

NOMBRE DEL PROYECTO:

SELECCIONAR HASTA SEIS (6) CONTRATISTAS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS DE COBRO DE CARTERA, QUE COMPRENDE EL COBRO PRE - JURIDICO Y JURIDICO DE LAS OBLIGACIONES QUE SE ENCUENTREN EN MORA, POR CONCEPTO DE CRÉDITO EDUCATIVO, A NIVEL NACIONAL Y A FAVOR DEL ICETEX, CON EDAD DE VENCIMIENTO MAYOR A NOVENTA (90) DÍAS.

1 Modalidad de Contratación

Modalidad de selección pública.

2 Existencia en el Plan Único de Contratación

Si

3 Disponibilidad Presupuestal y/o Vigencias Futuras

No aplica.

4 Descripción de la necesidad que se pretende satisfacer, indicando los antecedentes de la contratación

El ICETEX cuenta con una cartera total vencida con recursos propios por valor de \$445.431 millones con fecha de corte agosto de 2013, con un indicador de cartera total vencida del 16%, registrando un indicador del 3.6% en cartera vencida para el Portafolio de Estudio, y de 33.7% el indicador para el Portafolio en Amortización con un saldo de cartera vencida de \$386.535 Millones de Pesos, donde la línea ACCES registra el indicador de mayor impacto con un indicador de 36.1%.



Lo anterior evidencia la necesidad de crear una nueva estrategia de cobro pre jurídico y jurídico profesionalizada, contando para el efecto con firmas encargadas específicamente de esta función a nivel nacional.



De otra parte y teniendo en cuenta el volumen de la cartera vencida y en busca de un manejo más eficiente que proporcione mejores resultados en su recaudo, como una de las fuentes de ingresos del Instituto y con el fin de cumplir con la misión institucional de otorgar crédito a un mayor número de colombianos, a partir del año 2003 la entidad tomó la decisión de externalizar la cobranza de la cartera del Instituto, por cuanto que la planta del ICETEX no contaba, ni cuenta en la actualidad con la infraestructura necesaria, personal idóneo suficiente y calificado para realizar dicha actividad.

Así las cosas, mediante la Licitación Pública No. 001 de 2003, se suscribieron contratos bajo los números 028, 029 y 030 de 2003, con tres (3) firmas de cobranza externa para la gestión de cobro pre jurídico y jurídico por un término de 2 años, contratos que fueron prorrogados por un periodo de un (1) año más.

Posteriormente, mediante Licitación Pública No. 019 de 2006, se contrataron cuatro (4) firmas de cobranza, que realizaron la actividad en comento, las cuales fueron UT León Asociados e Inveranivo, Covinoc S.A., Promociones y Cobranzas Beta S.A. e Interaudit S.A.

Que en la actualidad se encuentran vigentes los contratos No. 2010-474 celebrado con la firma Covinoc S.A, contrato 2010-475 firma Interaudit S.A, contrato 2010-476 con la firma Consorcio Activa S.A y Contrato No 2010-477 con la firma León y Asociados .S.A.

Que las citadas casas de cobranza durante la vigencia del contrato, con fecha de inicio en el año 2010, mostraron el siguiente comportamiento de cumplimiento de recaudo de cartera de créditos educativos a nivel nacional discriminada así:

CUMPLIMIENTO RECAUDO FRENTE AL PRESUPUESTO ESTABLECIDO PARA LAS CASAS DE CORBRANZA:

TOTAL RECAUDO AÑO 2010			
MES	RECAUDO	PRESUPUESTO	% CUMPLIMIENTO
TOTAL	23.228.379.314	40.183.041.279	57,81%
TOTAL RECAUDO AÑO 2011			
MES	RECAUDO	PRESUPUESTO	% CUMPLIMIENTO
TOTAL	76.950.489.713	76.410.295.446	100,71%
TOTAL RECAUDO AÑO 2012			
MES	RECAUDO	PRESUPUESTO	% CUMPLIMIENTO
TOTAL	104.507.805.870	117.800.874.757	88,72%
TOTAL RECAUDO AÑO 2013			
MES	RECAUDO	PRESUPUESTO	% CUMPLIMIENTO
TOTAL	56.532.218.589	73.990.620.867	76,40%

El recaudo del año 2013 corresponde al recaudo comprendido entre los meses de enero y agosto 2013.



En razón a las cifras presentadas en los cuadros anteriores, la entidad debe continuar con el proceso de tercerización de la cartera y buscar una mejora continua de su recuperación y que la misma impacte de forma positiva en los indicadores de la Institución.

