

Capítulo I: VICEPRESIDENCIA DE CREDITO Y COBRANZA, DIRECCIÓN DE COBRANZAS			
1. Datos del área Gestora:	Dependencia solicitante:	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, Dirección de Cobranzas	
	Nombre del servidor que diligencia el insumo	Ana Clemencia Silva Nigrinis / Vicepresidenta de Crédito y Cobranza Doris Poveda Beltrán / Directora de Cobranzas (e) Luisa Fernanda Rodríguez Gutiérrez / Analista Dirección de Cobranzas	
Espacio para registro de MERCURIO			
2. Datos proyecto:	Eje de política al cual está vinculada la necesidad:		Garantizar un Proceso de Cobranza optimo, oportuno y confiable
	Nombre del proyecto		Contratación de Prestación de Servicios de Cobranza Administrativa
3. N° de proceso en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA):	SI Existe En El Plan Anual De Contratación Vigente Para El Año 2014.		
4. Código UNSPSC			
5. Objeto:	Contratación de Prestación de Servicios de cobranza administrativa (cartera comprendida en un rango 1 a 90 días) para la gestión de cobro de las diferentes líneas de crédito ofrecidas por el ICETEX y fondos en administración		
6. Descripción de la necesidad a satisfacer:	<p>6.1 ANTECEDENTES</p> <p>El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX, creado en 1.950 se transformó mediante la Ley 1002 de 2005, en entidad financiera de naturaleza especial con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculado al Ministerio de Educación Nacional. Los derechos y obligaciones que se encontraban en cabeza del ICETEX como establecimiento público del orden nacional continúan a favor y a cargo del mismo con su nueva naturaleza jurídica.</p> <p>Dentro de la gestión de la cartera del ICETEX, se ha considerado importante, estructurar e implementar un proceso de cobro administrativo que permita un mayor control sobre la cartera vencida entre 1 y 90 días en mora, con el fin de evitar su deterioro a categorías de mayor riesgo y minimizar el impacto en los resultados financieros de la entidad.</p> <p>El ICETEX cuenta con una cartera total vencida con recursos propios por valor de \$484.582 millones con fecha de corte a Marzo de 2014, con un Indicador de Cartera total Vencida del 16%, registrando un indicador del 4% en cartera vencida para el Portafolio en época de Estudio (Hace referencia al periodo de tiempo en el cual el beneficiario se encuentra cursando el programa académico seleccionado), y de 34% el indicador para el Portafolio en época de Amortización (Hace referencia al periodo de tiempo en el cual el beneficiario ha concluido y/o desertado la época de estudios y debe comenzar a cancelar las cuotas mensuales del crédito generadas en</p>		

su plan de pagos), con un saldo de cartera vencida de \$413.312 Millones de Pesos, donde la línea Tradicional no Vigente registra el indicador de mayor impacto con un indicador de 57%.

De otra parte y teniendo en cuenta el volumen de la cartera vencida y el rodamiento de cartera en las etapas tempranas de mora 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, en el mes de noviembre de 2013, se inició el programa piloto de cobranza administrativa, a través del proceso de contratación por lista corta No 002 de 2013, adjudicando el contrato No 2013-0295 a la firma de cobranza INTERACTIVO CONTACT CENTER quien ha realizado desde entonces la gestión de cobro sobre la cartera del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios en el Exterior, que cuenta con un rango de mora comprendido entre uno (1) y sesenta (60) días en mora.

Es de mencionar que las cuentas con vencimientos entre sesenta y uno (61) y noventa (90) días en mora, a la fecha han sido gestionadas por las firmas de cobranza para cobro pre jurídico y jurídico.

A través de la gestión realizada hasta la fecha, la firma ha generado los siguientes resultados:

Mes Cierre	Fecha de Entrega y Gestión	Rango de Mora	No Obligaciones Entregadas	Saldo Capital Asignado	No Obligaciones recuperadas	Saldo Capital Recuperado	% Recuperado
Octubre 2013	23 Nov - 22 Dic	Rango (1 - 30)	21.402	\$ 141.703.516.148	13.220	\$ 101.031.677.898	71%
		Rango (31 - 60)	9.912	\$ 72.994.697.871	5.410	\$ 41.387.857.861	57%
		Total general	31.314	\$ 214.698.214.019	19.363	\$ 147.681.755.857	
Noviembre 2013	23 Dic - 22 Ene	Rango (1 - 30)	8741	\$ 59.002.418.828	7148	\$ 48.676.504.763	82%
		Rango (31 - 60)	3391	\$ 23.240.083.389	2413	\$ 16.496.484.716	71%
		Total general	12.132	82.242.502.218	9.561	\$ 65.172.989.479	
Diciembre 2013	23 Ene - 22 Febr	Rango (1 - 30)	15.913	\$ 116.586.748.295	9.683	\$ 72.802.950.261	62,4%
		Rango (31 - 60)	2.773	\$ 18.905.317.715	1.983	\$ 13.581.572.192	71,8%
		Total general	18.686	135.492.066.010	11.666	\$ 86.384.522.453	
Enero 2014	24 Febr - 22 Marz	Rango (1 - 30)	26.271	\$ 199.392.700.520	18.270	\$ 142.066.991.087	71%
		Rango (31 - 60)	9.069	\$ 65.827.165.006	3.745	\$ 29.074.273.806	44%
		Total general	35.340	265.219.865.526	22.015	\$ 171.141.264.892	
Febrero	25 Marzo - 22	Rango (1 - 30)	10.258	\$ 75.038.068.965	7.357	\$ 55.678.106.754	74%

2014	Abril	Rango (31 - 60)	4.760	\$ 34.723.818.879	2.465	\$ 18.232.898.971	53%
		Total general	15.018	\$ 109.761.887.844	9.822	\$ 73.911.005.724	
Marzo 2014	23 Abril - 22 Mayo	Rango (1 - 30)	19.426	\$ 150.880.431.167	16.406	\$ 129.855.024.051	86%
		Rango (31 - 60)	6.857	\$ 51.959.637.579	5.000	\$ 38.764.455.832	75%
		Total general	26.283	\$ 202.840.068.746	21.406	\$ 168.619.479.883	

Fuente: Dirección de Cobranza

Teniendo en cuenta que en los resultados presentados, en promedio se ha recuperado el 72% de la cartera con rango de mora 1 a 30 y el 59% de la cartera asignada en rango de mora de 31 a 60 días, es necesario estructurar y gestionar un proceso de cobro administrativo que permita un mayor control sobre la cartera de 1 a 90 días de mora, con el fin de evitar su deterioro a categorías de mayor riesgo y minimizar el impacto en los resultados financieros de la entidad.

Con el proceso de externalización de la cobranza de la cartera, se buscan beneficios tales como, normalización y recuperación de la misma frente a los deudores morosos. Adicionalmente, se busca evitar el rodamiento de la cartera en la etapa de mora temprana a categorías de mayor riesgo, en las cuales la recuperación se dificulta y resulta más onerosa para los beneficiarios.

6.2 JUSTIFICACIÓN

Dado que el ICETEX no cuenta con la capacidad operativa y el personal suficiente para el desarrollo de la gestión de cobro en el rango de mora correctivo, se crea la necesidad de contratar la Prestación de Servicios de cobranza administrativa para que implemente y desarrolle dicha gestión, esperando así mejorar el potencial del recaudo de la cartera en mora temprana de la entidad en el rango comprendido entre 1-90 días. Esto permitirá reducir el rodamiento de la cartera a categorías de alto riesgo, en las cuales las probabilidades de recuperación disminuyen en la medida que aumenta el rango en mora. De esta forma, se incrementan las posibilidades de recaudo oportuno de la cartera, la cual es uno de los principales ingresos del ICETEX.

La segmentación que exigirá el ICETEX por tipo de cartera, estudios y amortización, permitirá al proponente seleccionado establecer estrategias adecuadas y oportunas, teniendo en cuenta que el portafolio asignado en época de estudio brinda una mayor probabilidad de recuperación en tanto el beneficiario requiere normalizar su crédito para poder generar nuevas solicitudes de desembolso y renovación. En la etapa de amortización aun cuando se dificulta un poco más la recuperación se incentiva al proponente a través del porcentaje dispuesto a cancelar en cada uno de los niveles.

Teniendo en cuenta lo anterior, vale la pena mencionar que mayores niveles de recaudo se traducen en una adecuada reutilización de los recursos para la colocación de nuevos créditos educativos, con el fin de cumplir de forma adecuada con la misión y sostenibilidad de la entidad.

Así mismo se aclara que a partir de la iniciación de los nuevos contratos con las firmas de cobranza pre jurídica y jurídica en Abril de 2014, el rango (61-90) será gestionado por las firmas de cobro solo por el tiempo que se tome la adjudicación del presente contrato.

