o el cliente final del banco en autogestión. En ningún escenario recomendaríamos una sola aplicación con un mismo front end para ambas audiencias.

El aplicativo de originación de crédito es para uso de los asesores integrales de negocios, de manera que puedan levantar la mayor parte del proceso en campo. El aplicativo de créditos preaprobados es para autogestión de los clientes.

6. ¿Qué Core financiero tiene el Banco? ¿El Core ya tiene APIs de integración o el Banco está en capacidad de desarrollar las necesarias?

Sistema FINANCIAL. Los TDR señalan que el licitador desarrolle la integración en conjunto con el personal técnico del Banco.

7. ¿Cuántos asesores comerciales usarán la plataforma de créditos?

Actuales: 110

Crecimiento 2025: 140

Crecimiento 2028: 300

8. ¿Cuántos asesores hacen la gestión de cobranza?

Actuales: 110

Crecimiento 2025: 140

Crecimiento 2028: 300

9. ¿Cuántos usuarios tienen rol de supervisión?

46

10. ¿Cuál es el volumen esperado mensual de solicitudes de crédito? ¿Cuál es el % esperado de aprobación? ¿Cuál es el valor promedio de cada crédito?

Número de desembolsos promedio mensuales: 1250 al mes

Número de desembolsos máximos actual: 1400 al mes

Valor promedio de créditos: USD 9500, sin embargo, existen créditos desde 100 hasta 80.000

11. ¿Cuál es el volumen total de cuentas a gestionar mensualmente en cobranza?

Actuales: 90.000

Crecimiento 2025: 100.000

Crecimiento 2028: 200.000

12. ¿Qué rubros exactamente contempla el monto máximo de contratación? ¿Implementación + Licenciamiento?

SI (desarrollo, implementación, código fuente).

13. Con que buró o central de riesgos se integran. ¿Cuentan ya con un servicio web para esta integración?

SI. Se cuenta con el servicio Web para integración

14. ¿La vigencia de contrato será por cuantos años?

No, esperamos contar con un sistema con código fuente de propiedad del Banco

15. Por favor aclarar si es posible que no toda la funcionalidad esté disponible tanto en web como en aplicación móvil. En nuestra experiencia, para los asesores de negocio, lo más recomendable es que se utilice la aplicación móvil para todos los procesos.

La aplicación móvil es indispensable para los procesos de prospección, originación, evaluación, seguimiento y en la gestión de cobranza.

16. En el siguiente pedido:

- i. **Interfaz web:** la pantalla deberá presentar los campos de número de cédula, número de contacto (celular y/o convencional), dirección de correo electrónico, ubicación (contrastar contra base de zonificación) y un check el cual autorice al Banco la revisión de buró crediticio, páginas judiciales, bases de datos entre otros., al cliente se le mostrará un mensaje de confirmación que indica que su petición ha sido enviada a un asesor de crédito del Banco

Esta interfaz será en la página web del Banco o nosotros debemos desarrollar esta interfaz Web?, que en contexto, es una pantalla de registro que indica que una persona está interesada en un producto de crédito y que desea que sea contactado.

Si, es una interfaz que debe desarrollarse para publicarse en la página web del Banco

17. No se solicita pantalla de solicitud de crédito, en esta interfaz Web, se debe crear una pantalla para solicitud de crédito? Para que registre la solicitud de crédito en el core?

La interfaz web es indispensable para los procesos de supervisión de la fase de originación de crédito y en la gestión de cobranza.

18. En el siguiente pedido:

Fase de originación

- i. **Interfaz web y móvil:** la pantalla deberá contener los campos correspondientes a la solicitud de crédito, adicional el sistema internamente deberá traer información del registro civil, el score de riesgo y la segmentación normativa de acuerdo con las políticas y reglas del negocio parametrizadas (control de límites de participación de la cartera por segmento a nivel de: banco, agencia y asesor); el aplicativo le permitirá continuar con la siguiente fase conforme el nivel de riesgo identificado (Riesgo alto, medio y bajo). Este riesgo deberá ser parametrizado de acuerdo con el modelo de evaluación de riesgo diseñado por el Banco.

En esta pantalla de la interfaz Web, se entiende que es un frond end para el personal del Banco, es una aplicación diferente a la del punto anterior?

Si, es para el personal del Banco. Diferente a la anterior que es solo de prospección.