Los anteriores contratos se encuentran vigentes hasta el 31 de diciembre del año 2013, y al corte de Agosto de 2013 registran la siguiente situación de la cartera asignada para cobro:

Cartera ACTIVA Y CASTIGADA en Cobro Prejurídico_Recursos Propios				
ALTURA DE MORA	No. OBLIGACIONES	SALDO CAPITAL	SALDO MORA	SALDO TOTAL
Menor a 61 días	3.937	\$ 25.432.305.663	\$ 590.230.407	\$ 26.818.551.413
Entre 61 y 90	4.813	\$ 35.480.004.346	\$ 2.661.921.474	\$ 37.619.549.034
Entre 91 y 120	3.100	\$ 20.982.571.016	\$ 2.105.725.536	\$ 22.413.104.390
Entre 121 y 180	6.310	\$ 45.907.260.636	\$ 5.825.365.596	\$ 49.225.363.267
Entre 181 y 360	11.293	\$ 70.375.235.778	\$ 15.149.272.358	\$ 75.764.448.224
Entre 1 y 2 años	9.605	\$ 60.275.194.662	\$ 27.190.329.501	\$ 71.244.560.142
Mayor a 2 años	39.219	\$ 221.852.910.937	\$ 259.575.682.785	\$ 348.788.762.166
TOTAL	74.340	454.873.177.376	312.508.297.249	605.055.787.223

Del cuadro anterior, encontramos que en cartera con recursos propios al corte de Agosto de 2013, incluyendo los créditos de cartera castigada, se encuentran asignadas a las casas de cobranza en proceso de cobro pre jurídico un total de 74.340 obligaciones, que equivalen a \$605.057 millones de pesos en saldos totales. Durante el año 2012 y en lo transcurrido del 2013 las casas de cobranza han registrado una recuperación de cartera por valor de \$161.039 millones de pesos aproximadamente, con un indicador de cumplimiento en la meta de recaudo del 88,72% para el 2012 y del 76,40% en lo transcurrido del 2013.

Cartera en Cobro Prejurídico_Fondos en Admón				
ALTURA DE MORA	No. OBLIGACIONES	SALDO CAPITAL	SALDO MORA	SALDO TOTAL
Menor a 61 días	3.534	\$ 12.261.878.519	\$ 4.503.171.820	\$ 13.961.964.303
Entre 61 y 90 días	109	\$ 2.067.265.317	\$ 439.340.087	\$ 2.282.733.309
Entre 91 y 120 días	100	\$ 1.653.261.608	\$ 453.502.378	\$ 1.870.493.205
Entre 121 y 180 días	158	\$ 2.625.130.061	\$ 1.173.726.565	\$ 3.196.353.649
Entre 181 y 360 días	433	\$ 4.564.945.524	\$ 2.868.807.797	\$ 5.777.851.685
Entre 1 y 2 años	681	\$ 7.561.439.535	\$ 4.752.017.353	\$ 9.483.666.804
Mayor a 2 años	15.647	\$ 37.646.380.837	\$ 62.258.572.361	\$ 74.681.309.639
TOTAL	20.662	68.380.301.401	76.449.138.362	111.254.372.593

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

Que de acuerdo con los valores consignados en los cuadros anteriores, la cartera total asignada en la actualidad a las casas de cobranza, incluyendo la cartera de Fondos en Administración, asciende a la suma de \$716.310 millones de pesos en saldos totales equivalente a 95.002 obligaciones, el cual requiere una estrategia de recaudo mediante la



contratación de casas de cobranza especializadas en la recuperación de los créditos educativos en la etapas de vencimiento (Pre jurídica y Jurídica).

Con el proceso de externalización de la cartera, se buscan beneficios tales como, normalización y recuperación de la misma frente a los deudores morosos. Así mismo, busca un reconocimiento de los deudores del ICETEX, sobre el compromiso adquirido con la Institución en el cumplimiento y atención oportuna de las obligaciones, recuperando el hábito de pago.

Igualmente, buscaremos actualizar la información de los deudores, permitiendo así su localización y mejora de la atención de los deudores morosos a través de las casas de cobranza, brindándoles asesoría que les permita normalizar de la mejor forma las obligaciones adquiridas con el ICETEX, de acuerdo con su situación económica y con las políticas y lineamientos definidos por la entidad.

5 Objeto

Seleccionar seis (6) contratistas que presten sus servicios profesionales especializados para realizar el cobro pre jurídico y jurídico de la cartera del ICETEX a nivel nacional, con vencimientos mayores a noventa (90) días, en las diferentes líneas de crédito ofrecidas por el ICETEX.

6 Alcance del Objeto

El servicio a contratar incluye el cobro pre jurídico o jurídico (de las obligaciones que presenten vencimientos superiores a noventa (90) días, celebración de acuerdos de pago, refinanciaciones de crédito y recaudo de la cartera a favor del ICETEX, bajo sus directrices.

A través de la contratación de las casas de cobranza, se busca evitar la morosidad temprana de las obligaciones de los créditos otorgados por el ICETEX y disminuir el porcentaje de rodamiento a otras categorías de mayor riesgo.