	<p>6.3 BENEFICIOS</p> <p>Los beneficios de realizar la contratación para la gestión de cobro administrativo de la cartera en rangos de mora comprendidos entre 1 y 90 días, se detallan a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> Lograr el recaudo de las cuotas mensuales y saldos vencidos de los créditos educativos de los clientes del ICETEX entre los rangos de 1 – 90 días. Disminución de los índices de vencimiento de las obligaciones y por ende el deterioro de la cartera Incrementar y mejorar los índices de recuperación de la cartera. Contribuye al plan estratégico, en cuanto a la Gestión Financiera garantizando la disponibilidad de los recursos y la sostenibilidad <p>Dado que el proyecto iniciado en el mes de Noviembre de 2013, como prueba piloto, para el cobro de cartera administrativa, créditos con vencimientos entre 1 y 60 días en mora, llevado a cabo a través del contrato No 2013-0295 culmina en el mes de Julio de 2014, la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y la Dirección de Cobranza del ICETEX consideran viable y oportuno, adelantar los trámites correspondientes para la contratación de Prestación de Servicios de cobro, a través del mecanismo de Selección Pública, para que adelante el proceso de cobro administrativo a cuentas con vencimiento entre 1 y 90 días en mora, hasta el 31 de Diciembre de 2014 o hasta el agotamiento de los recursos.</p>
<p>7. Descripción del objeto a contratar</p>	<p>7.1 ALCANCE</p> <p>A través de la contratación de Prestación de Servicios de cobro, 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, para lo cual el Contratista:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estructurará y gestionará un proceso de Cobro Administrativo que permita un mayor control sobre la cartera de 1 a 90 días, con el fin de evitar su deterioro a categorías de mayor riesgo y minimizar el impacto en los resultados financieros del ICETEX. Garantizará la disponibilidad y dedicación de las personas y el soporte tecnológico, Administrativo y sistemas de información, con la dedicación, formación y experiencia solicitada para atender las obligaciones del contrato. Permitirá y facilitará la práctica de auditorías que en cualquier momento se soliciten por parte de ICETEX o de las entidades de control, supervisión y vigilancia. Aplicará las metodologías y los procedimientos que garanticen la gestión de los riesgos y su adecuado tratamiento y mitigación a los que están expuestos los recursos administrados. Garantizará desde el inicio del contrato la continuidad de la operación en la Prestación de Servicio de Cobranza Administrativa. Dará cumplimiento al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), de conformidad con lo establecido en el Capítulo Décimo Primero del Título 1 de la Circular Básica Jurídica (C. E. 007 de 1996), las Circulares Externas 026 de 2008, 002 de 2010, las Circulares 014, 037 y 052 de 2007 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia Dará cumplimiento a las Circulares Externas 037 y 052 de 2007 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, orientadas a Seguridad de la Información, como también a la normatividad vigente en materia de todos los riesgos. Velar por el cumplimiento y protección en la información de manejo de bases de datos de acuerdo con los requisitos establecidos en la Ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008) y Ley 1581 de 2012 Ley Protección de Datos. Garantizar el Sistema de Gestión de la Calidad de los servicios y productos objeto de la contratación, a través de la Certificación vigente de un ente certificador ó del

Representante Legal, en donde acredite que cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad en su organización. Lo anterior, por cuanto esto proporciona una base sólida de gestión, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos y la excelencia en el desempeño.

7.2 PLAZO

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de Diciembre de 2014 o hasta el agotamiento de recursos, lo que primero ocurra, tiempo que será contado a partir de la firma del acta de inicio, previo el cumplimiento de los requisitos para el perfeccionamiento y legalización del contrato.

7.3 ESPECIFICACIONES DEL BIEN OBRA O SERVICIO REQUERIDO

El objeto del contrato, se desarrollará bajo la modalidad de Prestación de Servicios, y comprende los procesos de cobro de obligaciones entre 1 y 90 días de mora.

En la prestación de servicios de cobranza se deberá adelantar toda la gestión de seguimiento de cobro y administración de la cartera asignada según la etapa de vencimiento, utilizando las estrategias adecuadas para tal fin de acuerdo con su experiencia.

Entendiéndose por **gestión de cobro** la actividad que deberá ser desarrollada por el contratista seleccionado, la cual consistirá en la recuperación de cuotas vencidas, de aquellos créditos con mora entre 1 y 90 días

Esta labor se desarrollará en tres etapas básicas, para las cuales entre otras, se sugiere:

Rango de 1 – 30 días

Mecanismos:

- Envío de correos electrónicos.
- Envío mensajes de texto.
- Envío de mensajes de voz a teléfonos fijos y celulares.
- Llamadas telefónicas.

Estos guiones serán entregados por el ICETEX al contratista al momento de la firma del acta de inicio del contrato.

Nota: Estos mecanismos deberán ser aplicados a toda la base de beneficiarios de créditos educativos entregados para ser gestionados.

A partir del día 15 de vencimiento de la obligación crediticia, esta labor de cobro debe realizarse también al Deudor Solidario.

Rango 31 -60 días

En esta etapa de gestión, se debe continuar con la labor de cobro utilizada en la etapa de cobro anterior (rango de 1 -30 días), con un guion de más exigencia no solo al Beneficiario sino igualmente al Deudor Solidario.

Estos guiones serán entregados por el ICETEX al momento de la firma del acta de inicio del contrato.

Mecanismos:

- Envío de correos electrónicos.
- Envío mensajes de texto.
- Envío de mensajes de voz a teléfonos fijos y celulares.
- Llamadas telefónicas al Beneficiario y Deudor Solidario.
- Envío de comunicaciones escritas al Beneficiario y Deudor Solidario.

Rango 61 – 90 días

En esta etapa de gestión, se debe continuar con la labor de cobro utilizada en la etapa anterior (rango 31-60), con un guion de más exigencia al Beneficiario y al Deudor Solidario.

Estos guiones serán entregados por el ICETEX al momento de la firma del acta de inicio del contrato.

Mecanismos:

- Envío de correos electrónicos.
- Envío mensajes de texto.
- Envío de mensajes de voz a teléfonos fijos y celulares.
- Llamadas telefónicas al Beneficiario y Deudor Solidario.
- Envío de comunicaciones escritas al Beneficiario y Deudor Solidario.

Igualmente, dentro de las funciones solicitadas por el ICETEX, el contratista se compromete a:

- Lograr el pago de las cuotas mensuales vencidas o su equivalente en saldos de capital de los clientes del ICETEX, dentro los rangos de vencimiento establecido.
- Disminuir los volúmenes de cartera dentro de las diferentes edades de mora entre 1 y 90 días.
- Evitar el rodamiento de las obligaciones que empiezan su etapa de vencimiento.
- Disminuir el índice de Cartera Vencida

Nota: Toda la gestión será efectuada sin perjuicio del proceso de monitoreo que realice el ICETEX en materia de riesgo de cada beneficiario

7.4 REQUISITOS HABILITANTES

7.4.1 REQUISITOS DE EXPERIENCIA GENERAL:

El proponente debe contar con mínimo diez (10) años de constitución, contados con anterioridad de la fecha de presentación de la propuesta o cierre del presente proceso de selección, cuyo objeto en cámara y comercio acredite actividades y servicios directamente relacionados con gestión de cartera y/o cobranza.

7.4.2 REQUISITOS DE EXPERIENCIA TECNICA:

Los proponentes deben demostrar una experiencia específica, la cual será acreditada a través de la presentación de hasta cuatro (4) certificaciones:

1. En las cuales haya prestado servicios profesionales de cobranza en las diferentes franjas de mora 1-30, 31-60, 61-90
2. Cuyo valor del contrato (comisión obtenida por recuperación de cartera) sea igual o superior a \$2.200.000.000 (DOS MIL DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS) certificada durante los últimos cinco (5) años
3. Los contratos certificados deben haber sido suscritos dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de presentación de la propuesta.
4. Deben estar terminados o con un porcentaje de avance en la ejecución de por lo menos ochenta (80%) de su valor, para lo cual es indispensable que la entidad contratante emita una certificación de cumplimiento en la ejecución del contrato donde se especifique el plazo y el valor ejecutado a la fecha de expedición de la certificación
5. Debe tener fecha de expedición

Si se trata de un Consorcio o de una Unión Temporal, se debe señalar el nombre de quienes lo conforman, indicando el porcentaje de participación de cada uno de sus miembros y deberán cumplir con los numerales anteriores, para el caso del valor del contrato (comisión obtenida por recuperación de cartera) igual o superior a \$2.200.000.000 (DOS MIL DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS) certificado durante los últimos cinco (5) años, por lo menos uno de los integrantes deberá acreditar la suma de \$1.100.000.000.00 (MIL CIENTO MILLONES DE PESOS)

6. Para ser tenidas en cuenta las certificaciones requeridas según lo señalado en el presente numeral, deberán contener por lo menos los datos de Nombre de la entidad contratante, contratista, objeto, valor, plazo, fecha de expedición de la certificación. Así mismo, deben estar firmadas por el Representante Legal de la Entidad donde se realizó el contrato, o la persona que esté autorizada para entregar este tipo de certificaciones. Deberá indicar el nombre, cargo que ocupa actualmente, dirección electrónica y teléfono.

En caso que las certificaciones aportadas que acreditan experiencia, sean expedidas por una entidad privada con quien se haya prestado el servicio, junto con la respectiva certificación deberá anexarse copia del contrato correspondiente.

Cada una de las certificaciones deberán ser presentadas en papelería de la entidad contratante, no se acepta papelería sin el logo y datos de la Compañía, a menos que la entidad certifique que no expide certificaciones en papelería con logo.

Para acreditar la totalidad de los requisitos establecidos para la experiencia técnica , los proponentes podrán anexar en su propuesta, copias de actas de recibo a satisfacción, actas de liquidación, copias de contratos, facturas u otros documentos expedidos por la Entidad contratante en donde conste tales requisitos.