19. En el siguiente pedido:

- i. **Interfaz web y móvil:** la pantalla que se deberá presentar aquí contendrá los campos correspondientes a la herramienta de evaluación del crédito y plan de inversión de acuerdo con el segmento normativo (consumo o microcrédito) identificado en la fase de análisis de riesgo, dicha información deberá ser obtenida de la visita realizada al cliente. Adicional con la información del formulario de crédito el aplicativo deberá calcular los indicadores financieros y

En esta pantalla de la interfaz Web, se entiende que es un frond end para el personal del Banco?

SI, es para el personal del Banco.

20. En el siguiente pedido:

Adicional, en esta fase el aplicativo permitirá cargar fotografías, ya sea tomadas en ese instante o desde la galería del teléfono, subir documentos en formato PDF e insertar direcciones con georeferenciación para respaldar la información de esta etapa de crédito.

Cuando se indica “el aplicativo”, se entiende que es un frond end para el personal del Banco, se habla de que se debe poder subir fotografías a la App móvil solamente o también al Front end para el personal del Banco?

SI, es para ambos: App móvil y Front end para el personal del Banco

21. En el siguiente pedido:

Fase de verificación

El desarrollo de esta fase deberá ser a través de la **interconexión del aplicativo móvil con el core bancario**, puesto que la verificación de la información y documentación subida producto de la fase de evaluación será verificada por personal en la agencia.

La documentación cargada por el personal de negocios deberá pasar por una validación manual por parte del personal operativo la cual deberá ser registrada en la solución informática de acuerdo con los requisitos establecidos en el proceso.

Adicional, el aplicativo no debe permitir pasar a la siguiente fase si la documentación no se encuentra completa, por ende, debe existir una opción de regresar a la fase anterior para que complete la información.

Una vez que se encuentre revisada la información y aprobada la documentación cargada al aplicativo, este le permitirá al personal revisor generar el documento “orden aprobación” misma que debe anexarse al expediente del cliente de manera automática o permitir la descarga del documento de ser el caso. Con esto se concluye esta etapa y pasa a la fase de aprobación.

Cuando se indica “el aplicativo”, se entiende que es un frond end para el personal del Banco, se habla de que se autorice el paso a la siguiente fase del proceso en el App móvil solamente o también al Front end para el personal del Banco?

Esta fase aplica al aplicativo móvil

22. En el siguiente pedido:

Fase de aprobación

La fase de aprobación deberá ser desarrollada en el **interfaz web y móvil**, esto permitirá que el personal aprobador lo pueda realizar sin necesidad de estar en la agencia. El aplicativo para esta fase permitirá visualizar todo el expediente e información cargada y revisada por parte del personal que intervino en las fases anteriores. Los niveles de aprobación deberán ser configurados de acuerdo con la matriz de atribuciones y conformación de los comités de crédito con los que cuenta el Banco. En esta fase el aplicativo presentara un check para colocar la aprobación o negación por parte de los usuarios asignados en esta etapa, adicional permitir el ingreso de observaciones de ser el caso, con esto dar paso a la siguiente etapa del crédito.

Cuando se indica “el aplicativo”, se entiende que es un frond end para el personal del Banco, se habla de que la aprobación del proceso de crédito se la pueda hacer fuera de la oficina, se lo realizará en el App Móvil solamente o también al Front end para el personal del Banco?

SI, a través de la App móvil

23. En el siguiente pedido:

Fase de desembolso

Esta fase se realizará en el core bancario. Considerar en esta fase que se deberá generar el formulario de inicio de relación comercial y actualización de datos con información recopilada en fases anteriores, y que la información que no se posee se llene manualmente en presencia del cliente.

Cuando se indica “el aplicativo”, se entiende que es un frond end para el personal del Banco, se habla de generar un formulario de inicio de relación comercial y actualización de datos.... se lo realizará en el App Móvil solamente o también al Front end para el personal del Banco?

El formulario está desarrollo en el sistema del Banco, sin embargo, la información que se genera en las fases de originación y evaluación deben ser utilizados para la generación automática del formulario.

24. En el siguiente pedido:

El cliente deberá ingresar en la Banca Web o Banca Móvil con sus credenciales para que en una funcionalidad realice la actualización de datos, simulación del crédito, parametrización del crédito y datos para el desembolso.

Cuando se indica “ingresar en la Banca Web o banca Móvil”, estas aplicaciones son las que el banco tiene actualmente o debemos desarrollar nosotros como parte de este proceso?