7 Plazo

El plazo de ejecución del contrato será de veinticuatro (24) meses, contados a partir de la firma del acta de inicio, previo el cumplimiento de los requisitos para el perfeccionamiento y legalización del contrato.

8 Valor del Contrato

Esta contratación no tendrá erogación presupuestal alguna. Los proponentes interesados en presentar la propuesta para atender lo contenido en el respectivo pliego, deberán ceñirse a los lineamientos allí establecidos para dar cumplimiento a la asignación presupuestal aprobada para efectos fiscales y de constitución de pólizas. El valor



estimado para tales efectos es de **DOS MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$2.500.000.000,00 M/CTE)**.

Si bien este proceso de selección carece de valor, en caso de que el ICETEX dentro del marco del objeto de esta selección pública requiera realizar un programa especial de recaudo, se reserva la posibilidad de realizar las erogaciones presupuestales para apropiar dicho programa.

9 Forma de Pago

La forma de pago a cada uno de los adjudicatarios seleccionados en las etapas de cobro pre jurídico y jurídico es la siguiente:

9.1 Pago por el deudor al contratista en cobro pre jurídico

El pago de los honorarios se hará efectivo por parte del deudor, al momento de la cancelación de los saldos vencidos totales o parciales y según el acuerdo de pago, refinanciación u otra política de normalización de cartera que establezca el ICETEX, consignado en un mismo volante de pago diseñado por el Instituto para tal fin. En este se incluirá el valor correspondiente a los honorarios a favor del contratista más IVA y el abono realizado al ICETEX como amortización de la deuda.

El porcentaje de honorarios a cancelar por el deudor en cobro pre jurídico, se calculará de acuerdo con la edad de vencimiento en la que se encuentre la obligación al momento de realizar el pago, el cual se liquidara sobre el valor del recaudo de los saldos vencidos así:

PORCENTAJE PAGO DE HONORARIOS	
RANGO	% CUMPLIMIENTO
91- 180	5%
181 - 360	6%
Mayor a 360 días	7%

9.2 Plan de mejoramiento en la gestión de Cobro Prejurídico.

La casa de cobranza seleccionada deberá presentar un PLAN DE MEJORAMIENTO que permita subsanar las debilidades en la gestión de cobro pre jurídico, cuando no se logren los porcentajes de cumplimiento del presupuesto mensual de recaudo determinado por el ICETEX para cada firma de cobranza; dichos porcentajes se relacionan en el siguiente cuadro (Tabla N. 1), clasificados según el rango de mora de las obligaciones:



Tabla No. 1

METAS DE RECAUDO	
Rango cartera vencida por días mora	Porcentaje de Cumplimiento
De 91 a 180	45%
De 181 a 360	30%
Mayor a 360	25%

NOTA: El porcentaje de recaudo está dado por el recaudo efectivo de cartera frente al valor presupuestado mensual de recaudo para cada uno de los rangos.

9.3 Porcentajes mínimos de cumplimiento.

En los casos en que la casa de cobranza no alcance el porcentaje mínimo establecido de recaudo determinado para cada uno de los rangos de mora y fijados en el cuadro siguiente (Tabla No.2), se impondrá una sanción equivalente al porcentaje que se establece en el siguiente cuadro para cada firma, teniendo en cuenta que el mismo está dado sobre la diferencia entre el Valor Mínimo de Cumplimiento de Recaudo por cada rango, menos el Valor Recaudado en cada rango.

Tabla No. 2

PORCENTAJES MÍNIMOS DE RECAUDO		
Rango cartera vencida por días mora	Porcentaje Mínimo de Cumplimiento	Sanción por no cumplimiento meta mínima de recaudo
De 91 a 180	30%	25%
De 181 a 360	15%	25%
Mayor a 360	10%	10%

9.4 Pago por el deudor al contratista en cobro jurídico

El porcentaje de honorarios a cancelar por el deudor en cobro jurídico, se calculará de acuerdo con el estado de la obligación o la etapa en que se encuentre el proceso ejecutivo al momento de realizar el pago. Esta acción se liquidará sobre el valor efectivamente recaudado así:



ETAPA DEL PROCESO	PORCENTAJE HONORARIOS
Presentación de demanda	Hasta el 10%
Admisión demanda	Hasta el 11%
Notificación mandamiento de pago	Hasta el 12%
Sentencia a favor del ICETEX	Hasta el 13%
Liquidación del ICETEX aprobada	Hasta el 14%
Pago o remate de bienes	Hasta el 15%

En el evento en que el ICETEX implemente o adopte planes o programas de normalización de cartera, el porcentaje de honorarios a cancelar por el deudor será hasta del 3.5% sobre los valores efectivamente recaudados, cualquiera que sea la etapa procesal. Se entiende como valor efectivamente recaudado el monto pagado por el deudor principal o solidario, el cual será depositado en las cuentas bancarias autorizadas por el ICETEX.