- La información suministrada sobre la experiencia técnica deberá incluirse por, el proponente en el Anexo No.1 -“Relación de experiencia del Proponente.”.
- La información que reporte el Proponente en el cuadro anterior, será verificada por el ICETEX con base en las certificaciones aportadas, por tanto, en el evento en que la información no corresponda o no se evidencie en la certificación física respectiva, la certificación no será tenida en cuenta para efectos de verificación de experiencia.
- Cuando exista diferencia entre la información relacionada y la consagrada en los soportes presentados, prevalecerá la información de los soportes.
- La experiencia exigida en el presente pliego de condiciones será reconocida para proponentes escindidos siempre y cuando dicha escisión se haya dado antes de los últimos cinco (5) años, contados éstos a partir de cierre del presente proceso de selección pública de acuerdo con la normatividad aplicable vigente.
- La entidad se reserva el derecho de verificar la información suministrada por los oferentes. Si se advierten discrepancias entre esta información y lo establecido por la entidad contratante, el proponente incurrirá en causal de rechazo.

Las propuestas que obtengan el mismo puntaje se tendrá como la más favorable, aquella que para el ICETEX, represente el menor valor.

La adjudicación del contrato se realizará al proponente seleccionado que presente la mayor calificación final, siempre y cuando esta calificación sea igual o superior a los 60 puntos. En el evento en que no se cumpla dicha calificación, no se procederá con la adjudicación del contrato.

7.4.3 PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El proponente deberá presentar certificado actual y vigente de su plan Contingencia Y Continuidad Del Negocio

7.4.4 CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DEL NEGOCIO

El proponente deberá presentar certificado actual y vigente de su plan de continuidad de operación del negocio

7.4.5 CIRCULAR EXTERNA NO. 022 DE 2010 ANTES CIRCULAR EXTERNA NO. 052 DE 2007 DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

El proponente deberá presentar certificado actual y vigente del cumplimiento de la Normatividad aplicable Circular Externa No. 022 de 2010 antes Circular Externa No. 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia

7.4.6 CERTIFICADO DE TRADICION Y LIBERTAD

El proponente deberá anexar copia del certificado de tradición y libertad (expedido no mayor a 30 días calendario) y/o copia del contrato de arrendamiento vigente

7.5 PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO POR EL ICETEX PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS:

El proponente se compromete a suministrar el Personal Mínimo requerido por el ICETEX que a continuación se describe:

(1) Director de Proyecto ICETEX: Debe ser profesional en alguna de las diferentes áreas de la ingeniería, en administración de empresas, derecho, economía o finanzas con experiencia mínima de (3) tres años en Dirección o Gerencia de Proyectos de Contact Center y/o gestión de cobranza, certificada por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real.

(1) Coordinador Operativo: Debe ser profesional universitario y/o técnico o tecnológico con experiencia mínima de (2) dos años en Coordinación de Proyectos de gestión de cobranza, certificada por entidades del sector financiero y/o sector real a las que haya prestado servicio.

Gestores de Cobranza: El proponente debe garantizar un número mínimo de veinticinco (25) gestores que de acuerdo con su experiencia en el objeto a contratar, le permitan cumplir a cabalidad con cada una de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre. Estos deben tener al menos título de bachiller

***Ver Anexo 2 Estimación Número mínimo de Gestores**

La presentación de profesionales con un perfil mayor al solicitado no dará lugar a rechazo de la propuesta siempre y cuando cumpla los requisitos de formación y experiencia solicitada en los pliegos de condiciones. Los mayores costos que se generen por esto serán asumidos por el proponente y futuro contratista

El ICETEX se reserva el derecho a verificar, cuando lo considere necesario, la información que suministren los oferentes sobre su experiencia.

7.5.1 CAMBIOS DEL PERSONAL PROPUESTO

Cualquier modificación del equipo de trabajo (**Director de proyecto y/o Coordinador Proyecto**) será consultada formalmente al ICETEX quien se reserva el derecho de aprobarla. Se realizará con personal que tenga una experiencia equivalente o superior a los perfiles del personal originalmente propuesto.

Para sustituir a un miembro del equipo de trabajo (**Director de proyecto y/o Coordinador Proyecto**) el contratista, avisará formalmente al ICETEX con ocho (8) días de anticipación, salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito. Se debe planear y ejecutar el empalme de los profesionales entrante y saliente con costo a cargo del **CONTRATISTA**

La experiencia de los profesionales será contada a partir de la terminación y aprobación del pensum académico en educación superior, lo cual deberá ser certificado por el proponente al inicio del contrato y en su ejecución cada vez que existan cambios en el personal del proyecto.

7.6 CONDICIONES DE ENTREGA DEL BIEN O SERVICIO REQUERIDO

7.6.1 Domicilio Contractual: En la ciudad de Bogotá en las instalaciones del ICETEX.

7.6.2 Lugar De Ejecución: El servicio se prestará en las sedes del contratista seleccionado.

7.6.3 Informes de Gestión:

Mensualmente (Cinco días hábiles siguientes, luego de finalizada la gestión de cobro de la base asignada) el proponente seleccionado presentará al supervisor del contrato un informe físico de gestión gerencial en formato Word, en el cual se resume el análisis de la gestión adelantada como los resultados de la misma; el formato de este informe será sugerido por el ICETEX al inicio del contrato.

Adicionalmente deberá suministrar en medio magnético (Excel) las base de datos correspondientes a la gestión, recaudo y actualización de datos, tal como se describa a continuación:

El informe de Gestión mínimo deberá contener los siguientes conceptos:

- Fecha de asignación
- Nombre de la Territorial
- Nombre de la Regional
- Tipo de Cartera (Estudios o Amortización)
- Número del crédito (ID Solicitud)
- Documento de identificación del beneficiario y Deudor Solidario
- Tipo de identificación del beneficiario y Deudor Solidario.
- Nombre completo del beneficiario y Deudor Solidario.
- Código de referencia del crédito.
- Relación de gestiones adelantadas durante el mes (correos electrónicos, mensajes de texto, mensajes de voz, llamadas telefónicas, comunicaciones escritas) tanto al Beneficiario como al Deudor Solidario.
- Fecha de gestión.
- Resultado de la gestión (efectiva o no efectiva).
- Valor pago mínimo asignado.
- Fecha de pago.
- Valor pagado.
- Rango de mora al momento de asignación.
- Causal de devolución de comunicaciones escritas.
- Numero de guía de entrega.
- Certificación de entrega.
- Soportes de gestiones realizadas.

Así mismo deberá soportar este informe con la entrega de las grabaciones de llamadas de cada una de las gestiones telefónicas adelantadas y reportadas en el anterior informe.

7.6.4 Informes de Recaudo

Dicho informe mínimo deberá contener los siguientes conceptos:

- Fecha de asignación
- Nombre de la Territorial
- Nombre de la Regional
- Tipo de Cartera (Estudios o Amortización)
- Número del crédito (ID Solicitud)
- Documento de identificación del beneficiario
- Nombre completo del beneficiario
- Edad de vencimiento de la obligación
- Valor Vencido
- Valor recaudado

7.6.5 Informe Actualización de Datos

El proponente seleccionado deberá entregar un informe mensual con la actualización de datos de los beneficiarios y deudores solidarios gestionados en cada periodo y correspondiente a cada asignación que contenga la información requerida para el desarrollo de actualización del ICETEX. Así mismo deberá reportar los datos errados encontrados en la base de asignación entregada.

- Tipo Id
- Id Documento
- Tipo Deudor
- Id Solicitud
- Código Referencia
- Tipo De Crédito
- Código Departamento
- Código Municipio
- Dirección Residencia Solicitante
- Teléfono Fijo o Celular
- Email

Nota: El proponente seleccionado 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.

Toda esta información deberá ser entregada con una periodicidad mensual, dentro de los cinco días hábiles siguientes luego de finalizada la gestión de cobro de la base

	<p>asignada, en las condiciones establecidas por el ICETEX. Este informe deberá ser validado y aprobado por el supervisor del contrato quien será el director de cobranza.</p> <p>No obstante el proponente seleccionado deberá presentar los informes adicionales que el ICETEX requiera en el término y periodicidad que la entidad así lo requiera</p> <p>7.7 REQUISITOS OPERATIVOS Y TECNOLÓGICOS DEL PROPONENTE:</p> <p>El proponente deberá contar con la infraestructura operativa y tecnológica necesaria, que permita cumplir con el objeto contractual, entre los cuales se destaca</p> <ul style="list-style-type: none"> - Call Center con marcación predictiva automática para llamadas inbound y outbound. - Grabación Digital de llamadas. - E-mail, IVR, Chat, Call Back, Mensajes de texto, Correo Certificado - Equipos de cómputo asignado a cada uno de los gestores. <p>Así mismo, el proponente deberá contar con un Software de administración de cartera, que le permita al ICETEX acceder para obtener información de consulta en tiempo real a cada uno de los créditos entregados para su gestión.</p> <p>En el caso que el ICETEX implemente una nueva herramienta tecnológica para la gestión de administración de la cartera, el proponente deberá adaptarse a los cambios propuestos y entregados por ICETEX en materia tecnológica, para la gestión en administración de cartera y registro de la gestión realizada a cada uno de los beneficiarios y deudores solidarios, bajo el sistema o aplicativo que disponga la entidad para mejorar la eficiencia del cobro y proteger la información de su cartera.</p> <p>El proponente deberá contar con planes de contingencia que garanticen la continuidad de la operación y el respaldo de la información, garantizando la confidencialidad de la información suministrada por parte del ICETEX para el desarrollo del objeto contractual.</p> <p>Nota: ICETEX programará una visita técnica de acuerdo con el cronograma del proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>ver anexo 5 lista de chequeo visita técnica al proponente</i> <p>7.8 ENTREGABLES O PRODUCTOS</p> <p>El proponente se compromete a entregar los informes mensuales de acuerdo con los parámetros establecidos en los numerales 7.6.3, 7.6.4, 7.6.5 del presente Estudio Previo</p>
<p>8. Modalidad de Selección:</p>	<p>8.1 TIPO DE CONTRATO Prestación de Servicios.</p> <p>8.2 MODALIDAD DE CONTRATACION: Selección Pública del contratista</p> <p>Este proceso de selección se fundamenta en Artículo 37° del Acuerdo 30 del 17 de septiembre de 2013 “Por medio del cual se adopta el Manual de Contratación del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios en el Exterior “Mariano Ospina Perez” – ICETEX-“, Selección Pública del Contratista. Para celebrar contratos cuya cuantía sea igual o superior a mil salarios mínimos legales mensuales vigentes (1000 smlmv), el ICETEX seleccionará al contratista mediante un procedimiento de selección</p>

pública de contratista en el que se observarán las siguientes reglas:

