

PROCESO DE SELECCIÓN LISTA CORTA No. 002-2013

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATACIÓN DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX.

1. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR CONTACTO SOLUTIONS., A TRAVÉS DEL SEÑOR IVAN BUSTAMANTE GERENTE GENERAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 27 DE SEPTIEMBRE DE 2013

1.1. OBSERVACIÓN

“CONTACTO SOLUTIONS. Está interesado en participar en el proceso del asunto, cuyo objeto es: **“CONTRATACIÓN DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX.”**

“En el punto 2.1 REQUISITOS MINIMOS DE ORDEN JURIDICO dice:

- Haber sido constituida mínimo 10 años antes de presentar la propuesta.*

Nosotros como compañía tenemos 7 años de constituida con una gran experiencia en el mercado de las cobranzas desde el inicio de la compañía con empresas de primer nivel nacional e internacional como Claro, Movistar, Citibank, Banco Caja Social, Helm Bank, Av Villas, Banco Falabella, Banco popular, por nombrar solo algunos”

RESPUESTA DEL ICETEX

No se acepta la observación, toda vez que la entidad estableció como requisito mínimo habilitante la experiencia de 10 diez años.

Para tal efecto el Proyecto de Pliegos de Condiciones No. 002 de 2013 reza:

2.1. REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN JURÍDICO

- Tener incluido en su objeto social actividades y servicios directamente relacionados el objeto de la contratación a celebrar, en la prestación de servicios de desarrollo, implementación y gestión de cobranza.
- Haber sido constituida como mínimo Diez (10) años antes de presentar la propuesta. Para las propuestas conjuntas todos y cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal deberán cumplir con este requisito

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR SERVIEFECTIVO., A TRAVÉS DEL SEÑOR IGNACIO VÉLEZ FERRO REPRESENTANTE LEGAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 27 DE SEPTIEMBRE DE 2013

PROCESO DE SELECCIÓN LISTA CORTA No. 002-2013

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATACIÓN DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX.

1.2. OBSERVACIÓN

"En el punto 1.7.16

Algunas entidades por procesos internos o por confidencialidad no emiten las certificaciones con valor ejecutado y el contrato no siempre lo incluye, en este caso es válido como evidencia del valor contrato las facturas escaneadas?"

RESPUESTA DEL ICETEX

No se acepta la observación, en tanto que es un requisito mínimo habilitante y de calificación de la propuesta, por ende es necesario contar con la información del porcentaje de ejecución en contratos con objeto similar de Gestión de Cartera, para tal efecto el Pliego de Condiciones No. 002 de 2013 establece:

2.3. REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN TÉCNICO

2.3.1 Experiencia Específica Mínima Requerida:

El proponente, persona jurídica, o constituida en consorcio o unión temporal debe demostrar una experiencia específica, la cual será acreditada mediante la presentación de certificación de mínimo tres (3) y máximo cinco (5) contratos de gestión de cobranza celebrados con entidades públicas o privadas y suscritos en los últimos cinco (5) años contados a partir de la fecha del cierre del proceso o que se encuentren en ejecución en un 70%; y que la sumatoria de sus valores sea equivalente a un mínimo del 100% del presupuesto oficial de la presente lista corta.

1.3 OBSERVACIÓN

"SERVIEFECTIVO"

PROCESO DE SELECCIÓN LISTA CORTA No. 002-2013**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES**

CONTRATACIÓN DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX.

1. Que en el punto 1.5.1 del mencionado pliego y específicamente bajo el subtítulo Porcentaje de cumplimiento de recaudo para el cobro preventivo, se elimine el párrafo que dice: “Se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 70% del recaudo mensual de saldos de capital. En casos de recaudos inferiores al 70% no habrá lugar al pago de ningún tipo de remuneración por parte del ICETEX”. De igual forma, En el porcentaje de cumplimiento de recaudo para el cobro correctivo, proponemos eliminar el párrafo que dice: “Se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 50% del recaudo mensual de saldos de capital. En casos de recaudos inferiores al 50% no habrá lugar a pago de ningún tipo de remuneración por parte del ICETEX”. En este punto solicitamos dejar en libertad a los proponentes de sugerir algún porcentaje mínimo en caso de incumplimiento.