En el evento en que el deudor decida voluntariamente pagar la obligación directamente al ICETEX, sin que haya mediado ninguna gestión de cobro por parte del proponente seleccionado o que éste no la demuestre, no habrá lugar al cobro de honorarios por ningún concepto. Igualmente, si el deudor se encuentra inconforme con el cobro de honorarios por parte del proponente seleccionado, el ICETEX estudiará la gestión de cobro realizada y de acuerdo con el análisis efectuado, podrá ordenarle ajustar el porcentaje de honorarios hasta el cero por ciento (0%) de los mismos. De igual forma, si hay inconsistencias en las obligaciones, el ICETEX podrá pedir la devolución de las mismas sin el pago de los honorarios.

En el evento en que los deudores cancelen la obligación y no cancelen los respectivos honorarios por la gestión de cobro realizada, el ICETEX, en ningún caso responderá ni garantizará el pago de dichos honorarios.

En desarrollo de este contrato, el ICETEX no recibirá bienes en dación en pago.

10 Especificaciones del servicio requerido

El objeto del contrato descrito en estos estudios, se desarrollará bajo la modalidad de Outsourcing, y comprende los procesos de cobro pre jurídico o jurídico de la cartera superior a noventa (90) días.

El Outsourcing de cobranza deberá adelantar toda la gestión de seguimiento de cobro y administración de la cartera asignada en esta etapa de vencimiento, utilizando los mecanismos que el ICETEX, a través de la Dirección de Cobranza como Supervisor del contrato, establezca para su eficaz ejecución.

El servicio a contratar incluye el cobro, celebración de acuerdos de pago, refinanciaciones de crédito y recaudo pre jurídico o jurídico de la cartera a favor del ICETEX y bajo sus directrices, cuyas obligaciones presenten vencimientos superiores a noventa (90) días.



Los recaudos deberán ser abonados en las cuentas bancarias autorizadas por el ICETEX y de acuerdo con sus instrucciones. En ningún momento el (los) proponentes seleccionados, podrán recibir directamente de los deudores dineros para ser abonados en sus cuentas bancarias.

10.1 Proceso de cobro pre jurídico

Para el cobro de las obligaciones asignadas, los proponentes seleccionados, realizarán su gestión, como mínimo a través de la ejecución de cada una de las etapas que a continuación especificamos, las cuales deberán ser agotadas en su totalidad y no necesariamente en el mismo orden.

Es preciso aclarar que los créditos otorgados por el ICETEX, pueden tener uno o más deudores solidarios, por lo tanto los proponentes seleccionados, deberán tratar de localizar como mínimo a uno de estos deudores.

10.1.1 Etapas cobro pre jurídico: Las etapas de gestión de cobro pre jurídico, se han definido así:

a. Localización: Los proponentes seleccionados deben buscar el contacto directo con los deudores a través de las siguientes gestiones:

- **Gestión telefónica:** Los proponentes seleccionados deberán ubicar a los deudores a través de la información existente en:
 - Base de datos suministrada por el ICETEX
 - Carpetas de los deudores, ubicadas en el ICETEX
 - Información suministrada por terceros (las referencias laborales, bancarias, comerciales, etc.)
 - Otras bases de datos debidamente legalizadas y certificadas (directorios telefónicos, centrales de información, EPS, Secretarías de Tránsito y Transporte, etc.)

Toda actualización de datos de deudores principales o solidarios, como resultado de las gestiones adelantadas, deberá ser reportada mensualmente a ICETEX, para la actualización de sus bases de datos. Los mecanismos de entrega de esta información serán acordados entre el ICETEX y el (los) oferente(s) seleccionado(s).

- **Envío de correspondencia:** Las proponentes seleccionados deberán requerir por escrito como mínimo una (1) vez al deudor principal y deudores solidarios, que no hayan podido contactar telefónicamente o aquellos que son renuentes a cancelar su obligación, mediante el envío de correos electrónicos, mensajes de texto o demás medios de contacto.



- **Visita domiciliaria:** Para obligaciones con montos superiores a 10 SMLMV, si no se ha podido contactar a los deudores, la correspondencia enviada no fue devuelta o los deudores se encuentran renuentes al pago, se realizarán visitas domiciliarias tanto al lugar de residencia, como al lugar de trabajo de los deudores solidarios por lo menos una vez, levantándose un acta de visita de conformidad con el anexo, indicando la situación encontrada (tipo de vivienda, personas que entrevistó, etc.)
- **Brigadas de cobranza:** Los oferentes seleccionados, deberán adelantar como mínimo una vez al año, brigadas de cobranza que convoquen de forma masiva a los deudores principales y/o solidarios de las obligaciones asignadas, con el propósito de divulgar los mecanismos de normalización o extinción de obligaciones autorizados por el ICETEX y obtener acuerdos de pago para el recaudo de la cartera. Los resultados de estas brigadas deberán ser entregados al ICETEX durante el mes siguiente a su terminación.

