PLIEGO DE PETICIONES PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SOFTWARE DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA COOPERATIVA LUZ DEL VALLE

1. **OBJETO DEL PROCESO** La **Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle** requiere la contratación de un software especializado de cobranzas. El sistema debe permitir la automatización y registro de actividades en tiempo real, garantizando una gestión eficiente y centralizada de la cobranza.

2. **ALCANCE DEL SERVICIO** El software debe cumplir con las siguientes funcionalidades y características:

2.1. Trazabilidad y Gestión de Cobranza

- Registro detallado de todas las gestiones de cobranza realizadas (telefónica, presencial, digital, etc.).
- Asignación y seguimiento de gestiones a cobradores internos y externos.
- Gestión y control de promesas de pago.
- Generación de reportes y dashboards en tiempo real con indicadores clave de cobranza.

2.2. Canales de Gestión Masiva

- Integración con WhatsApp Business para el envío masivo y gestión de cobranzas.
- Capacidad de envío masivo de mensajes SMS con confirmaciones de entrega.
- Envío automatizado de correos electrónicos con recordatorios y notificaciones de pago.

2.3. Integración con el Core Bancario y ChatGPT

- Sincronización en tiempo real con el sistema core bancario para obtener información actualizada de clientes, deudas y pagos.
- Actualización automática de estados de cuenta y conciliación de pagos.
- Integración con ChatGPT para automatizar la gestión de cobranza mediante respuestas inteligentes y asistencia virtual a clientes.
- Seguridad y cumplimiento con normativas financieras vigentes.

2.4. Aplicación Móvil para Gestión en Campo

- APP compatible con Android e iOS para uso de cobradores en campo.
- Registro en tiempo real de visitas, pagos y compromisos de pago.
- Geolocalización y mapeo de rutas de cobradores.
- Captura de imágenes y firmas digitales como evidencia de gestión.

2.5. Seguridad y Accesibilidad

- Autenticación robusta con niveles de acceso según roles de usuario.
- Copias de seguridad automáticas y almacenamiento seguro de datos.
- Cumplimiento con regulaciones de protección de datos.
- Plataforma accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

3. REQUISITOS TÉCNICOS Y OPERATIVOS

- Infraestructura basada en la nube o en servidores propios según requerimiento.
- Soporte y mantenimiento del sistema, con actualizaciones periódicas.
- Capacitación para usuarios y administradores del sistema.
- Implementación en un plazo máximo de un mes desde la firma del contrato.

4. **PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS** Los proveedores interesados deberán presentar su propuesta técnica y económica, detallando los costos de licenciamiento, implementación, integración, soporte y mantenimiento. Se valorará la experiencia previa en la implementación de soluciones similares en empresas financieras y no financieras.

5. **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** Las propuestas serán evaluadas en función de:

- Cumplimiento de requisitos funcionales y técnicos.
- Experiencia y referencias en proyectos similares.
- Calidad del servicio de soporte y mantenimiento.
- Relación costo-beneficio.

- Apertura para acoplarse a los requerimientos funcionales de la Institución (excluyente).

6. **PLAZOS Y CONDICIONES** Las **propuestas deberán presentarse hasta el 26 de marzo del 2025**. Cualquier consulta podrá ser remitida a los siguientes correos:

✓ gobando@luzcooperativa.fin.ec

✓ ealtamirano@luzcooperativa.fin.ec

Las consultas serán respondidas hasta el 21 de marzo del 2025