RESPUESTA DEL ICETEX

No se acepta la observación, en razón a que estos porcentajes obedecen al recaudo mínimo esperado con una gestión de cobro administrativo con base en el comportamiento histórico de la Entidad.

1.4 OBSERVACIÓN

2. En la cláusula NOVENA: MULTAS, de la minuta de contrato sugerida, está mal la numeración la tienen como la DECIMO NOVENA, cuando realmente es la NOVENA y queda muy amplio el concepto, es decir, no queda claro que incumplimientos obligarían a hacer efectivas estas multas. Proponemos que en este punto quede claro que incumplimientos acarrearían el pago de la multa, como por ejemplo: 1. Hacer acuerdos de pago con los deudores por fuera de las políticas generales impuestas por el ICETEX. 3. Incurrir en conductas por fuera de los lineamientos generales señalados por la ley de Habeas Data en la gestión de recaudo de la cartera entregada por el ICETEX, etc.

1.5 OBSERVACIÓN

“SERVIEFECTIVO”

PROCESO DE SELECCIÓN LISTA CORTA No. 002-2013

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATACIÓN DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX.

RESPUESTA DEL ICETEX

Recibida la observación, **EL ICETEX** manifiesta que el contenido de la Minuta Contractual colgada en la página Web es un proyecto de minuta que será suscrita posteriormente a la adjudicación del proceso; por ende será modificada y ajustada de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la entidad. En dicho sentido se anexa nota al final de la Minuta Contractual la cual hace parte de los Pliegos de Condiciones:

Esta minuta es un proyecto del contrato que se suscribirá posteriormente a la adjudicación del proceso, por lo tanto podrá ser modificada y ajustada de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la Entidad.

Que con relación al tema de multas o sanciones derivadas por el incumplimiento del objeto contractual, consideramos que las mismas serán establecidas al momento previo de la suscripción del Contrato y que los porcentajes imputables por incumplimiento, no serán mayor al diez 10% del valor total del contrato.

3. En la cláusula sexta: Obligaciones de las partes, el numeral 22 de las obligaciones del contratista, que dice textualmente “Ejecutar el proyecto cumpliendo con las etapas de cobro preventivo y correctivo, así como sus respectivas actividades y porcentajes de recuperación de cartera”. Solicitamos omitir la última frase “y porcentajes de recuperación de cartera” en tanto la gestión que hacemos las empresas de administración de cartera, es una gestión de medio y por tanto no nos podemos comprometer contractualmente a cumplir un determinado porcentaje de recuperación.

RESPUESTA DEL ICETEX

Recibida la observación, el ICETEX manifiesta que el porcentaje de recuperación de la cartera no es una obligación del Contratista, sino que se considera como el parámetro para determinar el monto de reconocimiento al contratista en su gestión. Con el fin de generar claridad, esta consideración será retirada del clausulado de obligaciones del contratista numeral 22 una vez sea suscrito el contrato.

1.6 OBSERVACIÓN

PROCESO DE SELECCIÓN LISTA CORTA No. 002-2013

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATACIÓN DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX.

“SERVIEFECTIVO”

4. La cláusula décima novena de la minuta del contrato – PROPIEDAD DEL SOFTWARE. Proponemos cambiar el texto por el siguiente:
El Software entregado por el ICETEX para adelantar las gestiones pertinentes a este contrato será restituido una vez termine la relación jurídica entre las partes por el contratista al ICETEX. Esta solicitud se hace teniendo en cuenta que el software mediante el cual adelantamos la gestión de cobro es nuestro y está patentado ante la Oficina de Derechos de Autor, de igual manera es el que da soporte a la gestión de todos nuestros clientes.