Los costos asociados a las gestiones de localización y brigadas de cobranza, estarán a cargo de los oferentes seleccionados y en ningún caso estarán a cargo del ICETEX, salvo que este disponga lo contrario dentro de los planes de normalización que llegare a implementar, lo cual será notificado por escrito a los oferentes seleccionados.

- b. Suscripción de acuerdos de pago:** Una vez localizados los deudores, los proponentes seleccionados deberán llegar a un acuerdo de pago con los deudores morosos del ICETEX, de acuerdo con los planes y programas de Normalización que tenga el Instituto. En el evento en que alguno de los proponentes seleccionados diligencie acuerdos de pago con información errada, o errores en la liquidación, deberán responder por el error, de conformidad con lo establecido en las obligaciones del contratista.

Cuando estén por finalizar los contratos, los proponentes seleccionados no podrán suscribir acuerdos de pago inferiores a doce (12) meses; a menos que el deudor lo solicite. Por lo anterior, los contratistas no podrán obligar o constreñir a los deudores para que realicen los acuerdos de pago en el término que les queda a los contratistas para finalizar los respectivos contratos.

- c. Investigación de Bienes:** Para obligaciones superiores a 10 SMLMV, se debe realizar la investigación de bienes en las Oficinas de Instrumentos Públicos y Secretarías de Tránsito y Transporte de los lugares donde residen los deudores, tanto principal como solidario y del lugar donde se otorgó el crédito.
- d. Entrega de paz y salvo:** Una vez el (los) deudor (es) han normalizado la obligación y los respectivos honorarios causados por la gestión de cobro pre jurídico, los proponentes seleccionados deberán expedir el respectivo paz y salvo por concepto de honorarios y certificación de cancelación de los saldos vencidos.

10.1.2 Plazo de la gestión de cobro pre jurídico: La gestión de cobro pre jurídico de las obligaciones asignadas inicialmente por el ICETEX, se llevará cabo por un término de noventa (90) días por cada proponente seleccionado. Este término se reducirá según lo disponga el ICETEX.



Mensualmente los oferentes seleccionados deberán presentar informes de desempeño sobre la gestión adelantada y resultados obtenidos.

Una vez cumplido este plazo (90 días), se seguirá el siguiente trámite dependiendo del resultado de la gestión de cobro realizada:

- 1. Obligación con acuerdo de pago vigente:** La firma contratista deberá informar del acuerdo de pago al ICETEX, con el fin de que sea registrada en el sistema de cartera, en un plazo máximo de dos (2) días calendario.
- 2. Obligación sin Acuerdo de pago:** La firma contratista deberá devolver la obligación al ICETEX, para su reasignación a otra firma de cobranza externa que tenga contratada el ICETEX para tal fin. La firma de cobranza externa a quien se le reasignan las obligaciones deberá realizar la respectiva gestión de cobro.

El ICETEX podrá reasignar las obligaciones que se encuentren en cobro pre jurídico entre los proponentes seleccionados, las veces que considere conveniente, pero en principio se realizará una reasignación de las obligaciones devueltas por no lograr acuerdo de pago, entre los diferentes proponentes seleccionados. La reasignación de obligaciones se podrá realizar cada trimestre, con base en los informes de gestión y resultados obtenidos. En caso de que el ICETEX decida realizar reasignaciones adicionales, lo comunicará por escrito previamente a los mismos.

10.2 Proceso de cobro jurídico

Una vez agotadas las gestiones de cobro pre jurídico de conformidad con lo señalado en el presente documento, los proponentes seleccionados procederán a realizar la gestión de cobro judicial de las obligaciones en el nivel nacional con vencimientos superiores a ciento ochenta (180) días y cuantía mínima de 10 SMLMV, susceptibles de iniciar proceso ejecutivo.

Para aquellas obligaciones que no son susceptibles de judicializar, se continuarán realizando el cobro pre jurídico o de cartera castigada.

El control de la gestión judicial que deben realizar los proponentes seleccionados será de su responsabilidad y responderán ante el ICETEX por el vencimiento de términos en cada una de las etapas judiciales de los procesos encomendados. Mensualmente se debe preparar informe de las gestiones adelantadas, estado de los procesos al ICETEX que será presentado al Supervisor del Contrato o quien haga sus veces.

Considerando la gestión de cobro pre jurídico adelantada, los proponentes seleccionados determinarán la viabilidad de la iniciación de un proceso ejecutivo, teniendo en cuenta la identificación de los deudores, el estado de las garantías, de los bienes susceptibles de embargar y el monto de la obligación, para lo cual deberán realizar por cada obligación un estudio de la relación costo-beneficio, con el fin de justificar si se judicializará o no.

Los mecanismos de normalización o extinción de obligaciones que se implementen a través de la gestión del cobro jurídico, deberán estar enmarcados dentro de la Política de Cobranza establecida por el ICETEX.



