

## PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2014

### **“CONTRATAR LA PRESTACION 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”**

En la ciudad de Bogotá, D.C., siendo las 11:30 a.m., del día 18 de julio de 2014, se dio inicio a la visita técnica de la Licitación Pública No. 004-2014, en las instalaciones del proponente Cojunal, ubicadas en la Calle 26A No. 13-97, oficinas 1101-1106, sin embargo informaron que esa sede era la Administrativa, que en la calle 70 No. 4-16 funcionaba la sede operativa, por tal motivo se trasladó la visita para esa sede, la cual fue atendida por los Coordinadores de Cartera Pre jurídica, Felipe Solano y John Sacristán Castro, donde se verificaron los siguientes requisitos habilitantes mínimos de participación:

1. Oficina (s) en funcionamiento, sede (s) para la operación del ICETEX.
  - a. Área indicada en el certificado de tradición o contrato de arrendamiento
2. Líneas Telefónicas a nivel nacional.
  - a. Call Center con capacidad para atención ICETEX.
  - b. Número de líneas telefónicas para la gestión del cobro.
  - c. Asesor con computador, línea telefónica, elementos necesarios.
  - d. Ubicación de la operación para ICETEX.
3. Software propio del proponente.
4. Puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes del Call Center.
5. Servicios de aplicaciones y de datos.
6. Servidores de comunicación.
7. Al momento de la visita deberán encontrarse en funcionamiento, debe evidenciarse su actividad en este momento.
8. Módulo de generación de informes.
9. Módulo de supervisión en línea.
10. Módulo de evaluación de conocimientos.
11. Módulo de administración de guiones.
12. IVR (Interactive Voice Response).



13. ACD (Distribuidor inteligente de llamadas).
14. Grabación de llamadas.
15. Funciones para envío masivo de E-MAIL.
16. Observaciones Generales

El detalle del cumplimiento, para la verificación de los aspectos arriba mencionados, se encuentra en el documento de trabajo anexo.

Siendo las 2:30 p.m., se da por terminada la visita técnica, encontrando que el Proponente Cojunal, cumple con los requisitos habilitantes mínimos de participación.



**NATALIA CAYCEDO CIFUENTES**  
Coordinadora Grupo de Cobranza  
Dirección de Cobranza  
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza



**VICTOR RAUL BAUTISTA GALINDO**  
Coordinador de Infraestructura  
Dirección de Tecnología  
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

*Nota: No cumplió en funcionamiento en ese momento, estaban los puestos de trabajo vacíos sin funcionarios, no se evidenciaron que estos funcionaron (ver fotos de puestos vacíos)*



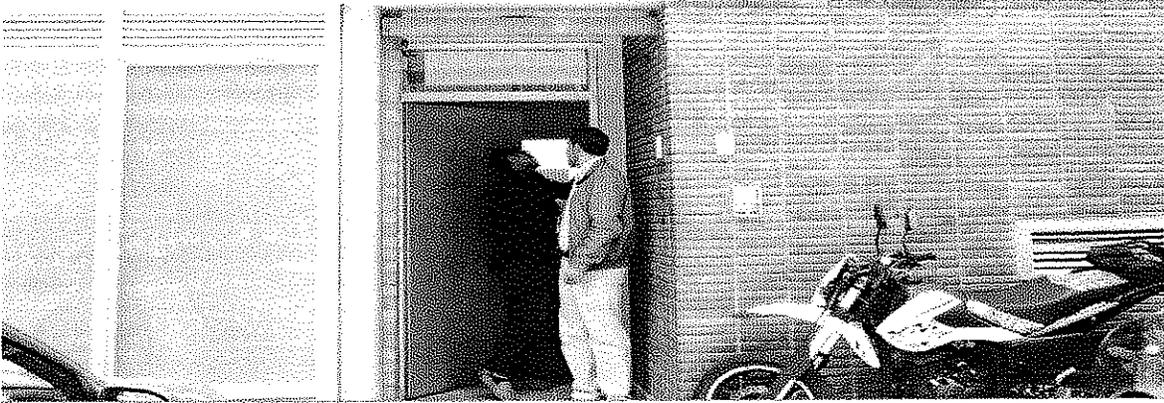
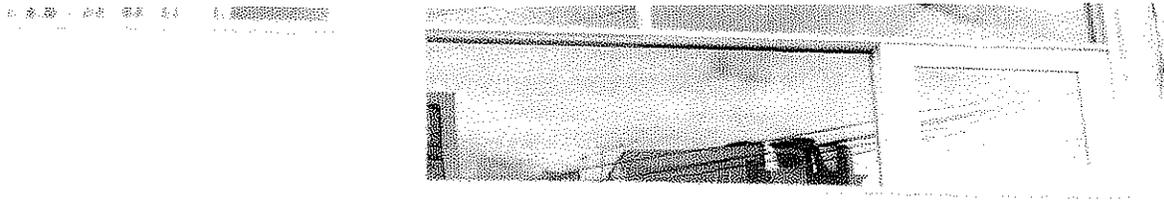