- a) Se publicará el proyecto de Pliegos de Condiciones.*
- b) Una vez publicado el proyecto de pliegos de condiciones los interesados podrán presentar observaciones al mismo a través de los medios que se establezcan en dicho Proyecto de Pliegos, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a su publicación.*
- c) El Pliego de Condiciones definitivo podrá incluir los temas planteados en las observaciones, siempre que se estimen relevantes, para lo cual el ICETEX, lo publicará en la página del ICETEX.*
- d) El proceso de selección pública iniciará con la publicación del acto de apertura en la página web del ICETEX y/o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP junto con los Pliegos de Condiciones Definitivos.*
- e) Cualquier persona podrá presentar observaciones a los pliegos de condiciones. Estas observaciones podrán ser presentadas hasta cinco (5) días calendario antes de la fecha señalada para la recepción de las propuestas.*
- f) El ICETEX dará contestación a las observaciones recibidas mediante publicación en su página web, hasta tres (3) días hábiles anteriores de la fecha de cierre. Las áreas o dependencias técnicas que se requieran según cada caso, serán las encargadas de sustentar las correspondientes respuestas a las observaciones formuladas por los interesados en el proceso contractual. En el mismo término, el ICETEX podrá modificar los pliegos de condiciones mediante adenda publicada en su página Web y/o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP.*
- g) Después de la fecha de cierre, y teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 y siguientes sobre el Comité de Contratación y el Comité Evaluador, el ICETEX publicará en la página web y/o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP los informes de evaluación de los aspectos técnicos y económicos de las propuestas presentadas, por un término de tres (3) días hábiles para que los oferentes, durante dicho término, presenten sus observaciones por escrito en la Secretaría General del ICETEX.*
- h) Los proponentes, cuyas propuestas hayan sido objeto de observaciones, podrán contestar tales observaciones en un plazo de dos (2) días calendario contados a partir de la publicación en EL SECOP y/o en la página web del ICETEX de la respectiva observación. Los proponentes no podrán adicionar ni modificar sus propuestas.*
- i) El ICETEX expedirá el informe final, que incluirá un pronunciamiento sobre las observaciones planteadas a las propuestas y las respuestas a ellas y la decisión sobre la adjudicación.*
- j) Acto de adjudicación o de declaratoria desierta, lo cual podrá realizarse en audiencia.*

Parágrafo Primero: *Cuando se requiera contratar la adquisición de bienes muebles o suministro de los mismos por el procedimiento de selección pública, el ICETEX podrá, además de la publicación en la página web y/o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP, formular invitaciones a proveedores o distribuidores*

	<p>mayoristas, la cual no será limitante para la participación de otros oferentes, para garantizar la concurrencia de oferentes en sus procesos y la calidad de los productos.</p> <p>Parágrafo Segundo: En caso de no lograrse la adjudicación, la entidad declarará desierto el proceso mediante Acto Administrativo que se publicará en EL SECOP y/o la página web de la entidad.</p> <p>Parágrafo Tercero. En caso de declararse desierto el proceso de selección pública, la entidad podrá iniciarlo de nuevo, prescindiendo de la publicación del proyecto de pliego de condiciones. De ser necesario se modificarán los elementos de la futura contratación que hayan sido determinantes en la declaratoria de desierto, sin que en ningún caso se cambie el objeto de la contratación, sin perjuicio de ajustes en las cantidades y el presupuesto.</p> <p>Si el proponente, sin justa causa, se abstuviere de suscribir el contrato adjudicado quedará inhabilitado para contratar con el Estado por un término de cinco (5) años, para lo cual, se deberá seguir el procedimiento establecido en la ley para el efecto, de conformidad con lo señalado en el numeral 1° del artículo 8 de la Ley 80 de 1993 y en sus decretos reglamentarios.</p> <p>Lo anterior en concordancia con los parámetros establecidos en el Decreto 1510 de 2013 por medio del cual se reglamentó el sistema de compras y contratación pública.</p> <p>Así mismo, se aplicará el artículo 88 de la Ley 1474 de 2011, estableciendo como criterios de selección la ponderación de los elementos de calidad y precio soportados en puntajes o fórmulas señaladas en el pliego de condiciones.</p>
<p>9. Valor Estimado del contrato</p>	<p>9.1 VALOR: El valor del contrato será hasta de (\$1.160.311.409) MIL CIENTO SESENTA MILLONES TRESCIENTOS ONCE MIL CUATROCIENTOS NUEVE PESOS M/CTE., INCLUIDO EL IVA.</p> <p><i>*Ver Anexo 3 Estimación valor del Contrato cobro Administrativo</i></p> <p>9.2 ESTUDIO DE MERCADO</p> <p>ICETEX para el desarrollo del presente estudio previo realizó un sondeo de mercado en el cual fueron contactadas las firmas de cobro relacionadas a continuación las cuales se dedican a realizar este tipo de actividad (Cobro Administrativo)</p> <p><u>Firmas De Cobro Contactadas Para Estudio De Mercado</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fast Co • C&C Abogados • Serviefectivo • Administramos y Gestionamos • Contacto Solutions <p>De las cuales se obtuvo el resultado de dos de ellas que cumplen con la exigencia de ICETEX frente al cobro de comisión en época de estudio y época de amortización,</p>

	<p>obteniendo el siguiente resultado.</p> <table border="1" data-bbox="1077 272 2016 472"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Rango Mora</th> <th colspan="2">Cotización 1</th> <th colspan="2">Cotización 2</th> </tr> <tr> <th>Época estudios</th> <th>Amortización</th> <th>Época estudios</th> <th>Amortización</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01-30</td> <td>0,08%</td> <td>0,12%</td> <td>0,95%</td> <td>0,98%</td> </tr> <tr> <td>31-60</td> <td>0,12%</td> <td>0,16%</td> <td>2,40%</td> <td>2,50%</td> </tr> <tr> <td>61-90</td> <td>0,16%</td> <td>0,20%</td> <td>4,75%</td> <td>4,80%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Una vez analizadas las dos cotizaciones recibidas por parte de los interesados, se observó que los porcentajes allí indicados corresponden a una cifra mayor, que alcanza a superar el 100% del valor que actualmente se cancela por el contrato de cobro administrativo firmado con el Contratista actual mediante CT No 2013-0295 del 06 de Noviembre de 2013 adjudicado dentro del proceso de contratación por lista corta 001 de 2013.</p> <p>Siendo así las cosas el ICETEX a partir de la nueva adjudicación tomará como base de pago los porcentajes actuales para la época de amortización del crédito e incluye la época de estudio con un porcentaje inferior teniendo en cuenta que son créditos que tienen como característica principal el encontrarse al día para generar nuevos desembolsos y renovaciones para la continuidad del programa.</p>				Rango Mora	Cotización 1		Cotización 2		Época estudios	Amortización	Época estudios	Amortización	01-30	0,08%	0,12%	0,95%	0,98%	31-60	0,12%	0,16%	2,40%	2,50%	61-90	0,16%	0,20%	4,75%	4,80%
Rango Mora	Cotización 1		Cotización 2																									
	Época estudios	Amortización	Época estudios	Amortización																								
01-30	0,08%	0,12%	0,95%	0,98%																								
31-60	0,12%	0,16%	2,40%	2,50%																								
61-90	0,16%	0,20%	4,75%	4,80%																								
<p>10. Fuente (Origen de los recursos con el cual se va a contratar): Corresponde al origen de los recursos utilizados para la contratación Seleccione la fuente de recursos con la que se va a contratar</p>	<p>Presupuesto recursos propios ICETEX <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>BID <input type="checkbox"/></p>	<p>BM <input type="checkbox"/></p>	<p>Otro. <input type="checkbox"/> ¿Cuál?: Recursos Propios: Recursos: Nombre de la entidad externa: (ente externo que aporta los recursos) Tipo de recursos Recursos Propios: Recursos: \$1.160.311.409, incluido el IVA.</p>																								
<p>11. Certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) y Rubro Presupuestal:</p>		<p>EF – 2014-217</p>	<p>Fecha: (09/05/2014)</p>	<p>Valor: \$1.160.311.409</p>																								
<p>12. Vigencias futuras: Indicar el desglose</p>	<p>No. Oficio N/A</p> <p>No. Aprobación N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>Año N/A</p>	<p>Cuantía por año N/A</p>																								