10.3 Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos

Los proponentes seleccionados, en el caso que lo consideren conveniente, podrán acudir a la utilización de mecanismos alternativos de solución de conflictos con los deudores, de carácter autocompositivo o heterocompositivo, tales como la mediación, la conciliación, la transacción y los jueces de paz. La firma correrá con el valor que implique la utilización de este tipo de mecanismos.

10.4 Mecanismos de reestructuración, refinanciación u otros planes transitorios de normalización de la cartera:

Los proponentes seleccionados, deberán atender las políticas que el Instituto adopte para la normalización de su cartera, promoviéndolas entre los deudores que les han sido asignados. El porcentaje de honorarios se liquidará únicamente bajo lo recaudado efectivamente siempre y cuando se evidencie una gestión por parte del contratista o lo señalado por el ICETEX.

11 Experiencia

11.1 Requisito de Experiencia General:

El proponente debe demostrar una experiencia general mínima de diez (10) años, contados con anterioridad a la fecha de presentación de la propuesta o cierre del presente proceso de selección. Este requisito será verificado con la fecha de constitución que figure en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la Cámara de Comercio.

11.2 Requisitos de Experiencia Específica:

El proponente 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 cobro Pre Jurídico y Jurídico 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% de la erogación de la Licitación Pública a adelantarse por valor de **DOS MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$2.500.000.000,00 M/CTE)**.

12 Especificaciones Técnicas Requeridas

12.1 Personal mínimo requerido por el ICETEX para la ejecución de los procesos:

El Contratista se compromete a suministrar el personal mínimo requerido por el ICETEX que a continuación se describe:

Recurso Humano

Un (1) Director General del Proyecto ICETEX: Deberá ser profesional en alguna de las diferentes áreas de la ingeniería, en administración de empresas, derecho,
--



economía, matemáticas o finanzas, con experiencia mínima de tres (3) años en Dirección de Proyectos de cobro Pre Jurídico y Jurídico, y/o cobro coactivo, certificada por las entidades del sector financiero y/o del sector real, con las que haya celebrado contratos.

Cinco (5) Coordinadores del Proyecto ICETEX: Deberán ser profesionales universitarios con experiencia mínima de un (1) año en Coordinación de Proyectos de cobro Pre Jurídico y Jurídico, y/o cobro coactivo, certificada por las entidades del sector financiero y/o sector real con las que se hayan celebrado contratos. Los Coordinadores estarán ubicados en las en las cinco (5) principales ciudades del país para el ICETEX (Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga)

Dos (2) Supervisores de los gestores de cobro: Deberá acreditar formación profesional, universitaria, técnica o tecnológica, con experiencia mínima de un (1) año, en el monitoreo de las gestiones de cobro realizadas por los gestores. Cada supervisor tendrá a su cargo el monitoreo de la gestión realizada por mínimo veinticinco (25) agentes.

Cincuenta (50) Gestores de cobranza Pre jurídica: (Universitario, Técnico o Tecnólogo) con experiencia de seis (6) meses en cobranza y/o personal estudiante universitario, técnico, tecnólogo y/o bachiller sin estudios adicionales, con experiencia de doce (12) meses en cobranza, certificada por las entidades con las que hayan laborado y el número de gestores no podrá ser inferior a cincuenta (50).

Cinco (5) profesionales en cobranza jurídica: Deberá acreditar formación profesional en Derecho con experiencia mínima de tres (3) años en cobranza Jurídica, y/o cobro coactivo, certificada por las entidades con las que haya laborado.

Cinco (5) Personal técnico administrativo: Deberá ser estudiante universitario, técnico, tecnólogo en áreas administrativas o poseer título de educación no formal y/o bachiller sin estudios adicionales, con experiencia mínima de seis (6) meses, certificada por las entidades con las que hayan laborado, mediante la presentación de las hojas de vida y las certificaciones respectivas.

12.2 Infraestructura Física

12.2.1 Oficinas

La empresa deberá contar como mínimo con oficinas que tengan un área total de quinientos metros cuadrados (500 m²) a nivel nacional, los cuales podrán acumularse, si el proponente cuenta con varias sedes para su operación.

Cuando la propuesta sea presentada por Consorcio o Unión Temporal, este requisito puede ser cumplido por uno sólo de los integrantes o por la suma de quienes lo componen.

El área se certificará anexando el respectivo contrato de arrendamiento o si el inmueble es propio con la respectiva escritura pública y/o con la promesa del contrato de compraventa o promesa de contrato de arrendamiento.



12.2.2 Líneas Telefónicas

Call center con capacidad para la atención de clientes del ICETEX con mínimo cincuenta (50) líneas telefónicas para la gestión de cobro en las diferentes ciudades del País. Cada Gestor deberá contar en su puesto de trabajo con un equipo de cómputo, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio.