Oficina calle 26





Oficina calle 74



Puesto calle 74





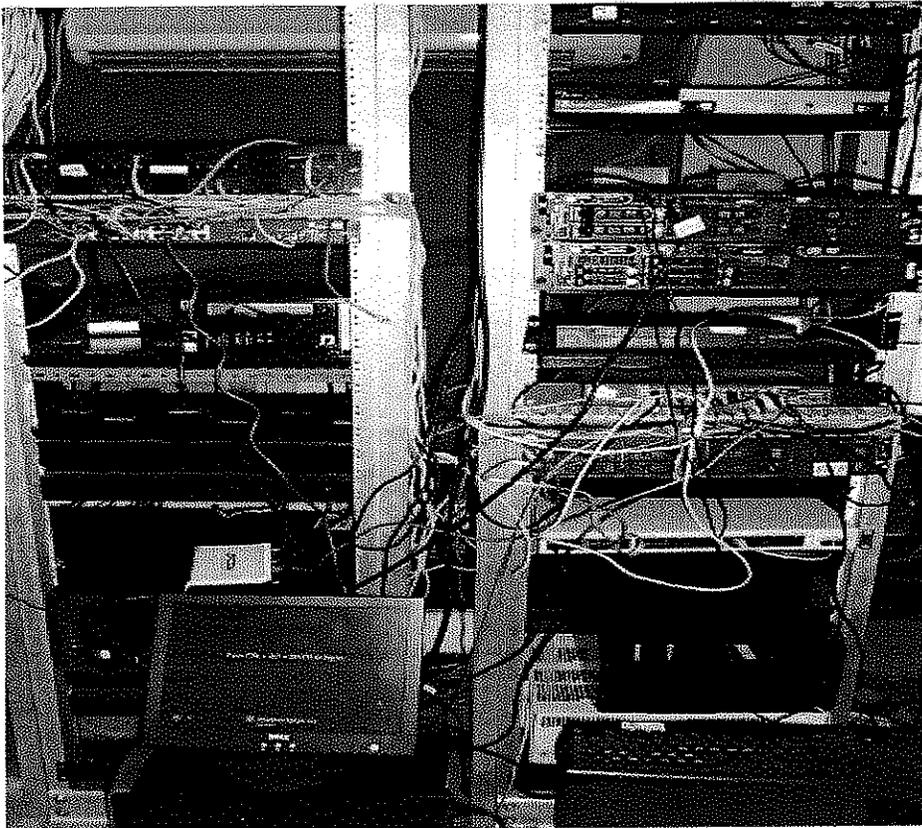
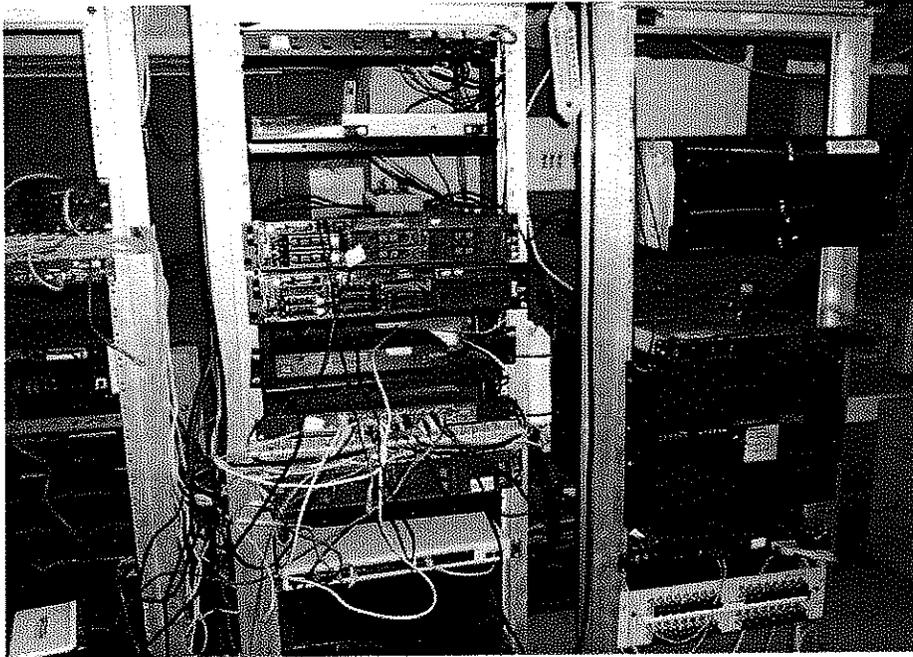


Puestos calle 74, vacios sin operarios





Equipos





Fecha: Julio 17 de 2014  
 Proponente: COJUNAL  
 Especificaciones Técnicas Mínimas y/o Calificables de Infraestructura Fisica.  
 Dirección Propuesta: Calle 26 A No. 13 - 97 oficinas 1101 - 1106  
 Dirección Propuesta:  
 Número de Visita a realizar por proponente:

I. **REQUISITO TÉCNICO MÍNIMO HABILITANTE**

1.1	REQUISITOS HABILITANTES MÍNIMOS DE PARTICIPACIÓN Y DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA ACREDITARLOS
Para la acreditación de la capacidad técnica, los participantes deberán adjuntar los documentos que se requieren a continuación:	

2.3. DOCUMENTOS REQUERIDOS DE ASPECTO TÉCNICO

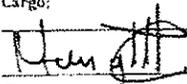
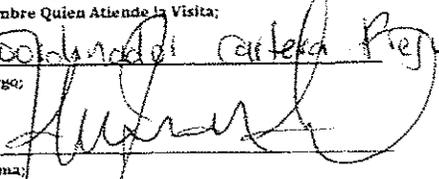
Infraestructura Fisica	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES
OFICINAS SEDE DONDE FUNCIONA GESTION ICETEX		
1. Deberá anexar copia del certificado de tradición y libertad 2. o copia de las escrituras públicas que acrediten la propiedad: y/o copia del (los) contrato (s) de arrendamiento.		Copia del certificado, con acuerdo de dirección y opiniones
ÁREA INDICADA EN EL CERTIFICADO		85 m <sup>2</sup>
El área se certificará anexando el respectivo: 1. Contrato de arrendamiento 2. El inmueble es propio con la respectiva escritura pública 3. Promesa del contrato de compraventa. 4. Certificado de Libertad y Tradición del Inmueble (expedido no mayor a 30 días calendario).	(Indicar como certifican el área con que cuenta la sede e indicar claramente el documento que presentaron para tal fin).	Contrato arrendamiento.

Líneas telefónicas a nivel nacional:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberá contar con un Call Center con capacidad para la atención de clientes de ICETEX.</li> <li>• Validar número de líneas telefónicas para la gestión de cobro</li> <li>• Cada uno equipado con computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio.</li> </ul>	<p>SI</p> <p>SI</p> <p>SI</p>	<p>No hay líneas telefónicas debido a que se plantea el uso de VoIP. Es decir, no hay telefonos pero se indica que la llamada local se saca por EL.</p> <p>Se ofrecen 2 EL.</p> <p>ACTIVIS</p> <p>En el momento de la visita no se evidencian los elementos en cada puesto de trabajo para telefonía. Se indica que con el contrato, se proveerán.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación de la operación para ICETEX</li> </ul>		

II. LISTA DE CHEQUEO VISITA TÉCNICA AL PROponente

REQUERIMIENTO	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1. Software propio del proponente	SI, "HEXALTA", "EASIX"	
2. Puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes del Call Center	SI,	No están en operación
3. Servicios de aplicaciones y de datos	SI, SQL	
4. Servidores de comunicación	SI	
5. Al momento de la visita deberá encontrarse en funcionamiento, debe evidenciarse su actividad en este momento.		
6. Módulo de generación de informes	SI	Al momento de la visita no se evidencian
7. Módulo de supervisión en línea	SI	Al momento de la visita no se evidencian
8. Módulo de evaluación de conocimientos.	Opcional de configuración según necesidad ICETEX.	Al momento de la visita no se evidencian
9. Módulo de administración de guiones	SI,	
10. IVR (Interactive Voice Response)	SI.	
11. ACD (Distribuidor inteligente de llamadas)	SI.	
12. Grabación de llamadas	SI,	
13. Funciones para envío masivo de E-MAIL.	SI, SEND BLAST.	Al momento de la visita no se evidencian

OBSERVACIONES. El director se encontraba en la calle 26 A No 13-33 y en comunicación con los operadores Calle 70 # 4-16.  
Para ICETEX el Director Luis Dorcia estaba en la sede de la Calle 70 # 4-16 este caso es propio.  
Se encuentran 25 puertos, y hay posibilidad de 110 posiciones, no se encuentra en funcionamiento.