<p>de vigencias futuras si aplica, si el proceso no contempla Vigencias futuras, colocar en las casillas N.A.</p>																										
<p>13. Justificación de los factores de selección: (Cada factor debe contar con su justificación respectiva) No aplica para Contratación Directa</p>	<p>Los criterios de calificación son los siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="1171 501 1924 875"> <thead> <tr> <th>CRITERIO DE CALIFICACION</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Precio</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>Mayor número exacto de gestores al mínimo exigido</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Mayor valor sobre comisiones de ingresos adicionales al mínimo exigido certificado por el cliente en el numeral de experiencia para el presente proceso de selección</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Apoyo a la industria nacional</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>Precio: 45 puntos</p> <p>Será asignado para quien ofrezca la menor tarifa de comisión para la etapa de amortización y estudios para los niveles de cumplimiento más altos, en cada franja de mora (1-30,31-60 y 61-90), otorgando 15 puntos para cada etapa; lo que sumará un valor máximo de 45 puntos, así:</p> <table border="1" data-bbox="1056 1060 2040 1369"> <thead> <tr> <th colspan="2">PUNTAJE</th> </tr> <tr> <th>Franja</th> <th>Al menor % de Comisión en amortización y estudios para los niveles de cumplimiento más altos, se le asignará:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rango (1-30)</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Rango (31-60)</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Rango (61-90)</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>				CRITERIO DE CALIFICACION	PUNTAJE	Precio	45	Mayor número exacto de gestores al mínimo exigido	20	Mayor valor sobre comisiones de ingresos adicionales al mínimo exigido certificado por el cliente en el numeral de experiencia para el presente proceso de selección	25	Apoyo a la industria nacional	10	TOTAL	100	PUNTAJE		Franja	Al menor % de Comisión en amortización y estudios para los niveles de cumplimiento más altos, se le asignará:	Rango (1-30)	15	Rango (31-60)	15	Rango (61-90)	15
CRITERIO DE CALIFICACION	PUNTAJE																									
Precio	45																									
Mayor número exacto de gestores al mínimo exigido	20																									
Mayor valor sobre comisiones de ingresos adicionales al mínimo exigido certificado por el cliente en el numeral de experiencia para el presente proceso de selección	25																									
Apoyo a la industria nacional	10																									
TOTAL	100																									
PUNTAJE																										
Franja	Al menor % de Comisión en amortización y estudios para los niveles de cumplimiento más altos, se le asignará:																									
Rango (1-30)	15																									
Rango (31-60)	15																									
Rango (61-90)	15																									

TOTAL:	45
---------------	-----------

Niveles de cumplimiento más altos por franja de mora:

Tarifa máxima de comisión (IVA Incluido) a cancelar por franja de mora en época de amortización, para los niveles de cumplimiento más altos:		
Franja	% cumplimiento	Tarifa Máxima en Época de Amortización
Rango (1-30)	85% o mayor	0,050%
Rango (31-60)	75% o mayor	0,060%
Rango (61-90)	70% o mayor	0,070%

Para la etapa de época de estudios la tarifa será el 75% de la tarifa para época de amortización para los niveles de cumplimiento más altos, en cada franja de mora (1-30,31-60 y 61-90), por ejemplo:

Tarifa máxima de comisión (IVA Incluido) a cancelar por franja de mora en época de estudios, para los niveles de cumplimiento más altos:		
Franja	% cumplimiento	% Comisión Época de Estudios
Rango (1-30)	85% o mayor	75% * 0,050%
Rango (31-60)	75% o mayor	75% * 0,060%
Rango (61-90)	70% o mayor	75% * 0,070%

Para los rangos de porcentaje de cumplimiento inferiores, la tarifa de cada franja de mora (1-30,31-60 y 61-90) se calculará en forma descendente, restándole a partir de la tarifa máxima 0,04 puntos secuencialmente, tanto para época de estudios como para amortización, así:

COBRO CORRECTIVO (1 - 30 Días en mora)		
	Tarifa Máxima Comisión (IVA Incluido)	
% Cumplimiento	Estudios	Amortización
85% o mayor	0,038%	0,050%
80% - 84%	0,034%	0,046%
75% - 79%	0,030%	0,042%
Menos del 75%	0%	0%

COBRO CORRECTIVO (31 - 60 Días en mora)		
	Tarifa Máxima Comisión (IVA Incluido)	
% Cumplimiento	Estudios	Amortización
75% o mayor	0,050%	0,060%
70% - 74%	0,046%	0,056%
60% - 69%	0,042%	0,052%
Menos del 60%	0%	0%

COBRO CORRECTIVO (61 - 90 Días en mora)		
	Tarifa Máxima Comisión	
% Cumplimiento	Estudios	Amortización
70% o mayor	0,053%	0,070%

65% - 69%	0,049%	0,066%
55% - 64%	0,045%	0,062%
Menos del 55%	0,%	0,%

Los demás proponentes serán evaluados de manera proporcional a través de la siguiente fórmula para cada una de las etapas.

Parámetros: Menor porcentaje de comisión (MPC)
 Porcentaje de comisión a evaluar (PCE)

$MPC/PCE * 15 = \text{Puntaje}$

Mayor Número Exacto De Gestores Al Mínimo Exigido: 20 Puntos

Será asignado para quien ofrezca el mayor número de gestores y que supere el mínimo exigido por ICETEX.

Mayor valor sobre comisiones de ingresos adicionales al mínimo exigido certificado por el cliente en el numeral de experiencia para el presente proceso de selección: 25 Puntos

Será asignado para quien certifique el mayor valor obtenido sobre comisiones de ingreso, adicionales al mínimo exigido en el numeral 7.4.2 **requisitos de experiencia técnica**

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	Puntuación
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

	<p>Representante Legal, una manifestación expresa de apoyo a la industria nacional, estableciendo el porcentaje que ofrece de personal de origen nacional o extranjero.</p> <p>Total Puntaje: 100 Puntos</p>
<p>14.Obligaciones del contratista</p>	<p><u>OBLIGACIONES GENERALES DEL PROPONENTE SELECCIONADO</u></p> <p>Con el fin de buscar la adecuada y oportuna prestación del servicio, el contratista debe cumplir con las siguientes obligaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el cobro Administrativo (cartera comprendida en rangos de mora 1 a 90 días), de las diferentes líneas de crédito ofrecidas por el ICETEX y Fondos en Administración 2. Trasladar las solicitudes y reclamos, que hagan los deudores objeto de cobro, a más tardar al día siguiente de recibido, a las oficinas del ICETEX para atender según corresponda. 3. Presentar al supervisor del contrato un informe en forma magnética (CD) que contendrá los informes requeridos y bajos las especificaciones puntuales mencionadas en los numerales 7.6.3,7.6.4 y 7.6.5 dentro de los cinco días hábiles siguientes al mes de gestión 4. El CONTRATISTA entregará el registro físico y/o magnético de cada uno de los mecanismos utilizados a lo largo de las etapas de cobro. Esta información deberá ser entregada en un archivo magnético y/o físico, bajo los parámetros establecidos por el ICETEX. Este informe deberá ser validado y aprobado por parte de la Dirección de Cobranza de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza como condición indispensable para el pago de la factura. 5. Realizar la gestión de cobro Administrativo y una vez la obligación haya sido normalizada, deberá informar inmediatamente al ICETEX, con el fin de que sea registrada en el sistema de cartera. 6. Deberá contar con las herramientas operativas y tecnológicas tales como: Call Center con marcación predictiva automática para llamadas inbound y outbound, Grabación Digital de llamadas, E-mail, IVR, Chat, Call Back, Mensajes de texto, soporte del envío de correo físico y Equipos de cómputo asignado a cada uno de los gestores. 7. Deberá contar con un data center, lugar en el cual concentre los recursos necesarios para el procesamiento de la información 8. Cumplir con los requerimientos de seguridad en la información. 9. Velar por el cumplimiento y protección en la información de manejo de bases de datos de acuerdo con los requisitos establecidos en la Ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008) y Ley 1581 de 2012 Ley Protección de Datos 10. Contar un plan actual de contingencia y continuidad del negocio 11. Realizar un back up diario a la gestión de cobro realizada que garantice la seguridad de la información en caso de contingencia 12. Garantizar la confidencialidad de la información suministrada por parte del ICETEX para el desarrollo del objeto contractual. 13. Deberá contar con una herramienta a disposición del ICETEX que permita evidenciar la trazabilidad diaria de las gestiones realizadas por el operador de cobranza. 14. El CONTRATISTA deberá poner a disposición del ICETEX un sistema de información mediante el cual la entidad podrá acceder de manera remota y el cual contara con las siguientes especificaciones: a) Verificación y actualización de la información suministrada por el ICETEX b) Verificación y actualización de la información recibida de la firma de cobranza externa c) Cruce de base de datos con la firma de cobro externo para la actualización de la información d) Consolidación de informes de gestión de cobranza e) Establecer indicadores de gestión y efectividad f) Registro diario de los resultados obtenidos en cada una de las etapas de gestión de cobro adelantadas por la firma de cobro externo, tales como: Llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, acuerdos de pago y/o negociaciones, envío de comunicaciones, entre otros g) Administrar la cartera por diferentes criterios de agrupación: por regionales, edades de vencimiento, por saldos, tipos de crédito, resultados de gestión de cobranza, entre otros h) Operar vía Internet con el fin de tener un acceso en línea a la información actualizada y consolidada en la gestión de cartera. 15. Asistir a las brigadas de cobranza o de normalización de las obligaciones que el ICETEX programe en la ciudad de Bogotá bajo los parámetros establecidos por el