RESPUESTA DEL ICETEX

Recibida la observación, el ICETEX manifiesta que el SOFTWARE utilizado por el Contratista es y será propiedad de la Casa Cobranza y cualquier acceso a esta herramienta por parte de la Entidad será restituido al Contratista una vez haya terminado el plazo de ejecución del contrato.

2. OBSERVACIONES

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR INTERACTIVO, A TRAVÉS DE LA SEÑORA JULIA FERNÁNDEZ REPRESENTANTE LEGAL, MEDIANTE COMUNICACIÓN ESCRITA N.2013038107-R DEL 27 DE SEPTIEMBRE DE 2013

“INTERACTIVO”

1. Desde qué fecha se estima el inicio de la operación?

RESPUESTA DEL ICETEX

Será de acuerdo al cronograma establecido en los Pliegos de Condiciones y una vez sea firmada el Acta de Inicio por parte del Contratista previo al proceso de legalización del contrato.

2. Favor indicar si es correcta nuestra interpretación del numeral Numeral 1.5.1. donde se menciona que en el caso de obtener unos resultados de recaudo inferiores al 70% en la cartera preventiva ...” no habrá lugar a pago de ningún tipo de remuneración por parte de Icetex” esto significa que los costos invertidos por el proveedor en el recaudo de la cartera no serán compensados de ninguna manera por parte de Icetex? Por ejemplo si llegara a un indicador como el 69% tampoco se pagaría al proveedor? No existe un pago proporcional al cliente por su gestión?

PROCESO DE SELECCIÓN LISTA CORTA No. 002-2013

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATACIÓN DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO DE 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX.

RESPUESTA DEL ICETEX

La interpretación que ustedes presentan referente al punto 1.5.1 de los Pliegos de Condiciones es correcta, considerando que la forma de pago del contrato está establecida bajo unos porcentajes mínimos de recaudo para la etapa de cobro Preventivo y Correctivo.

3. "Favor precisar si existen multas o descuentos adicionales a los mencionados en el numeral 1.5.1?"

RESPUESTA DEL ICETEX

Respecto al cumplimiento de los porcentajes de recaudo establecidos en el numeral 1.5.1. de los Pliegos de Condiciones, no existe multa o sanción por el no cumplimiento de las metas de recaudo; vale la pena indicar que los parámetros establecidos en el mencionado numeral, hacen parte de la forma de pago del Contratista y por ende en caso de que este último no obtuviese los porcentajes mínimos en cada una de las etapas, no será objeto de pago por parte de la Entidad frente a su gestión.

4. "Frente a la inquietud anterior, opera de la misma manera para el cobro correctivo?"

Respecto a la observación, efectivamente opera de la misma manera".

RESPUESTA DEL ICETEX

5. Favor aclarar: En el numeral 2.3.1 Se menciona que la experiencia debe ser que se encuentren los contratos celebrados, es decir que alguno(s) de los contratos remitidos como experiencia puedan estar ejecutados al 100% o al 70%.

RESPUESTA DEL ICETEX

Que de acuerdo con la lectura del numeral 2.3.1 de los Pliegos de Condiciones establece:

"2.3.1 Experiencia Específica Mínima Requerida:

El proponente, persona jurídica, o constituida en consorcio o unión temporal debe demostrar una experiencia específica, la cual será acreditada mediante la presentación de certificación de mínimo tres (3) y máximo cinco (5) contratos de gestión de cobranza celebrados con entidades públicas o privadas y suscritos en los últimos cinco (5) años contados a partir de la fecha del cierre del proceso o que se encuentren en ejecución en un 70%; y que la sumatoria de sus valores sea equivalente a un mínimo del 100% del presupuesto oficial de la presente lista corta. (Subrayado fuera de texto).

PROCESO DE SELECCIÓN LISTA CORTA No. 002-2013

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATACIÓN DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN DE RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX.