Aprueba	<input type="checkbox"/>	Felipe Solano
No aprueba	<input type="checkbox"/>	John Sacristan Castro
Notario Caycedo Victor Balbuena		
Nombre Quien Realiza la Visita:		Nombre Quien Atiende la Visita:
Coor. Cebanac		Comandante Carlos Pineda
Cargo:		Cargo:
		
Firma:		Firma:

## PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2014

### **“CONTRATAR LA PRESTACION 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”**

En la ciudad de Bogotá, D.C., siendo las 4:00 p.m., del día 18 de julio de 2014, se dio inicio a la visita técnica de la Licitación Pública No. 004-2014, en las instalaciones del proponente Ventas y Servicios S.A., ubicadas en la Cra. 45 No. 197-75 Autopista Norte, la cual fue atendida por el Gerente General, Miguel José Lopez, donde se verificaron los siguientes requisitos habilitantes mínimos de participación:

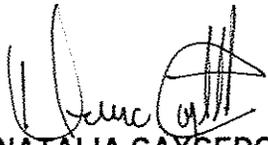
1. Oficina (s) en funcionamiento, sede (s) para la operación del ICETEX.
  - a. Área indicada en el certificado de tradición o contrato de arrendamiento
2. Líneas Telefónicas a nivel nacional.
  - a. Call Center con capacidad para atención ICETEX.
  - b. Número de líneas telefónicas para la gestión del cobro.
  - c. Asesor con computador, línea telefónica, elementos necesarios.
  - d. Ubicación de la operación para ICETEX.
3. Software propio del proponente.
4. Puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes del Call Center.
5. Servicios de aplicaciones y de datos.
6. Servidores de comunicación.
7. Al momento de la visita deberán encontrarse en funcionamiento, debe evidenciarse su actividad en este momento.
8. Módulo de generación de informes.
9. Módulo de supervisión en línea.
10. Módulo de evaluación de conocimientos.
11. Módulo de administración de guiones.
12. IVR (Interactive Voice Response).
13. ACD (Distribuidor inteligente de llamadas).



- 14. Grabación de llamadas.
- 15. Funciones para envío masivo de E-MAIL.
- 16. Observaciones Generales

El detalle del cumplimiento, para la verificación de los aspectos arriba mencionados, se encuentra en el documento de trabajo anexo.

Siendo las 06:00 p.m. se da por terminada la visita técnica, encontrando que el Proponente Ventas y Servicios S.A., cumple con los requisitos habilitantes mínimos de participación.



**NATALIA CAYCEDO CIFUENTES**  
Coordinadora Grupo de Cobranza  
Dirección de Cobranza  
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza



**VICTOR RAUL BAUTISTA GALINDO**  
Coordinador de Infraestructura  
Dirección de Tecnología  
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología



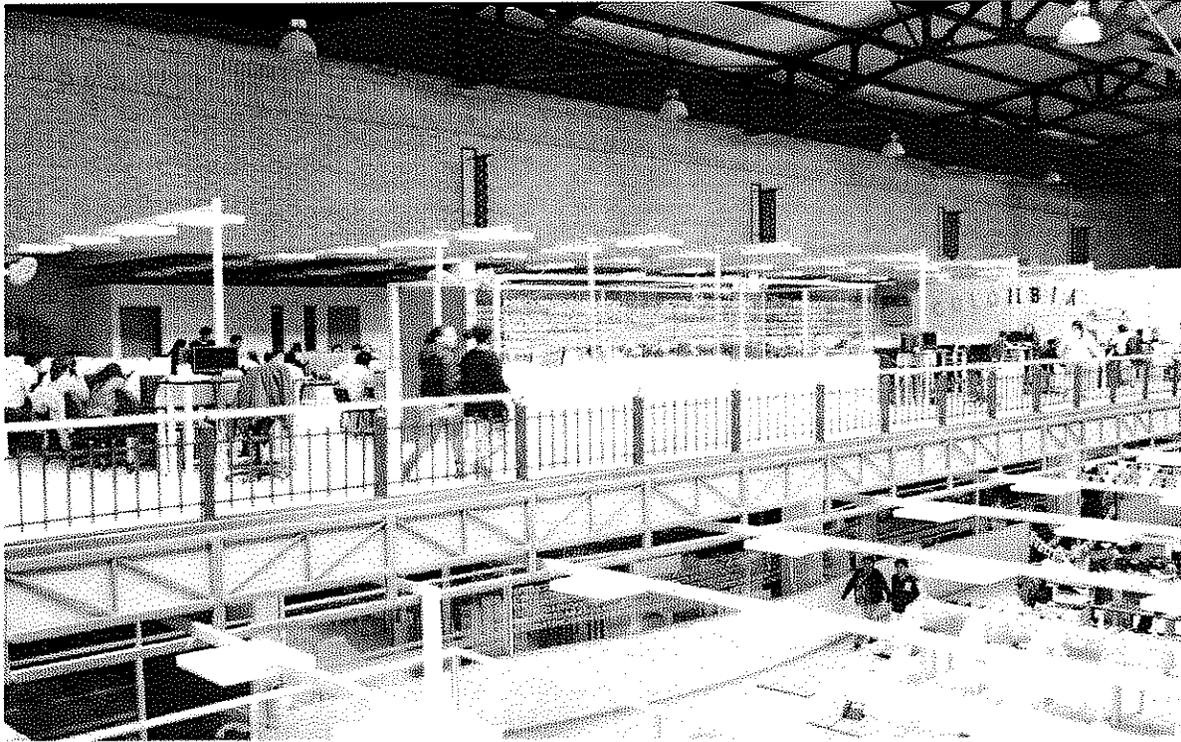


Vista de puestos de trabajo desde el segundo piso

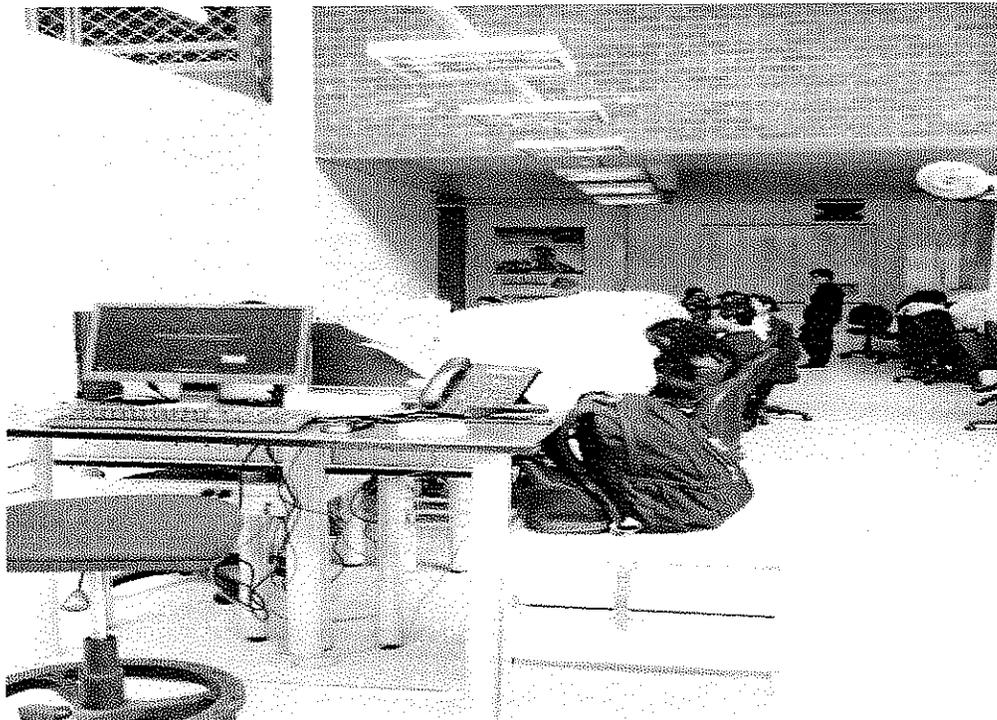


Vista del costado izquierdo, sector de cobranza



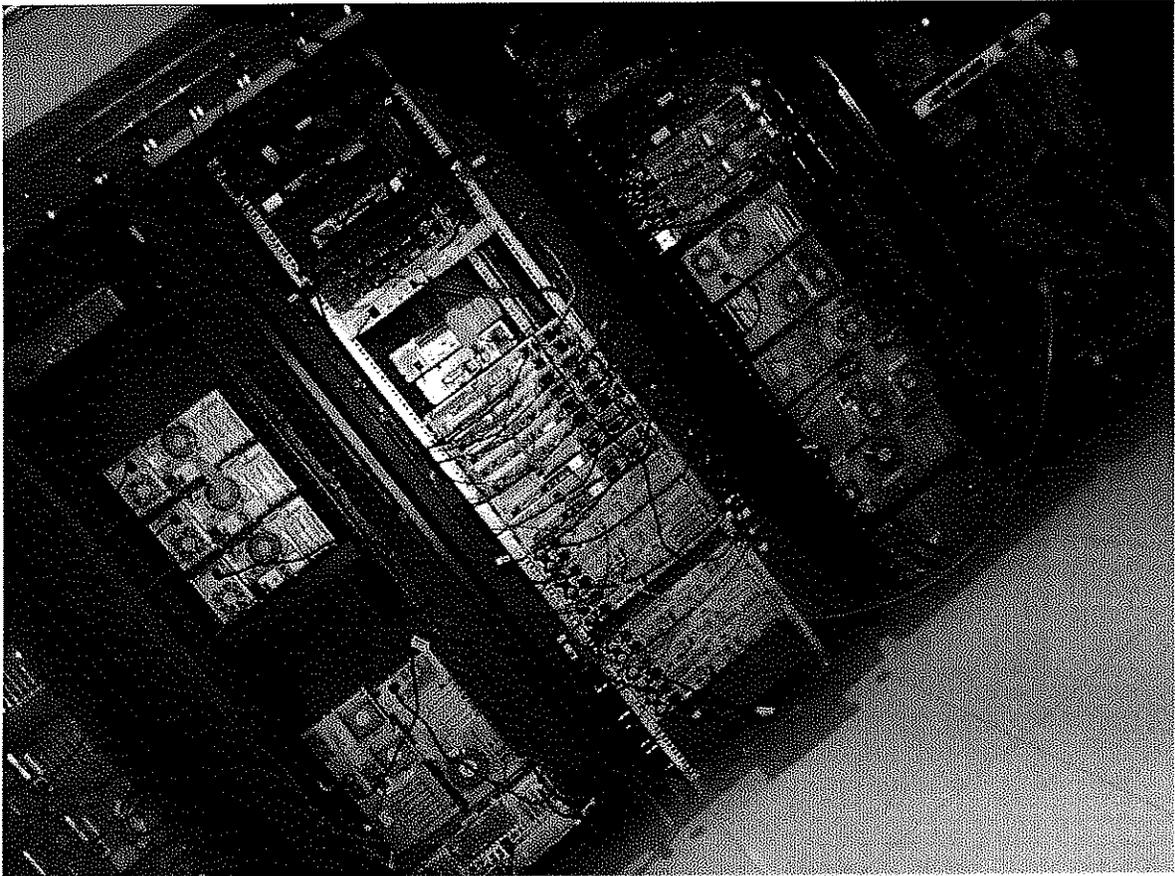


Isla de trabajo, puesto inicial del supervisor de la isla



Equipos







Fecha: Julio 17 de 2014

Proponente: VENTAS Y SERVICIOS S.A.,

Especificaciones Técnicas Mínimas y/o Calificables de Infraestructura Física.

Dirección Propuesta: CRA 45 No. 197 - 75 Autopista Norte

Dirección Propuesta:

1. REQUISITO TÉCNICO MÍNIMO HABILITANTE

1.1	REQUISITOS HABILITANTES MÍNIMOS DE PARTICIPACIÓN Y DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA ACREDITARLOS
Para la acreditación de la capacidad técnica, los participantes deberán adjuntar los documentos que se requieren a continuación.	