	<p>Instituto, atendiendo los casos y requerimientos a nivel nacional</p> <ol style="list-style-type: none">16. Dar un trato digno, respetuoso y amable a los usuarios.17. Participar activamente en las reuniones a que convoque el ICETEX y con base en las instrucciones recibidas, Avisar al ICETEX, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al conocimiento del hecho o circunstancias que puedan incidir en la no oportuna o debida recuperación de los valores adeudados o que puedan poner en peligro los intereses legítimos del ICETEX.18. Responder por los daños y perjuicios causados al ICETEX por el uso indebido de la información o elementos de trabajo que le hayan sido entregados, para el desarrollo de la gestión encomendada y los perjuicios que de allí se deriven.19. Abstenerse de recibir dinero de los deudores del ICETEX a cualquier título generados con ocasión de la ejecución del contrato.20. Comunicar al ICETEX en caso de existir conflicto de intereses, el hecho o circunstancia que lo contenga y acoger la instrucción que le sea indicada por el ICETEX.21. Una vez ICETEX entrega la información del crédito para la gestión de cobro, los mecanismos y herramientas utilizadas en la ubicación de deudores principales y solidarios serán brindadas en su totalidad por el contratista (medios físicos, técnicos, tecnológicos, económicos entre otros)22. Cumplir con las obligaciones que por la naturaleza y la ley le correspondan.23. Mantener para el desarrollo de la gestión, el personal y la infraestructura física ofrecida en su propuesta. En caso de retiro de alguno de estos componentes, deberá ser reemplazado por otro de igual o mejor condición y calidad de los ofrecidos, previa autorización del ICETEX.24. Retirar de la infraestructura operativa de su gestión, aquellas personas que a juicio del ICETEX desarrollen su labor en forma inconveniente o se encuentren incurso en causales sobrevinientes de inhabilidad o incompatibilidad o tengan respecto del ICETEX conflictos de intereses.25. Cumplir con los instructivos, reglamentos y modificaciones a los mismos, establecidos por el ICETEX para el recaudo y normalización de la cartera, los cuales hacen parte integral del contrato.26. Designar el personal mínimo y ofrecido en la propuesta27. Contar con personal responsable idóneo y con la suficiente práctica y conocimiento en cobranza Administrativa, durante la ejecución del contrato28. Ejecutar el contrato y comprometerse a responder por la calidad del mismo, acatando las instrucciones que para el efecto le imparta el ICETEX, durante el desarrollo del contrato y de manera general, obrará con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilataciones y entramientos en la gestión realizada.29. Contratar bajo su responsabilidad y cargo todo el personal que sea requerido para la ejecución del contrato y responder de acuerdo con las leyes laborales vigentes, por el pago oportuno de honorarios, salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones, sin que el ICETEX adquiera responsabilidad alguna por tales actos.30. Permanecer al día en lo referente a aportes parafiscales de ley, afiliaciones de EPS, ARL, y Pensión cuya verificación efectuará continuamente el supervisor del contrato31. Suscribir junto con el Supervisor del Contrato el acta de liquidación del contrato dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la firma del acta de terminación o a la expedición del Acto Administrativo que ordene la terminación unilateral.32. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen, cuando provengan de causas imputables al CONTRATISTA de conformidad con la ley.33. Presentar informes sobre aspectos contractuales, siempre que sean requeridos por el Supervisor del contrato.34. Informar al ICETEX sobre las peticiones o amenazas de quien actúe por fuera de la ley, que lo obliguen a hacer u omitir algún acto o hecho referente a la ejecución del contrato. así como a las demás autoridades competentes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. El incumplimiento de esta obligación o acuerdos prohibidos, dará lugar a la terminación del contrato.35. Constituir las garantías establecidas en el contrato36. Entregar al ICETEX a la terminación del contrato lo siguiente: A) Toda la documentación de cada uno de los deudores morosos, tanto la recibida del ICETEX, como la generada en el desarrollo del contrato. B) La totalidad de la cartera asignada durante todo el tiempo de ejecución del contrato, así como los informes de gestión actualizados de cada uno de las obligaciones asignadas durante la vigencia del contrato y el registro de la última gestión de cobro realizada a las mismas. C) Un informe con: C1) Número de obligaciones que se le asignaron para su recaudo. C2) Cartera en gestión y gestionada. C3) Cartera devuelta señalando su estado de
--	---

	<p>recuperabilidad efectivo. C4) Valor total recaudado por el desarrollo de su gestión, D) Entregar al ICETEX un informe con la totalidad de las gestiones realizadas durante la ejecución del contrato.</p> <p>37. Atender las observaciones o requerimientos que le formule el ICETEX por conducto del supervisor del contrato.</p> <p>38. Constituir y mantener vigente la garantía única con los amparos correspondientes, durante toda la ejecución del contrato y sus prorrogas.</p> <p>39. Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, tecnológicas, económicas, de recurso humano, de infraestructura física y comerciales presentadas en la propuesta.</p> <p>40. Dar estricto cumplimiento a los términos que se pacten en el contrato y por ningún motivo suspender o abandonar el objeto contratado.</p> <p>41. Guardar absoluta reserva de la información a que tiene acceso de acuerdo a los parámetros establecidos en la Ley 1581 de 2012</p> <p>42. Nombrar un Director del Proyecto, quien asistirá a las reuniones convocadas por el ICETEX, quien presentará los respectivos informes y será el interlocutor entre el CONTRATISTA y el ICETEX. Nombrar un Coordinador Operativo y Gestores de Cobranza de acuerdo con la experiencia y acreditación educativa establecida en los Pliegos</p> <p>43. Las demás que se deriven de la naturaleza misma del contrato y en general cumplir con todo lo ofrecido en su propuesta.</p>			
<p>15.El objeto de la contratación genera algún Impacto Ambiental</p>	<p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>Remitirse a la matriz de contratos con responsabilidad ambiental</p>		<p>NO <input checked="" type="checkbox"/></p>	
<p>16.Clausulas Ambientales para incorporar tipificadas por tipo de contrato (Si es afirmativo el ítem anterior describir conforme a la matriz)</p>	<p>N/A</p>			
<p>17.El objeto de la contratación genera residuos</p>	<p>SI <input type="checkbox"/></p>		<p>NO <input checked="" type="checkbox"/></p>	
<p>18.Señale el tipo de residuos que genera (Si es afirmativo el ítem anterior)</p>	<p>Ordinarios <input type="checkbox"/></p>	<p>Peligrosos <input type="checkbox"/></p>	<p>Escombros <input type="checkbox"/></p>	<p>Hospitalarios <input type="checkbox"/></p>
<p>19. Obligaciones del ICETEX</p>	<p>1. Pagar en la forma establecida la remuneración pactada en forma de pago contenida en el contrato.</p> <p>2. Supervisar que la ejecución del contrato se cumpla conforme lo previsto en el contrato, que busque recaudar la cartera comprendida en un rango de 1 a 90 días, de las diferentes líneas de crédito ofrecidas por el ICETEX y Fondos en Administración, guardando los principios de calidad, seguridad y oportunidad de la información requerida por ICETEX.</p>			

	<p>3. Entregar los guiones con el fin de que el procedimiento de comunicación de estos frente a los deudores sea bajo parámetros técnicos definidos por el ICETEX.</p> <p>4. Recibir y evaluar los informes presentados por el CONTRATISTA y solicitar los ajustes que se requieran para la adecuada ejecución del contrato.</p>																				
<p>20. Forma de pago y requisitos: Nota: obligatorio anexar cronograma de flujo de pagos</p>	<p>20.1 Rango (1-30)</p> <p>La forma de pago en el cobro de cada franja de mora (1–30, 31–60 y 61-90 días) se hará de acuerdo al porcentaje de cumplimiento de recaudo, con las tarifas propuestas por el proponente; la comisión del cobro en cada rango de mora, se calculará sobre el valor total de los saldos de Capital de las cuotas vencidas y que sean recuperadas completa o parcialmente.</p> <p>Es importante resaltar que el valor de las cuotas vencidas incluye el valor total vencido de Capital, intereses corrientes y de mora generados a la fecha.</p> <p>Así mismo se considerará un pago parcial aquel que no deja el crédito al día, pero si permite que disminuya los días en mora quedando en un rango de mora inferior al inicial, los pagos parciales son aplicados en el siguiente orden:</p> <p>Época de Estudio: Se cancela Interés de mora, Prima de servicios, interés corriente y capital</p> <p>Época de Amortización: Se cancela Interés de mora, interés corriente y capital</p> <p>Para la franja de 1-30 días de mora, se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 75% del recaudo mensual de los saldos de capital Total de las cuotas vencidas y que sean recuperadas completa o parcialmente, en casos de recaudos inferiores al 75% no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX</p> <p>Para la franja de 31-60 días de mora, se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 60% del recaudo mensual de los saldos de capital Total de las cuotas vencidas y que sean recuperadas completa o parcialmente, en casos de recaudos inferiores al 60% no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX.</p> <p>Para la franja de 61-90 días de mora, se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 55% del recaudo mensual de los saldos de capital Total de las cuotas vencidas y que sean recuperadas completa o parcialmente. En casos de recaudos inferiores al 55% no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX.</p> <p>Lo anterior como lo describe la siguiente tabla:</p> <table border="1" data-bbox="962 1084 2134 1344"> <thead> <tr> <th colspan="4">COBRO CORRECTIVO (1-90 Días en mora)</th> </tr> <tr> <th>Rango</th> <th>% de Cumplimiento</th> <th>Época de Estudio % de comisión</th> <th>Época de Amortización % de comisión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(1-30)</td> <td>Menos del 75%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>(31-60)</td> <td>Menos del 60%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>(61-90)</td> <td>Menos del 55%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	COBRO CORRECTIVO (1-90 Días en mora)				Rango	% de Cumplimiento	Época de Estudio % de comisión	Época de Amortización % de comisión	(1-30)	Menos del 75%	0%	0%	(31-60)	Menos del 60%	0%	0%	(61-90)	Menos del 55%	0%	0%
COBRO CORRECTIVO (1-90 Días en mora)																					
Rango	% de Cumplimiento	Época de Estudio % de comisión	Época de Amortización % de comisión																		
(1-30)	Menos del 75%	0%	0%																		
(31-60)	Menos del 60%	0%	0%																		
(61-90)	Menos del 55%	0%	0%																		