Son sistemas ya disponibles del Banco

25. En el siguiente pedido:

Para la fase de desembolso debe aplicar el doble factor de autenticación, así también se generarán los documentos formales del crédito pagaré digital, tabla de amortización, contrato de crédito los cuales podrán ser firmados digitalmente o por el mecanismo que se requiera. Posterior de la firma digital de los documentos estos deberán enviarse de manera automática al correo electrónico del cliente.

¿Cuándo se habla del proceso de desembolso, estas aplicaciones son las que el banco tiene actualmente o debemos desarrollar nosotros como parte de este proceso?

El proceso de desembolso se encuentra desarrollado en el Sistema Financial

26. En lo que tiene que ver a los procesos de autenticación, firmas digitales, y desembolso y demás, estas soluciones deben ser desarrolladas por nosotros o tienen alguna empresa que ya les esté prestando el servicio en la actualidad al que debemos interfazar la solución a desarrollar.

Los procesos de autenticación y firmas digitales se han desarrollado por el Banco.

27. ¿La solución de cobranza, debe estar desarrollado en la aplicación App Móvil e Interfaz Web para el personal del Banco?

En app móvil e interfaz web

28. ¿En el core bancario existe el módulo de crédito y cartera?

SI

29. En caso de que la respuesta anterior, sea positiva, ¿el desarrollo implica realizar la aplicación para que se integre al core pero todos los: cálculos, procesos, provisiones y contabilizaciones las realizará el core bancario?

Los cálculos requeridos para la fase de desembolso y contabilización no serán necesarios; sin embargo, se requerirán los cálculos de las fases de originación y evaluación especialmente.

30. Objetivo específico: “Automatizar el proceso de crédito, eliminando ineficiencias operativas y reduciendo la dependencia de procesos manuales en su mayoría para la reducción del riesgo de crédito, a través de una adecuada originación del crédito” Pregunta: Se entendería que ¿se automatizará el proceso resultante de la consultoría ejecutada en junio del 2024?

La consultoría, emitió información especialmente del proceso de crédito y del score de crédito que se encuentra documentado y que deben ser desarrollados para la interconexión en la aplicación. Se debe realizar un levantamiento de especificaciones funcionales o historias de usuario.

31. ¿El alcance del presente TDR no implica mejoras en los procesos, basados en la pregunta anterior?

Si se espera recomendaciones de optimización en los sistemas informáticos en caso de ser visibilizados.

32. Para el apartado de concurrencia de usuarios, favor indicar:

a. ¿Número de usuarios actuales y su proyección de crecimientos de crédito?

Actuales: 110

Crecimiento 2025: 140

Crecimiento 2028: 300

b. ¿Número de operaciones desembolsadas por mes, día y los días con alta carga transaccional?

Desembolsos promedio mensuales: 1250 al mes

Número de desembolsos máximos actual: 1400 al mes

c. ¿Número de transacciones no financieras, es decir, consultas que no tengan afectación de modificación, inserción o eliminación de registros en las bases de datos del banco?

100.000 mensuales

d. ¿Número de transacciones financieras, es decir, pagos a operaciones de créditos y cuentas?

45.000 mensuales

33. ¿El banco tiene o maneja actualmente un módulo o solución para el manejo de reportes? ¿O se debe considerar desarrollar un nuevo módulo para esta solución?

Se debe desarrollar

34. En el pedido de que la solución debe soportar un esquema offline se refieren a la aplicación móvil únicamente; ¿verdad?

Si

35. En la aplicación móvil, específicamente en la autorización del cliente para consultar el buró, ¿cómo están pensando el desarrollo, ya que el usuario del aplicativo es un colaborador del banco?

El usuario del aplicativo es funcionario del Banco.

El aplicativo debe emitir dos mensajes para que el cliente manifieste su autorización o negativa: SMS y Whatsapp

36. ¿Cuál es el gestor documental para el repositorio de los documentos cargados por el cliente? ¿Existen APIs o WebServices ya funcionando para la publicación de los documentos en los repositorios documentales del Banco?

No, no existen API o WS para la publicación. El actual mecanismo para almacenar documentos es la base de datos.

37. ¿Para la mensajería a través de WhatsApp el banco ya posee las credenciales de WhatsApp business o lo hacen a través de un tercero?

Actualmente a través de un tercero; sin embargo, la aplicación debe estar preparada para en el futuro enviar directamente con las credenciales de WhatsApp business

38. Si la respuesta a la pregunta anterior, es a través de un tercero, ya existen las api de integración para el envío de mensajes?