12.3 Infraestructura Tecnológica:

12.3.1 Hardware

El proponente deberá contar al momento de la presentación de la propuesta con mínimo cincuenta (50) computadores, los cuales deben tener la siguiente tecnología o superior:

- a. Procesador Intel Core I3 de Primera o Segunda Generación.
- b. 3 Gb RAM.
- c. 320 Gb de Disco duro

Adicionalmente, deberá contar como mínimo con una infraestructura para el sistema de información de cobranza que debe incluir al menos un servidor de base de datos o almacenamiento de información.

12.3.2 Software

Los proponentes seleccionados deberán contar como mínimo, con un sistema de información de cobranza que permita registrar, almacenar, consultar y extraer la gestión de cobro realizado en tiempo real.

Que el contratista deberá contar con un módulo de Administración de Cartera, al cual el ICETEX tenga acceso a través de Pagina Web o vía VPN mediante el suministro de usuarios y contraseña que otorgue el contratista a los funcionarios del ICETEX designados por el Supervisor del Contrato.

Nota: *En el momento en que el ICETEX implemente un software de cobranza, los contratistas seleccionados, registrarán las gestiones de cobro realizadas de conformidad con las instrucciones del ICETEX y/o realizarán los ajustes que correspondan en sus aplicativos a fin de que pueda ser actualizada la gestión en tiempo real, con toda la información de las acciones adelantadas en cada uno de los créditos otorgados.*



13 Condiciones del servicio requerido y fechas de entrega.

Fecha de entrega de la gestión de cobro Pre jurídico y Jurídico: De acuerdo con cada una de las gestiones adelantadas, el Contratista deberá entregar:

13.1 Informes de gestión:

Mensualmente, los proponentes seleccionados deberán presentar al Supervisor del contrato, en medio magnético o en la forma en que se indique, un informe mensual (dentro de los diez (10) primeros días calendario de cada mes), sobre la gestión Pre Jurídica y/o Jurídica adelantada a cada una de las obligaciones asignadas. Dicho informe como mínimo deberá contener los siguientes conceptos:

- Fecha de asignación.
- Nombre de la Territorial.
- Nombre de la Regional.
- Número de la obligación.
- Identificación del Deudor.
- Nombre del deudor.
- Edad de vencimiento de la obligación.
- Valor vencido.
- Honorarios recaudados.
- Valor recaudado.
- Estado de cobro del deudor.
- Record de gestión adelantada.
- Fecha de presentación de Demanda.
- Etapa procesal.
- Autoridad Judicial en donde cursa el proceso.

Con base en dicha información, la Dirección de Cobranza del ICETEX, procederá a consolidar la información, con el fin de generar las estadísticas que permitan evaluar la gestión de cobro adelantada por cada una de las firmas de cobranza externa.

13.2 Informes de Recaudo:

Los proponentes seleccionados deberán entregar un informe mensual del proceso de recaudo en el que mencione los siguientes aspectos:

- Fecha de asignación.
- Nombre de la Territorial.
- Nombre de la Regional.
- Número de la obligación.
- Identificación del deudor.
- Nombre del deudor.
- Edad de vencimiento de la obligación.
- Valor vencido.
- Valor recaudado.



- Estado de cobro del deudor.
- Fecha suscripción del acuerdo de pago
- Valor del acuerdo de pago
- Valor cuota acuerdo de pago
- Plazo
- Honorarios recaudados.

En el mismo sentido deberá presentar informe mensual al Supervisor, sobre las visitas realizadas, acciones, actas o liquidaciones producto de la gestión adelantada.

No obstante, los proponentes seleccionados deberán presentar los informes adicionales que el ICETEX requiera en el término y periodicidad que la Entidad así lo indique.

Que de los citados informes se procederá a realizar los diferentes análisis de resultados y se tomarán las acciones cuando así se requiera.

Nota: El Contratista durante la vigencia del contrato, deberá mantener el registro físico y/o magnético de cada uno de los mecanismos utilizados a lo largo de las etapas de cobro.

14 Lugar de ejecución:

Los procesos de cobro pre jurídico y jurídico se prestará a nivel nacional.

15 Entregables o productos

El Contratista en la gestión de recaudo de las cuotas mensuales vencidas o su equivalente en saldos de capital de los créditos educativos que presenten vencimientos superiores a noventa (90) días se compromete a:

- Entrega de los informes mensuales de acuerdo a los parámetros establecidos en el numeral 13 del presente estudio previo.
- Entrega de información relacionada a la operación de recaudo de cartera asignada al contratista; la cual podrá ser requerida por el ICETEX en cualquier momento y bajo los parámetros establecidos por el Instituto.
- Entrega de la actualización de datos de ubicación de los beneficiarios y deudores solidarios de créditos, que sean asignados y sobre los cuales se tenga información sociodemográfica relevante y nueva para la base de datos.