2.1 DOCUMENTOS REQUERIDOS DE ASPECTO TÉCNICO

Infraestructura Física	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES
OFICINAS SEDE DONDE FUNCIONA GESTIÓN ICETEX		
1. Deberá anexar copia del certificado de tradición y libertad  2. o copia de las escrituras públicas que acrediten la propiedad; y/o copia del (los) contrato (s) de arrendamiento.		
ÁREA INDICADA EN EL CERTIFICADO		
El área se certificará anexando el respectivo:  1. Contrato de arrendamiento 2. El inmueble es propio con la respectiva escritura pública 3. Promesa del contrato de compraventa. 4. Certificado de Libertad y Tradición del Inmueble	(Indicar como certificar el Área con que cuenta la sede o indicar claramente el documento que presentaron para tal fin).	
Líneas telefónicas a nivel nacional:		
• Deberá contar con un		

<p>Call Center con capacidad para la atención de clientes de ICETEX.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validar número de líneas telefónicas para la gestión de cobro</li> <li>Cada uno equipado con computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio.</li> </ul>	<p>SI</p> <p>SI</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación de la operación para ICETEX</li> </ul>	<p>Segundo piso</p>	<p>Participación, de Cobranza</p>

II. LISTA DE CHEQUEO VISITA TÉCNICA AL PROPONENTE

REQUERIMIENTO	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1. Software propio del proponente	SI. "ASPECT", SIGO	ASPECT - SQL JALPAC-SOFT
2. Puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes del Call Center	SI	
3. Servicios de aplicaciones y de datos	SI	
4. Servidores de comunicación	SI	
5. Al momento de la visita deberá encontrarse en funcionamiento, debe evidenciarse su actividad en este momento.	SI	
6. Módulo de generación de informes	SI	
7. Módulo de supervisión en línea	SI	ASPECT y COA
8. Módulo de evaluación de conocimientos.	SI	Elementos por clientes
9. Modulo de administración de guiones	SI	
10. IVR (Interactive Voice Response)	SI	
11. ACD (Distribuidor inteligente de llamadas)	SI	
12. Grabación de llamadas	SI	
13. Funciones para envío masivo de E-MAIL.	SI	

OBSERVACIONES:

[Empty observation box]

OBSERVACIONES

[Empty box for observations]

Aprueba	<input type="checkbox"/>
No aprueba	<input type="checkbox"/>
Nombre Quien Realiza la Visita:	Nombre Quien Atiende la Visita:
Notaria Caredo	MIGUEL JOSE LOPEZ
Cargo:	Cargo:
Not Coord. Cobranza	Gerente General
Firma:	Firma:
[Signature]	[Signature]

## PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2014

### **“CONTRATAR LA PRESTACION 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”**

En la ciudad de Bogotá, D.C., siendo las 10:30 a.m., del día 21 de julio de 2014, se dio inicio a la visita técnica de la Licitación Pública No. 004-2014, en las instalaciones del proponente Grupo Consultor Andino, ubicadas en la Calle 30 No. 6-22, la cual fue atendida por la Gerente Administrativa, Janina Pineda Marin, donde se verificaron los siguientes requisitos habilitantes mínimos de participación:

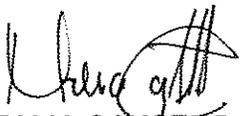
1. Oficina (s) en funcionamiento, sede (s) para la operación del ICETEX.
  - a. Área indicada en el certificado de tradición o contrato de arrendamiento
2. Líneas Telefónicas a nivel nacional.
  - a. Call Center con capacidad para atención ICETEX.
  - b. Número de líneas telefónicas para la gestión del cobro.
  - c. Asesor con computador, línea telefónica, elementos necesarios.
  - d. Ubicación de la operación para ICETEX.
3. Software propio del proponente.
4. Puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes del Call Center.
5. Servicios de aplicaciones y de datos.
6. Servidores de comunicación.
7. Al momento de la visita deberán encontrarse en funcionamiento, debe evidenciarse su actividad en este momento.
8. Módulo de generación de informes.
9. Módulo de supervisión en línea.
10. Módulo de evaluación de conocimientos.
11. Módulo de administración de guiones.
12. IVR (Interactive Voice Response).
13. ACD (Distribuidor inteligente de llamadas).



14. Grabación de llamadas.
15. Funciones para envío masivo de E-MAIL.
16. Observaciones Generales

El detalle del cumplimiento, para la verificación de los aspectos arriba mencionados, se encuentra en el documento de trabajo anexo.

Siendo las 12:00 p.m. se da por terminada la visita técnica, encontrando que el Proponente Grupo Consultor Andino, cumple con los requisitos habilitantes mínimos de participación.



**NATALIA CAYCEDO CIFUENTES**  
Coordinadora Grupo de Cobranza  
Dirección de Cobranza  
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza



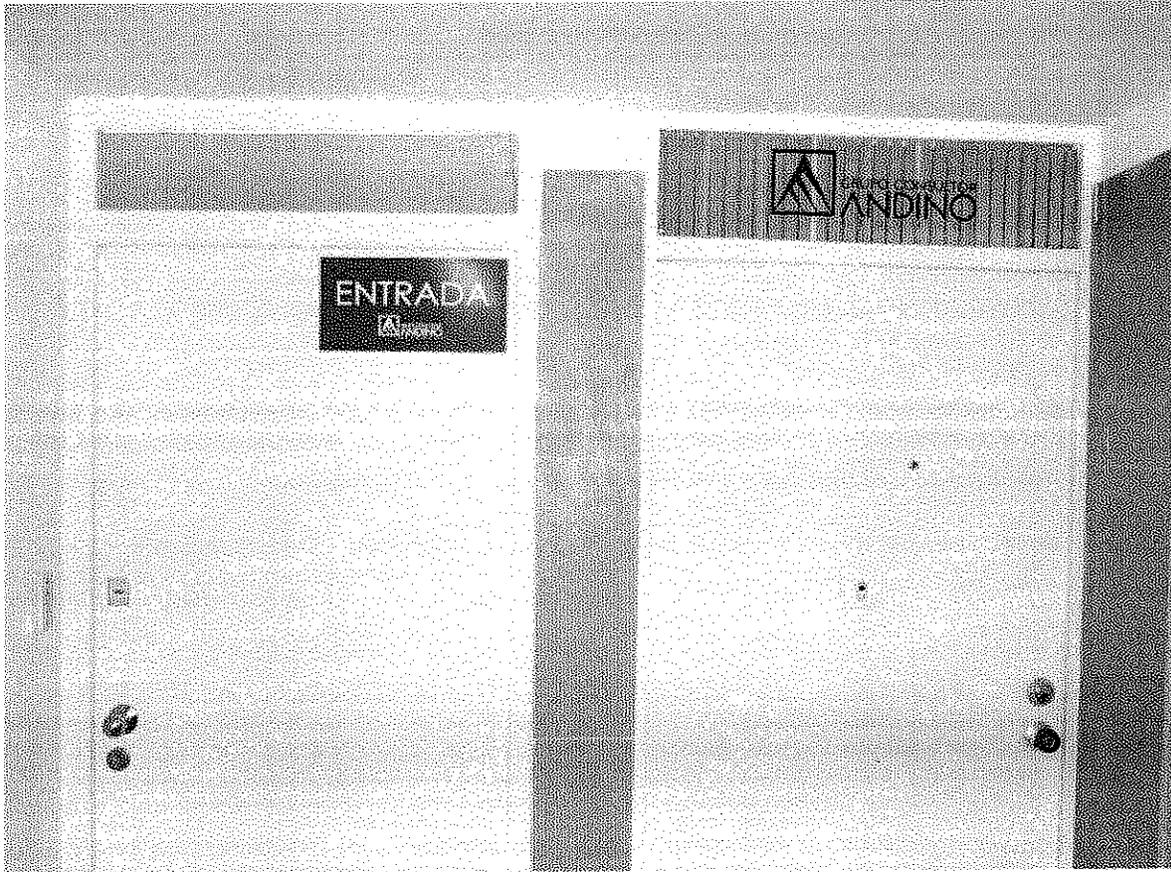
**VICTOR RAUL BAUTISTA GALINDO**  
Coordinador de Infraestructura  
Dirección de Tecnología  
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

*Nota: El módulo de evaluación de conocimientos no es un software.*









Puestos de trabajo





















1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions. It emphasizes that this is crucial for ensuring the integrity of the financial statements and for providing a clear audit trail. The text notes that any discrepancies or errors in the records can lead to significant complications during an audit and may result in the disallowance of certain expenses.

2. The second part of the document outlines the specific procedures for recording transactions. It details the requirements for receipts, invoices, and other supporting documents. It states that all receipts must be properly dated, itemized, and signed by the individual receiving the goods or services. Additionally, it mentions that invoices should be clearly marked and filed in a systematic manner to facilitate easy access and verification.

3. The third part of the document addresses the issue of expense reporting. It explains that employees are required to submit a detailed report of all business-related expenses incurred during the reporting period. This report should include a breakdown of the expenses by category and a brief description of the business purpose for each expense. The text also notes that any personal expenses incurred while on business must be clearly identified and separated from the business expenses.

4. The fourth part of the document discusses the process of reconciling the expense reports with the company's financial records. It states that the accounting department will review all submitted reports and compare them against the company's general ledger. Any discrepancies will be investigated and resolved promptly. The text also mentions that the reconciled reports will be used to prepare the company's financial statements and to provide supporting documentation to the auditors.

5. The fifth and final part of the document provides a summary of the key points discussed. It reiterates the importance of accurate record-keeping and the need for employees to follow the established procedures for recording transactions and reporting expenses. It concludes by stating that the company's commitment to transparency and accountability is a top priority, and that these procedures are designed to ensure that all financial transactions are properly documented and verified.

Fecha: Julio 17 de 2014

Proponente: GRUPO CONSULTOR ANDINO

Especificaciones Técnicas Mínimas y/o Calificables de Infraestructura Física.

Dirección Propuesta: CALLE 30 A No. 6 - 22

Dirección Propuesta:

1. **REQUISITO TÉCNICO MÍNIMO HABILITANTE**

1.1	REQUISITOS HABILITANTES MÍNIMOS DE PARTICIPACIÓN Y DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA ACREDITARLOS
Para la acreditación de la capacidad técnica, los participantes deberán adjuntar los documentos que se requieren a continuación.	

2.3. DOCUMENTOS REQUERIDOS DE ASPECTO TÉCNICO

Infraestructura Física	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES
OFICINAS SEDE DONDE FUNCIONA GESTION ICETEX		
1. Deberá anexar copia del certificado de tradición y libertad 2. o copia de las escrituras públicas que acrediten la propiedad; y/o copia del (los) contrato (s) de arrendamiento.		Certificado.
AREA INDICADA EN EL CERTIFICADO		
El área se certificará anexando el respectivo: 1. Contrato de arrendamiento 2. El inmueble es propio con la respectiva escritura pública 3. Promesa del contrato de compraventa. 4. Certificado de Libertad y Tradición del Inmueble	(Indicar como certificar el área con que cuenta la sede e indicar claramente el documento que presentaron para tal fin).	Propio.
Lineas telefónicas a nivel nacional:		
• Debera contar con un Call Center con		

capacidad para la atención de clientes de ICETEX.	SI	
• Validar número de líneas telefónicas para la gestión de cobro	SI	
• Cada uno equipado con computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio.	SI	X P, W 7

II. LISTA DE CHEQUEO VISITA TÉCNICA AL PROPONENTE

REQUERIMIENTO	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1. Software propio del proponente	SI "Validación"	
2. Puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes del Call Center	SI	X P, W 7
3. Servicios de aplicaciones y de datos	SI	Postgresql.
4. Servidores de comunicación	SI	Elastic
5. Al momento de la visita deberá encontrarse en funcionamiento, debe evidenciarse su actividad en este momento.	SI	
6. Módulo de generación de informes	SI	
7. Módulo de supervisión en línea	SI	Job monitor llamadas
8. Módulo de evaluación de conocimientos.	Se hace con formato de preguntas SI. NO en aplicación	
9. Modulo de administración de guiones	SI	integrado a otros módulos
10. IVR (Interactive Voice Response)	SI	Activo
11. ACD (Distribuidor inteligente de llamadas)	SI	Activo
12. Grabación de llamadas	SI	integrado Asterisk
13. Funciones para envío masivo de E-MAIL.	SI	Se hace a horas del día en Terminal

OBSERVACIONES:

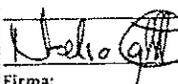
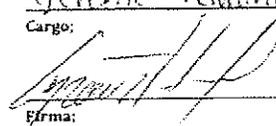
[Empty observation box]

))

))