	<p>En el evento en que el ICETEX implemente o adopte planes o programas de normalización de cartera, el valor de recuperación será establecido tomando como base para el cálculo la tarifa correspondiente a los porcentajes mínimos de cumplimiento a partir de los cuales comienza a facturar en cada una de las diferentes franjas en mora de la época de estudio, teniendo en cuenta para su resultado final los saldos de capital total recuperados de las cuotas vencidas.</p> <table border="1" data-bbox="1268 347 1825 699"> <thead> <tr> <th colspan="2">Porcentaje de comisión a cancelar en eventos especiales de Normalización de cartera (Brigadas)</th> </tr> <tr> <th>Franja</th> <th>% Comisión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rango (1-30)</td> <td>0,031%</td> </tr> <tr> <td>Rango (31-60)</td> <td>0,038%</td> </tr> <tr> <td>Rango (61-90)</td> <td>0,046%</td> </tr> </tbody> </table> <p>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 comisión por ningún concepto.</p> <p>Los siguientes eventos no generan ningún tipo de comisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pagos soportados con documentos falsos. • Pagos generados con cheques devueltos. • Obligaciones con inconsistencias en el saldo del crédito, como por ejemplo: Inconsistencias en aplicación de pagos, giros, entre otros, que puedan ser de fácil detección. • Obligaciones que una vez asignadas para el cobro de cartera, sean solicitadas por el ICETEX dentro de las atribuciones del contrato. • Obligaciones en las que el contratista no acredite la gestión de cobro realizada 			Porcentaje de comisión a cancelar en eventos especiales de Normalización de cartera (Brigadas)		Franja	% Comisión	Rango (1-30)	0,031%	Rango (31-60)	0,038%	Rango (61-90)	0,046%
Porcentaje de comisión a cancelar en eventos especiales de Normalización de cartera (Brigadas)													
Franja	% Comisión												
Rango (1-30)	0,031%												
Rango (31-60)	0,038%												
Rango (61-90)	0,046%												
<p>21. Justificación anticipo o pago anticipado:</p>	<p>N/A</p>												
<p>22. Interventoría/Supervisión: Si la interventoría es contratada, diligencie TODOS los campos,</p>	<p>Contratada</p>	<p>SI: <input type="checkbox"/> Interventoría es Externa = Contratada</p>	<p>NO: X</p>										
	<p>Externa: <input type="checkbox"/> Razón Social</p>	<p>EN PROCESO DE CONTRATACIÓN</p>	<p>No. Contrato EN PROCESO DE CONTRATACIÓN</p>										
	<p>Contacto</p>	<p>Por definir</p>	<p>EN PROCESO DE CONTRATACIÓN</p>										

Si aún no está contratada, coloque "Por definir"	Teléfono		Por definir	Por definir	Por definir	Por definir
	Supervisión	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	
Si se trata de Supervisión, solo diligencie los campos desde aquí	Nombre del servidor	Director De Cobranza				
	N° Cédula de Ciudadanía:					
Dependencia	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza					
23. Justificación de contar con Interventoría (aplica únicamente en el caso de requerir interventoría)	No aplica					
24. Ubicación de personal en el ICETEX: Cabe resaltar que el ICETEX NO cuenta con espacio físico para nuevos puestos de trabajo	En desarrollo del contrato, ¿se ubicara personal en las instalaciones del ICETEX:	No <input checked="" type="checkbox"/>		Si <input type="checkbox"/>		
	El área cuenta con el espacio físico requerido	No <input checked="" type="checkbox"/>		Si <input type="checkbox"/>		
25. Análisis del riesgo y forma de mitigarlo	<p>ANÁLISIS DE RIESGOS</p> <p>Se precisa que salvo las situaciones específicamente mencionados en el presente pliego de condiciones y como principio general, EL CONTRATISTA como experto de negocio y como especialista, asumirá los efectos económicos de todas aquellos sucesos previsibles y de normal ocurrencia para las actividades que son objeto de la presente contratación. Por lo tanto, deberá asumir los riesgos asociados a su tipo de actividad ordinaria que sean previsibles, así mismo, asumirá aquellos riesgos propios de su actividad empresarial y de persona natural o jurídica que tiene que cumplir con determinadas cargas y deberes frente al Estado y la sociedad. En consecuencia, solo procederán reclamaciones por hechos o circunstancias imprevisibles no asignadas al contratista en la presente distribución de riesgos de la contratación, por tanto EL ICETEX no estará obligada a reconocimiento económico alguno ni a ofrecer garantía que permita eliminar, prevenir o mitigar los efectos de los riesgos asumidos por el contratista.</p> <p>En virtud de lo anterior, se establecieron los siguientes riesgos:</p> <p>*Ver Anexo 6 Matriz De Riesgos</p> <p>Los riesgos legales a evidenciar en el siguiente proceso son los siguientes:</p>					

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Políticas 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.
<p>26. Análisis sustenta exigencia garantías que la de</p>	<p>En atención a las obligaciones y cuantía del contrato, el contratista deberá constituir dentro de los tres (3) días siguientes al perfeccionamiento del contrato, Garantía Única de Cumplimiento, en una compañía de seguros o en una entidad bancaria debidamente reconocida por la Superintendencia Financiera, que ampare los siguientes riesgos, ASÍ;</p> <p>GARANTÍA DEL CONTRATO</p> <p>Para mitigar los riesgos, el CONTRATISTA se obliga a constituir una garantía expedida en “Formato Para Entidades Públicas” en favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR “MARIANO OSPINA PÉREZ” - ICETEX. NIT. 899.999.035-7 con una compañía de seguros establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual deberá entregarla dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato. Dicha garantía deberá amparar los siguientes riesgos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CUMPLIMIENTO: Por un valor equivalente al treinta (30%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del contrato y cuatro (4) meses más. 2. CALIDAD DEL SERVICIO: Por un valor equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del contrato y seis (6) meses más. 3. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES. Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del contrato y tres (3) años más. 4. Adicionalmente, EL CONTRATISTA deberá constituir póliza de RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL que cubra el riesgo de daños causados a terceros con la ejecución del contrato por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del Contrato. <p>La vigencia de la garantía deberá ser por todo el plazo de ejecución del contrato. La cobertura de Responsabilidad Civil Extracontractual deberá contener como mínimo, en adición a la cobertura básica de predios, labores y operaciones, los amparos adicionales de:</p> <p>El monto de la garantía se deberá restablecer por parte del contratista con ocasión de las reclamaciones efectuadas por EL ICETEX. Dentro de los términos estipulados en este Contrato la garantía no podrá ser cancelada sin la autorización de EL ICETEX.</p> <p>El Contratista debe mantener vigente la garantía única y ajustarla siempre que se produzca alguna modificación en el plazo y/o valor del contrato o en el evento en que se produzca la suspensión temporal del mismo. Igualmente el contratista deberá notificar a la compañía aseguradora de cualquier modificación del contrato, así esta no conlleve</p>

	cambio del plazo o el valor del mismo y deberá allegar el certificado de notificación de la modificación a la entidad como constancia de realización de la misma. La garantía única de cumplimiento expedida a favor de EL ICETEX no podrá expirar por falta de pago de la prima ni puede ser revocada unilateralmente.				
27. Requiere Aprobación Comité Contratación	de	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Fecha Aprobación Comité de Contratación	

El presente insumo de contratación contiene los estudios previos de que trata el Manual de Contratación del ICETEX.

FIRMAS Y APROBACIONES
Firmas autorizadas:

<p>Firma Profesional responsable: Dependencia Generadora de la Necesidad</p> <p>ANA CLEMENCIA SILVA NIGRINIS VICEPRESIDENTA DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>	<p>Firma Profesional responsable: Dependencia Generadora de la Necesidad</p> <p>LUISA FERNANDA RODRIGUEZ GUTIERREZ ANALISTA 02 DIRECCION DE COBRANZA</p>
--	---

NOTA: Este es un plan inicial, el cual deberá ajustarse de acuerdo con la fecha de suscripción del contrato y del valor de la oferta económica, teniendo en cuenta la vigencia presupuestal.