Que de lo anterior el ICETEX, tendrá para su consideración aquellos contratos que se encuentren en ejecución con un objeto similar al de la presente Lista Corta con un porcentaje de ejecución de mínimo el 70%.

Igualmente serán admitidas las certificaciones de contratos ya ejecutados y con cumplimiento del 100% en los últimos cinco 5 años; aclarando que la sumatoria de las certificaciones presentadas deberán sumar en un porcentaje mínimo o igual al 100% del presupuesto oficial de la presente Lista Corta.

6. *"De acuerdo con lo mencionado en el numeral 4.2.4 Software de administración de cartera, favor confirmarnos si es igualmente válido el registro ante la Cámara de Comercio de Bogotá?"*

RESPUESTA DEL ICETEX

El ICETEX considera que es válido el registro del Software de Administración de Cartera ante la Cámara de Comercio.

7. Especificaciones técnicas del servicio solicitado: Favor precisar cuál es el tiempo promedio de duración de los guiones establecidos por Icetex, tanto para la cartera preventiva, correctiva y deudor solidario.

RESPUESTA DEL ICETEX

El tiempo promedio estimado de duración en llamada bajo el guion establecido para la gestión de cobro preventivo y correctivo será de 2 minutos aproximado.

Las capacitaciones respecto de los Guiones serán desarrolladas en un (1) día comprendido en dos jornadas, mañana y tarde en las instalaciones del Contratista.

8. Especificaciones técnicas del servicio solicitado: Favor precisar cuáles son los mecanismos por parte de ICETEX para realizar el proceso de refresque de los archivos entregados (diario, semanal, mensual) y de esta manera controlar la gestión de cartera.

RESPUESTA DEL ICETEX

El ICETEX entregará en forma mensual el archivo correspondiente a los créditos que al cierre de mes presenten un vencimiento mayor a 60 días.

Que respecto a las negociaciones de arreglo de cartera, presentados por los beneficiarios estos deben ser informados en forma semanal, mediante la presentación física de los documentos soporte para ser ratificados por el ICETEX.

PROCESO DE SELECCIÓN LISTA CORTA No. 002-2013

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATACIÓN DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX.

9. Especificaciones técnicas del servicio solicitado: En caso de requerir realizar una integración de aplicaciones (Icetex-proveedor) favor precisar cuáles son las aplicaciones, formas de conexión planteadas, etc.

RESPUESTA DEL ICETEX

El ICETEX requerirá el acceso al aplicativo del Outsourcing vía Web o VPN como mínimo para acceder a la información sobre la gestión adelantada en tiempo real frente a cada uno de los créditos educativos entregados.

10. Favor indicar históricamente cuál es el índice de Cartera Vencida.

RESPUESTA DEL ICETEX

El índice histórico de cartera vencida del ICETEX durante el presente año es:

MES	INDICADOR DE CARTERA VENCIDA
ENERO	16.00%
FEBRERO	15.40%
MARZO	16.40%
ABRIL	16.40%
MAYO	17.30%
JUNIO	16.60%
JULIO	14.60%
AGOSTO	16.10%

11. Cuánto es el tiempo de capacitación mínima requerida por Icetex

RESPUESTA DEL ICETEX

Las capacitaciones respecto de los Guiones serán desarrolladas en un (1) día comprendido en dos jornadas, mañana y tarde en las instalaciones del Contratista.

12. Favor precisar el tiempo de implementación estimado por Icetex.

RESPUESTA DEL ICETEX

El tiempo estimado para la implementación del proceso es de tres (3) días después de la firma del Acta de Inicio.

PROCESO DE SELECCIÓN LISTA CORTA No. 002-2013

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATACIÓN DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX.

13. Dados los tiempos de respuesta a las inquietudes, agradecemos la ampliación de tiempos por lo menos dos (2) días hábiles.

RESPUESTA DEL ICETEX

Respecto a su inquietud, el ICETEX manifiesta que el cronograma se mantiene tal cual fue registrado en los Pliegos de Condiciones.