OBSERVACIONES

[Empty box for observations]

Aprueba	<input type="checkbox"/>		
No aprueba	<input type="checkbox"/>		
Nombre Quien Realiza la Visita:	Natalia Coycedo		
Cargo:	Coor. Cobranza		
Firma:			
Nombre Quien Atiende la Visita:	Juana Pineda Varin		
Cargo:	Gerente Administrativa		
Firma:			

**PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2014**

**“CONTRATAR LA PRESTACION 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”**

En la ciudad de Bogotá, D.C., siendo las 4:00 p.m., del día 21 de julio de 2014, se dio inicio a la visita técnica de la Licitación Pública No. 004-2014, en las instalaciones del proponente Centro Interactivo, ubicadas en el Edificio de Avianca, locales 5,6 y 8, la cual fue atendida por la Gerente de Cuenta, Jenny Rodríguez, donde se verificaron los siguientes requisitos habilitantes mínimos de participación:

1. Oficina (s) en funcionamiento, sede (s) para la operación del ICETEX.
  - a. Área indicada en el certificado de tradición o contrato de arrendamiento
2. Líneas Telefónicas a nivel nacional.
  - a. Call Center con capacidad para atención ICETEX.
  - b. Número de líneas telefónicas para la gestión del cobro.
  - c. Asesor con computador, línea telefónica, elementos necesarios.
  - d. Ubicación de la operación para ICETEX.
3. Software propio del proponente.
4. Puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes del Call Center.
5. Servicios de aplicaciones y de datos.
6. Servidores de comunicación.
7. Al momento de la visita deberán encontrarse en funcionamiento, debe evidenciarse su actividad en este momento.
8. Módulo de generación de informes.
9. Módulo de supervisión en línea.
10. Módulo de evaluación de conocimientos.
11. Módulo de administración de guiones.
12. IVR (Interactive Voice Response).
13. ACD (Distribuidor inteligente de llamadas).



- 14. Grabación de llamadas.
- 15. Funciones para envío masivo de E-MAIL.
- 16. Observaciones Generales

El detalle del cumplimiento, para la verificación de los aspectos arriba mencionados, se encuentra en el documento de trabajo anexo.

Siendo las 5:30 p.m. se da por terminada la visita técnica, encontrando que el Proponente Centro Interactivo, cumple con los requisitos habilitantes mínimos de participación.



**CLAUDIA PATRICIA JIMENEZ G**  
Analista Dirección de Cobranza  
Dirección de Cobranza  
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza



**VICTOR RAUL BAUTISTA GALINDO**  
Coordinador  
Dirección de Tecnología  
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología



INTERACTIVO  
PUESTO DE TRABAJO



VISTA DE PUESTO DE TRABAJO



1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions and activities. It emphasizes that this is crucial for ensuring transparency and accountability in the organization's operations.

2. The second part of the document outlines the various methods and tools used to collect and analyze data. It highlights the need for consistent and reliable data collection processes to support informed decision-making.

3. The third part of the document focuses on the role of technology in enhancing data management and analysis. It discusses how modern software solutions can streamline data collection, storage, and reporting, thereby improving efficiency and accuracy.

Fecha: Julio 17 de 2014

Proponente: CENTRO INTERACTIVO

Especificaciones Técnicas Mínimas y/o Calificables de Infraestructura Física.

Dirección Propuesta: Edificio Avianca locales No. 5, 6 y 8

Dirección Propuesta:

Ciudad A Visitar Para Verificar Requisito Mínimo habilitante:

Número de Visita a realizar por proponente:

1. REQUISITO TÉCNICO MÍNIMO HABILITANTE

1.1	REQUISITOS HABILITANTES MÍNIMOS DE PARTICIPACIÓN Y DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA ACREDITARLOS
Para la acreditación de la capacidad técnica, los participantes deberán adjuntar los documentos que se requieren a continuación:	

2.3. DOCUMENTOS REQUERIDOS DE ASPECTO TÉCNICO

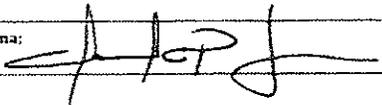
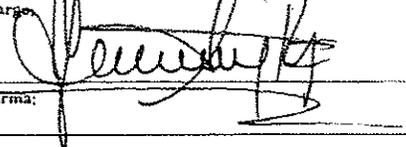
Infraestructura Física	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES
OFICINAS SEDE DONDE FUNCIONA GESTION ICETEX	SI	
1. Deberá anexar copia del certificado de tradición y libertad  2. o copia de las escrituras públicas que acrediten la propiedad; y/o copia del (los) contrato (s) de arrendamiento.		Inmueble Arrendado
ÁREA INDICADA EN EL CERTIFICADO		4000m <sup>2</sup> .
El área se certificará anexando el respectivo:  1. Contrato de arrendamiento 2. El inmueble es propio con la respectiva escritura pública 3. Promesa del contrato de compraventa.	(Indicar como certificar el área con que cuenta la sede e indicar claramente el documento que presentaran para tal fin).	
Lineas telefónicas a nivel nacional:	SI	
• Deberá contar con un Call Center con capacidad para la		SI

atención de clientes de ICETEX. • Validar número de líneas telefónicas para la gestión de cobro • Cada uno equipado con computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio.	Sí  Sí	
• Ubicación de la operación para ICETEX	Sí	

II. LISTA DE CHEQUEO VISITA TÉCNICA AL PROPONENTE

REQUERIMIENTO	CUMPLE/ NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1. Software propio del proponente	Sí	ASPECT UNIFY IP. CRM IN HOUSE ATENEA PNY
2. Puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes del Call Center	Sí	
3. Servicios de aplicaciones y de datos	Sí	ORACLE
4. Servidores de comunicación	Sí	ASPECT FW, DMZ, ALCATEL
5. Al momento de la visita deberá encontrarse en funcionamiento, debe evidenciarse su actividad en este momento.	Sí	
6. Módulo de generación de informes	Sí	
7. Módulo de supervisión en línea	Sí	
8. Módulo de evaluación de conocimientos.	Sí	ASPECT (Címicidad y Monitoreo)
9. Módulo de administración de guiones	Sí	ATENEA personalizada guiones
10. IVR (Interactive Voice Response)	Sí	ASPECT
11. ACD (Distribuidor inteligente de llamadas)	Sí	ASPECT
12. Grabación de llamadas	Sí	ASPECT
13. Funciones para envío masivo de E-MAIL.	Sí	SMS