16 Análisis de Riesgos previsible en la contratación y ejecución.

Los Riesgos a evidenciar en el siguiente proceso son los siguientes:

- Contratos con empresas que no se encuentren debidamente registrada ante Cámara de Comercio.
- Personal no idóneo en la ejecución del objeto contractual.
- Sobrecostos en la contratación.



- No lograr el recaudo esperado de las cuotas vencidas de los créditos asignados en forma mensual.
- No adelantar una gestión efectiva en cada una de las etapas en razón a la no utilización adecuada de los mecanismos previamente establecidos por el ICETEX.
- Permitir el rodamiento de la cartera a una categoría de mayor riesgo.
- No presentar un plan de acción sobre la cartera no gestionada.
- No suministro oportuno de la información de los deudores por parte del ICETEX.
- No brindar la capacitación adecuada al personal del contratista por parte del ICETEX.
- Incumplimiento de lo pactado.
- Materialización de Riesgo legal, reputacional y/o económico.

16.1 Riesgos Legales.

- Ley de protección de datos- Cumplimiento de las Políticas de tratamiento de datos por parte del tercero (Ley 1581 de 2012).
- Políticas de seguridad y reserva de la información suministrada por parte de la entidad- Cumplimiento del Manual de Política4s de Seguridad de la Información.
- Normatividad específica de acuerdo con el servicio a contratar
- Plan de continuidad del negocio- Cumplimiento al numeral 3.2.3 de la Circular 042 de 2012 de la SFC, para los procesos tercerizados

17 Criterios de Calificación

Los criterios de calificación serán los siguientes:

CRITERIO DE CALIFICACION	PUNTAJE
MENOR PORCENTAJE DE HONORARIOS	40
EXPERIENCIA ESPECIFICA	30
OFICINAS EN FUNCIONAMIENTO	20
APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	10
TOTAL	100

17.1 Menor porcentaje de Honorarios: 40 puntos

Se asignará los puntajes que a continuación se definen, para quien (es) ofrezca (n) el menor porcentaje de honorarios por operación de recaudo de cartera en la etapa de cobro pre jurídico:

- Obligaciones con vencimiento de 91 a 180 días **Puntaje: 13.33**
- Obligaciones con vencimiento de 181 a 360 días **Puntaje: 13.33**
- Obligaciones con vencimiento superior a 360 días **Puntaje: 13.33**



Se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{MPH/PHE} * 13.33 = \text{Puntaje}$$

donde: MPH= Menor porcentaje de Honorarios
PHE= Porcentaje de Honorarios a evaluar

17.2 Experiencia Específica: 30 Puntos

Se tendrán en cuenta la certificación de experiencia con las cuales se acreditó el requisito habilitante, otorgando puntaje al proponente que demuestre el mayor valor de la sumatoria de los contratos certificados. Los demás proponentes se evaluarán de manera proporcional a través de la siguiente fórmula:

$$\text{MVE/VEV} * 30 = \text{Puntaje}$$

donde: MVE = Mayor valor de experiencia
VEV= Valor de experiencia a evaluar

17.3 Oficinas en Funcionamiento: 20 Puntos

Se tendrán en cuenta el número de oficinas que tenga el proponente en funcionamiento de acuerdo con los siguientes parámetros:

OFICINAS EN FUNCIONAMIENTO	PUNTAJE
Para obtener veinte (20) puntos deberá tener siete (7) oficinas en funcionamiento de las cuales una (1) deberá estar ubicada en la regional Norte en ciudad diferente a Barranquilla, otras cinco (5) oficinas restantes deberán estar en las ciudades de Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga y Bogotá, y una (1) en una ciudad diferente a las mencionadas anteriormente.	20
Para obtener diez (10) puntos deberá tener seis (6) oficinas en funcionamiento de las cuales una (1) deberá estar ubicada en la regional Norte en ciudad diferente a Barranquilla y otras cinco (5) oficinas restantes deberán estar en las ciudades de Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga y Bogotá.	10



17.4 Estímulo a la Industria Nacional Colombiana: 10 Puntos

En los términos de la ley 816 de 2003 “por medio de la cual se apoya a la Industria Nacional a través de la Contratación Pública”, ICETEX asignará el siguiente puntaje:

PROCEDENCIA DEL PERSONAL	PUNTAJE
Proponente que oferte servicios con el 100% de personal nacional	10 Puntos
Proponente que oferte servicios con personal nacional y extranjero	7 Puntos
Proponente que oferte servicios con personal extranjero	3 Puntos

Para la evaluación del apoyo a la industria nacional, ley 816 de 2003, el Proponente deberá presentar debidamente diligenciada y suscrita bajo la gravedad del juramento por el Representante Legal, una manifestación expresa de apoyo a la industria nacional, estableciendo el porcentaje que ofrece de personal de origen nacional o extranjero.

Original Firmado

ANA CLEMENCIA SILVA NIGRINIS
Vicepresidenta de Crédito y Cartera

DAIRO ALBERTO AGUDELO GARCIA
Director de Cobranza
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