14. Favor remitir el documento del Pliego de Condiciones en formato Word, para así facilitar la repuesta de los proponentes.

RESPUESTA DEL ICETEX

Respecto a esta inquietud, manifestamos que los archivos están en documento PFD en razón a la seguridad del contenido de los mismos. Que los parámetros en la información registrada en los formatos deberán ser respetados en la presentación de la propuesta.

15. De acuerdo con el numeral 4.2.3 certificaciones del personal mínimo requerido favor precisar: A nivel de un centro de contacto, favor determinar el rol del Director del proyecto y del coordinador del proyecto, es decir son similares a un Jefe de Operaciones y un Coordinador de Operaciones?

RESPUESTA DEL ICETEX

Respecto a su inquietud consideramos que el Director del Proyecto, funge como un Gerente de proyecto con quien el ICETEX tendrá el contacto integral de la operación.

De otro lado el Coordinador del proyecto, será aquella persona que tendrá directamente a su cargo la gestión operativa del proyecto.

16. Dado lo suscrito anteriormente, es posible que las certificaciones sean expedidas por el Centro de Contacto y se mencione el cliente para el cual han desarrollado sus actividades?

RESPUESTA DEL ICETEX

Respecto a su inquietud serán válidas las certificaciones expedidas por el Representante Legal de la Empresa, frente a la experiencia requerida para el Director de Proyecto, Coordinador y Gestores.

17. Favor discriminar la base de datos por ciudades, de tal manera que se puedan estimar los costos de telecomunicaciones.

PROCESO DE SELECCIÓN LISTA CORTA No. 002-2013

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATACIÓN DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX.

RESPUESTA DEL ICETEX

Respecto a su inquietud, registramos los siguientes datos en la tabla a continuación:

Participación por Territoriales	
Cartera menor a 61 días	
TERRITORIALES	% PART OBL.
CENTRO	41,09%
NORTE	19,27%
NOROCCIDENTE	15,34%
SUROCCIDENTE	14,06%
ORIENTE	10,24%
TOTAL	100,00%

18. Existe por política de ICETEX un horario de gestión definido para alcanzar la meta requerida?

RESPUESTA DEL ICETEX

Respecto a su inquietud, los horarios de gestión en el contacto con el deudor, deberán ceñirse a los parámetros establecidos en la Circular Externa No. 048 de 2008 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

19. De acuerdo con su experiencia favor indicarnos si las metas indicadas dentro de los pliegos de condiciones tanto para la cartera preventiva y correctiva. Favor mencionar los indicadores.

RESPUESTA DEL ICETEX

Respecto a su inquietud, manifestamos que la pregunta no terminó de formularse, por ende no sabemos qué respuesta debemos registrar.

20. Hace cuánto tiempo no se actualiza la base de datos?

RESPUESTA DEL ICETEX

Respecto a su inquietud, manifestamos que la base de datos es actualizada en cada periodo académico.

PROCESO DE SELECCIÓN LISTA CORTA No. 002-2013

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATACIÓN DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX.

21. Favor precisarnos los siguientes datos requeridos para gestionar la base de datos de outbound:

Porcentaje de Contactabilidad: es decir con cuantos registros entregados, el proveedor hay una respuesta directa o indirecta.

Porcentajes de contactos efectivos: De los contactos con cuantos contactos efectivos o que aparecen en la base de datos efectivamente yo logro establecer comunicación con el contacto requerido en la base de datos?

RESPUESTA DEL ICETEX

Respecto a su inquietud, manifestamos que el ICETEX no cuenta con esta información.

22. Cuánto es el tiempo promedio de la conversación estimado para una transacción efectiva y no efectiva.

RESPUESTA DEL ICETEX

El tiempo promedio estimado de duración para una transacción efectiva y no efectiva es de (3) tres minutos aproximado.