LISTADO DE DOCUMENTOS ANEXOS AL INSUMO PARA CONTRATACIÓN

DOCUMENTOS ANEXOS		NÚMERO DE FOLIOS
DOCUMENTOS:		
• Documento de certificación de disponibilidad de recursos	<input type="checkbox"/>	
• Anexo 1 Relación de experiencia del Proponente.	<input type="checkbox"/>	
• Anexo 2 Estimación valor del Contrato cobro Administrativo	<input type="checkbox"/>	

ANEXO 1 RELACIÓN DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

(Debe ser soportado con las certificaciones)

PROPONENTE: _____						
FECHA: _____						
CONTRATOS CON LOS CUALES ACREDITA EXPERIENCIA		FECHA INICIACIÓN	FECHA TERMINACIÓN	OBJETO	CUMPLIMIENTO	MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN
CONTRATANTE	VALOR					
TOTAL						

EN EL CASO DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS EN UNIÓN TEMPORAL, SE DEBERÁ INDICAR LA PARTICIPACIÓN DE LA FIRMA EN PORCENTAJE (%) **ANEXAR CERTIFICACIONES EN ORIGINAL O FOTOCOPIA.**

Atentamente,

Firma del Representante Legal
C.C. _____ de _____
Nombres y apellidos del representante legal

ANEXO 2 ESTIMACIÓN NÚMERO MÍNIMO DE GESTORES

Promedio de Créditos vencidos por rango de Mora	
Rango 1 - 30	38.558
Rango 31 - 60	14.768
Rango 61 - 90	8.369
Total Proyección entrega al mes	61.695
Llamadas x día (25 días al mes)	2.468
Número promedio de asesores	25
Llamadas diarias por asesor	150
Total Llamadas Diarias	3.750
Llamadas por hora	20
Tiempo promedio al aire por llamada (Segundos)	180
Total minutos en turnos de trabajo de 8 horas diarias	480
Total minutos de Break en turnos de trabajo de 8 horas diarias	20
Total minutos en tiempo al aire en turnos de trabajo de 8 horas	460

ANEXO 3 ESTIMACIÓN VALOR DEL CONTRATO COBRO ADMINISTRATIVO

PROYECCION RANGO MORA (1-30) PROPIOS			
Mes Proyectado	Proyección de Recuperación época de estudios	Proyección de Recuperación época de Amortización	Proyección Total de Recuperación
Agosto	\$ 21.740.572	\$ 78.373.422	\$ 100.113.994
Septiembre	\$ 21.746.008	\$ 78.393.015	\$ 100.139.023
Octubre	\$ 21.751.444	\$ 78.412.613	\$ 100.164.057
Noviembre	\$ 21.756.882	\$ 78.432.216	\$ 100.189.098
Diciembre	\$ 21.762.321	\$ 78.451.824	\$ 100.214.146
			\$ 500.820.318
PROYECCION RANGO MORA (31-60) PROPIOS			
Mes Proyectado	Proyección de Recuperación época de estudios	Proyección de Recuperación época de Amortización	Proyección Total de Recuperación
Agosto	\$ 11.681.556	\$ 42.111.287	\$ 53.792.842
Septiembre	\$ 11.684.476	\$ 42.121.815	\$ 53.806.291
Octubre	\$ 11.687.397	\$ 42.132.345	\$ 53.819.742
Noviembre	\$ 11.690.319	\$ 42.142.878	\$ 53.833.197
Diciembre	\$ 11.693.242	\$ 42.153.414	\$ 53.846.655
			\$ 269.098.728
PROYECCION RANGO MORA (61-90) PROPIOS			
Mes Proyectado	Proyección de Recuperación época de estudios	Proyección de Recuperación época de Amortización	Proyección Total de Recuperación
Agosto	\$ 8.670.578	\$ 31.256.900	\$ 39.927.478
Septiembre	\$ 8.672.746	\$ 31.264.714	\$ 39.937.460
Octubre	\$ 8.674.914	\$ 31.272.530	\$ 39.947.444
Noviembre	\$ 8.677.083	\$ 31.280.348	\$ 39.957.431
Diciembre	\$ 8.679.252	\$ 31.288.168	\$ 39.967.420
			\$ 199.737.233
PROYECCION RANGO MORA (1-30) FONDOS			
Mes Proyectado	Proyección de Recuperación época de estudios	Proyección de Recuperación época de Amortización	Proyección Total de Recuperación
Agosto	\$ 507.764	\$ 1.830.457	\$ 2.338.221
Septiembre	\$ 522.997	\$ 1.885.371	\$ 2.408.368
Octubre	\$ 538.687	\$ 1.941.932	\$ 2.480.619
Noviembre	\$ 554.847	\$ 2.000.190	\$ 2.555.037
Diciembre	\$ 571.493	\$ 2.060.196	\$ 2.631.689
			\$ 12.413.934
PROYECCION RANGO MORA (31-60) FONDOS			
Mes Proyectado	Proyección de Recuperación época de estudios	Proyección de Recuperación época de Amortización	Proyección Total de Recuperación
Agosto	\$ 393.756	\$ 1.419.467	\$ 1.813.224
Septiembre	\$ 405.569	\$ 1.462.051	\$ 1.867.620
Octubre	\$ 417.736	\$ 1.505.913	\$ 1.923.649
Noviembre	\$ 430.268	\$ 1.551.090	\$ 1.981.358
Diciembre	\$ 443.176	\$ 1.597.623	\$ 2.040.799
			\$ 9.626.650
PROYECCION RANGO MORA (61-90) FONDOS			
Mes Proyectado	Proyección de Recuperación época de estudios	Proyección de Recuperación época de Amortización	Proyección Total de Recuperación
Agosto	\$ 350.602	\$ 1.263.897	\$ 1.614.499
Septiembre	\$ 361.120	\$ 1.301.814	\$ 1.662.934
Octubre	\$ 371.953	\$ 1.340.869	\$ 1.712.822
Noviembre	\$ 383.112	\$ 1.381.095	\$ 1.764.207
Diciembre	\$ 394.605	\$ 1.422.528	\$ 1.817.133
			\$ 8.571.594
VALOR CONTRATO			\$ 1.000.268.456
IVA			\$ 160.042.953
VALOR TOTAL			\$ 1.160.311.409

ANEXO 4 PROPUESTA ECONOMICA

COBRO CORRECTIVO (1 - 30 Días en mora)				
% Cumplimiento	Tarifa Máxima Comisión IVA Incluido		Propuesta Económica IVA Incluido	
	Estudios	Amortización	Estudios	Amortización
85% o mayor	0,038%	0,050%		
80% - 84%	0,034%	0,046%		
75% - 79%	0,030%	0,042%		
Menos del 75%	0%	0%		

COBRO CORRECTIVO (31 - 60 Días en mora)				
% Cumplimiento	Tarifa Máxima Comisión IVA Incluido		Propuesta Económica IVA Incluido	
	Estudios	Amortización	Estudios	Amortización
75% o mayor	0,050%	0,060%		
70% - 74%	0,046%	0,056%		
60% - 69%	0,042%	0,052%		
Menos del 60%	0%	0%		

COBRO CORRECTIVO (61 - 90 Días en mora)				
% Cumplimiento	Tarifa Máxima Comisión IVA Incluido		Propuesta Económica IVA Incluido	
	Estudios	Amortización	Estudios	Amortización
70% o mayor	0,053%	0,070%		
65% - 69%	0,049%	0,066%		
55% - 64%	0,045%	0,062%		
Menos del 55%	0%	0%		

ANEXO 5 LISTA DE CHEQUEO VISITA TECNICA AL PROPONENTE

LISTA DE CHEQUEO VISITA TECNICA AL PROPONENTE			
No.	Requerimiento	Como lo Cumple	Evidencia
1	Software propio del proponente		
2	Puestos de trabajo con Computadores y elementos para operación de los agentes del Call Center		
3	Servidores de aplicaciones y de datos		
4	Servidores de comunicaciones		
5	Al momento de la visita deberá encontrarse en funcionamiento, para lo cual debe evidenciarse su actividad en ese momento.		
6	Módulo de generación de informes		
7	Módulo de supervisión en línea		
8	Módulo de evaluación de conocimientos		
9	Módulo de administración de guiones		
10	IVR (Interactive Voice Response)		
11	ACD (Distribuidor inteligente de llamadas).		
12	Grabación de llamadas		
13	Funciones para envío masivo de Email		

ANEXO 6 CUADRO CONTROL Y REPORTE

El proponente deberá indicar el número de folio en que se encuentra el ITEM requerido y de qué forma cumple

ITEM	NOMBRE PROPONENTE		
	Cumple?	Folio	De qué forma cumple
Cuenta con mínimo diez (10) años de constitución, contados con anterioridad de la fecha de presentación de la propuesta o cierre del presente proceso de selección, cuyo objeto en cámara y comercio acredite actividades y servicios directamente relacionados con gestión de cartera y/o cobranza.			
Certificado tradición y libertad			
Presentación cuatro (4) Certificaciones			
Certifica Plan de contingencia			
Certifica Plan de continuidad del negocio			
Certifica circular externa no. 022 de 2010 antes circular externa no. 052 de 2007 de la superintendencia financiera de Colombia			
Presenta (1) Director de Proyecto ICETEX			
Presenta (1) Coordinador Operativo			
Número de Gestores			
Requisitos operativos y tecnológicos			
Estímulo a la Industria Nacional Colombiana			
Realizar la gestión de cobro Administrativo y una vez la obligación haya sido normalizada, deberá informar inmediatamente al ICETEX, con el fin de que sea registrada en el sistema de cartera.			
Cuenta con un Data Center			
Cumplir con los requerimientos de seguridad en la información.			
Velar por el cumplimiento y protección en la información de manejo de bases de datos de acuerdo con los requisitos establecidos en la Ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008) y Ley 1581 de 2012 Ley Protección de Datos			
Realizar un back up diario a la gestión de cobro realizada que garantice la seguridad de la información en caso de contingencia			
Garantizar la confidencialidad de la información suministrada por parte del ICETEX para el desarrollo del objeto contractual			
Propuesta económica			