Si

39. Para el entregable “¿Análisis de vulnerabilidades del código fuente “ se refieren al OWASP top 10 para web y móvil?

Si

40. En relación del plazo, se indica que la oferta no debe exceder de 180 días calendario, es decir, ¿6 meses máximo?

Si, con la posibilidad de ampliación máxima a un mes de forma posterior.

41. Indicar los % y sobre qué monto, se deben emitir las garantías de fiel cumplimiento y buen uso de anticipo.

Este tipo de contratos de adquisiciones o contrataciones requerirán garantías de buen uso de anticipo hasta el 50% del monto total del contrato y/o fiel cumplimiento del contrato el 10% del monto total del contrato: las garantías deberán estar vigentes durante todo tiempo de vigencia del contrato, incluido la renovación de este.

La póliza de buen uso de anticipo es en caso de que necesiten de un anticipo, caso contrario solo aplicar la póliza de fiel cumplimiento.

42. Indicar si la aplicación a ser desarrollada debe ser en arquitectura cloud o onpremise. Si la respuesta es Cloud indicar el proveedor Azure, AWS, Google u otro.

On Premise

43. Indicar el lenguaje de programación para la aplicación web (Frontend)

Frontend ANGULAR, .Net Core

44. Para el backend indicar el lenguaje de programación para la aplicación backend.

Plataforma .NET con lenguaje C#

45. Indicar la base de datos y la versión.

Db2 versión 11.1.4. En el primer semestre 2025 se migrará a la versión 11.5



SOBRE EL PROGRAMA TIF

El Programa TIF (Triple Inclusive Finance), es el primer proyecto de financiación combinada o blending liderado por COFIDES en América Latina en colaboración la Unión Europea y con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), a través del Fondo para la Promoción del Desarrollo (FONPRODE). Su objetivo es facilitar a la población latinoamericana de ingresos bajos el acceso a la financiación. El Programa TIF persigue mejorar el acceso a la financiación de las poblaciones de bajos ingresos, reduciendo a su vez el riesgo y la vulnerabilidad climática, especialmente en el caso de los pequeños agricultores. Contempla tres áreas principales de intervención: i. Profundización de las finanzas inclusivas, ii. Microfinanzas Verdes y iii. Fortalecimiento Institucional

Para lograrlo TIF dispondrá, por un lado, de financiación de FONPRODE en forma de préstamos concedidos a proveedores de servicios financieros que intermedien con la MIPYME (facilidad de deuda) y, por otro, de recursos de asistencia técnica procedentes de LACIF, destinados a los proveedores de servicios financieros y, de manera residual, a sus clientes MIPYME finales.



UNIÓN EUROPEA – EUROPEA

El Instrumento para Inversiones en América Latina y el Caribe (conocido por sus siglas en inglés como LACIF) es uno de los mecanismos regionales de financiación combinada o blending de la Unión Europea. LACIF promueve la movilización de fondos de las instituciones financieras europeas y regionales, de los gobiernos y del sector privado para llevar a cabo proyectos de desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe. El objetivo de LACIF es ayudar a los países de América Latina a financiar proyectos en sectores clave para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, tales como: energías renovables, medio ambiente, agua y saneamiento, transporte urbano y rural, y promoción de pequeñas y medianas empresas.



SOBRE AECID – FONPRODE

La Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) es el principal órgano de gestión de la Cooperación Española. Adscrita al Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, gestiona el Fondo para la Promoción del Desarrollo (FONPRODE) con el objetivo de erradicar la pobreza, reducir las desigualdades e inequidades sociales entre personas y comunidades, y promover la igualdad de género, la defensa de los derechos humanos, y el desarrollo humano y sostenible de los países empobrecidos.



SOBRE COFIDES

COFIDES es una sociedad público-privada especializada en la gestión de fondos estatales que ofrece financiación a medio y largo plazo a inversiones privadas relacionadas con diferentes fines de políticas públicas. COFIDES gestiona de forma directa fondos dirigidos al apoyo en la internacionalización de las empresas españolas, el refuerzo de la solvencia de empresas que se han visto gravemente afectadas por la pandemia de COVID-19, y la atracción de la inversión extranjera a España mediante acuerdos de coinversión que contribuyan al crecimiento del impacto del ecosistema de inversión en este país. Asimismo, COFIDES presta su apoyo en la gestión de la cartera de cooperación financiera de Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, lo que promueve un desarrollo sostenible en economías emergentes y países en desarrollo.