23. Favor precisar cuántos y cuáles son los datos que están incluidos en la base de datos de cartera?

RESPUESTA DEL ICETEX

Respecto a su inquietud, manifestamos que los datos son los siguientes registrados en las columnas A y B:

PROCESO DE SELECCIÓN LISTA CORTA No. 002-2013

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATACIÓN DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX.

Columna A	Columna B
IDSOLICITUD	SOLICITUD
COD_LINEA	ENTIDAD
COD_SUBLINEA	DOCUMENTO
COD_REFERENCIA	NOMBRES
APELLIDOS	APELLIDOS
NOMBRES	LINEA
TIPOID	SUBLINEA
IDSOLICITANTE	IES
FECHAMORADESDE	PROGRAMA
NROCUOTASMORA	CORREO
NUMDIASMORA-DEF	SEXO
VALORCUOTA	FECHA_NACIMIENTO
SALDOTOTALMORA1	DEPTO_RESIDENCIA
RECAUDO_EST_(CALCULADO)	MUNICIPIO_RESIDENCIA
SALDOTOTAL	DIRECCION_RESIDENCIA
FECHAMOVIMIENTO	TELEFONO_RESIDENCIA
CALIF-DEF-ALIN	TELEFONO_CELULAR
VCTO_CUOTA1	NOMBRE_EMPRESA
FECHA_VCTO	TELEFONO_EMPRESA
FECHAULTPAGO	DIRECCION_EMPRESA
SALDOINICIAAMORT	DOCUMENTO_CODEUDOR
DIRECCIONRESIDENCIA	APELLIDOS_CODEUDOR
DEPTORESIDENCIA	NOMBRES_CODEUDOR
MUNICRESIDENCIA	DIRECCION_CODEUDOR
CODSNIES_INST	TELEFONO_CODEUDOR
IES	EMAIL_CODEUDOR
NOMBREPROGRAMA	DIRECCION_EMPRESA_CODEUDOR
NIVELDEFORMACION	TELEFONO_EMPRESA_CODEUDOR
LINEA	
TIPOCARTERA	
ESTADO_OBLIG	
ESTADO_CARTERA	
ENTIDAD	
SALDOCAPITALACIERRE	
CAPITALICETEX	
SUBLINEA	
ESTRATO	
TERRITORIAL	

En la Columna A:

Se consignan los datos generales del crédito.

En la Columna B:

Se consignan los datos sociodemográficos del deudor y deudor solidario del crédito.

24. Icetex cuenta con las condiciones exigidas en la Ley 1581 de la Superintendencia de Industria y Comercio para el manejo como responsable de las bases de datos o Ley de Habeas Data?

RESPUESTA DEL ICETEX

Respecto a su inquietud, manifestamos que **EL ICETEX** cumple con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

PROCESO DE SELECCIÓN LISTA CORTA No. 002-2013

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

CONTRATACIÓN DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX.

25. De acuerdo con la cláusula décima novena de la minuta del contrato, favor precisar el alcance de la misma, dado que nuestra interpretación es que si el software efectivamente es un software independiente y exclusivo para el uso de Icetex, éste puede ser de propiedad de Icetex, para lo cual se debe especificar dentro del marco de preguntas y respuestas todo lo concerniente al alcance del desarrollo de software requerido por Icetex. Si la herramienta para gestión de cartera y/o cobranzas es provista por el proponente y hace parte de su know how y del core de su negocio, esta herramienta y todas las adecuaciones o particularidades realizadas en beneficio de la empresa y/o de sus clientes, es de propiedad de la empresa, excepto las bases de datos que sin lugar a dudas son de propiedad de Icetex. Favor aclarar.

RESPUESTA DEL ICETEX

Respecto a su inquietud, manifestamos que el SOFTWARE utilizado por el Contratista es y será propiedad de la Casa Cobranza y cualquier acceso a esta herramienta por parte de la Entidad será restituido al Contratista una vez haya terminado el plazo de ejecución del contrato.

Dado en Bogotá a los dos (2) días del mes de octubre de 2013.