- Con capacidad suficiente para prestarle trabajo.
- Se tomaron dos fotos por seguridad de la información no fue posible tomar más.
- Tienen sucursal B/guilla y otro punto en Bta

Aprueba	<input checked="" type="checkbox"/>		
No aprueba	<input type="checkbox"/>		
Nombre Quien Realiza la Visita:	Claudia Patricia Jimenez	Nombre Quien Atiende la Visita:	Menny Rodriguez F.
Cargo:	Ancilista	Cargo:	Secretaria de Centro
Firma:		Firma:	

## PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2014

### **“CONTRATAR LA PRESTACION 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”**

En la ciudad de Bogotá, D.C., siendo las 2:30 p.m., del día 21 de julio de 2014, se dio inicio a la visita técnica de la Licitación Pública No. 004-2014, en las instalaciones del proponente Conalcréditos, ubicadas en la Cra. 7 No. 19-28 / 19-36, la cual fue atendida por la Gerente de la Sucursal, Diana Marcela Gutiérrez, donde se verificaron los siguientes requisitos habilitantes mínimos de participación:

1. Oficina (s) en funcionamiento, sede (s) para la operación del ICETEX.
  - a. Área indicada en el certificado de tradición o contrato de arrendamiento
2. Líneas Telefónicas a nivel nacional.
  - a. Call Center con capacidad para atención ICETEX.
  - b. Número de líneas telefónicas para la gestión del cobro.
  - c. Asesor con computador, línea telefónica, elementos necesarios.
  - d. Ubicación de la operación para ICETEX.
3. Software propio del proponente.
4. Puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes del Call Center.
5. Servicios de aplicaciones y de datos.
6. Servidores de comunicación.
7. Al momento de la visita deberán encontrarse en funcionamiento, debe evidenciarse su actividad en este momento.
8. Módulo de generación de informes.
9. Módulo de supervisión en línea.
10. Módulo de evaluación de conocimientos.
11. Módulo de administración de guiones.
12. IVR (Interactive Voice Response).
13. ACD (Distribuidor inteligente de llamadas).



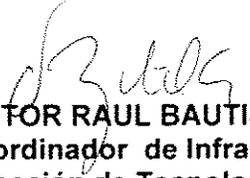
14. Grabación de llamadas.
15. Funciones para envío masivo de E-MAIL.
16. Observaciones Generales

El detalle del cumplimiento, para la verificación de los aspectos arriba mencionados, se encuentra en el documento de trabajo anexo.

Siendo las 3:45 p.m. se da por terminada la visita técnica, encontrando que el Proponente Conalcréditos, cumple con los requisitos habilitantes mínimos de participación.



**CLAUDIA PATRICIA JIMENEZ G**  
Analista Dirección de Cobranza  
Dirección de Cobranza  
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza



**VICTOR RAUL BAUTISTA GALINDO**  
Coordinador de Infraestructura  
Dirección de Tecnología  
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología



# CONALCRÉDITOS.

Puestos de Trabajo



SALA DE CAPACITACION





CENTRO DE COMPUTO

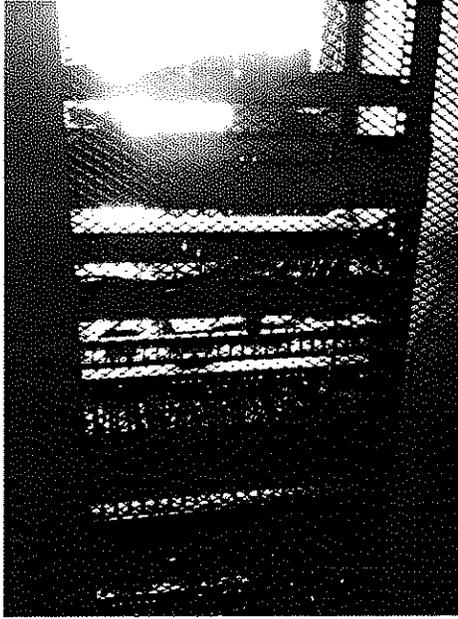


SALA DE CAPACITACION





EQUIPO DE COMPUTO



AREA DE PUESTOS DE TRABAJO





Fecha: Julio 17 de 2014

Proponente: CONALCREDITOS

Especificaciones Técnicas Mínimas y/o Calificables de Infraestructura Física.

Dirección Propuesta: CRA 7 No. 19 -28 / 19 - 36

Dirección Propuesta:

1. REQUISITO TÉCNICO MÍNIMO HABILITANTE

1.1	REQUISITOS HABILITANTES MÍNIMOS DE PARTICIPACIÓN Y DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA ACREDITARLOS
Para la acreditación de la capacidad técnica; los participantes deberán adjuntar los documentos que se requieren a continuación:	

2.3. DOCUMENTOS REQUERIDOS DE ASPECTO TÉCNICO

Infraestructura Física	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES
OFICINAS SEDE DONDE FUNCIONA GESTION ICETEX	SI	
1. Deberá anexar copia del certificado de tradición y libertad 2. o copia de las escrituras públicas que acrediten la propiedad; y/o copia del (los) contrato (s) de arrendamiento.		Inmueble arrendado
ÁREA INDICADA EN EL CERTIFICADO	440m <sup>2</sup>	
El área se certificará anexando el respectivo: 1. Contrato de arrendamiento 2. El inmueble es propio con la respectiva escritura pública 3. Promesa del contrato de compraventa. 4. Certificado de Libertad y Tradición del Inmueble (expedido no mayor a 30 días calendario).	(Indicar como certificar el área con que cuenta la sede e indicar claramente el documento que presentaron para tal fin).	
Lineas telefónicas a nivel nacional:	SI	

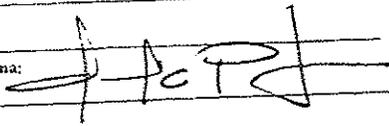
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberá contar con un Call Center con capacidad para la atención de clientes de ICETEX.</li> <li>• Validar número de líneas telefónicas para la gestión de cobro</li> <li>• Cada uno equipado con computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio.</li> </ul>		<p>Datacenter.          Proveedor ETB          Contingencia Claro          Telefonía en Asterisk.          Y Control</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación de la operación para ICETEX</li> </ul>	SI	

II. LISTA DE CHEQUEO VISITA TÉCNICA AL PROponentE

REQUERIMIENTO	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1. Software propio del proponente	SI	AGREE
2. Puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes del Call Center	SI	ASTERISK
3. Servicios de aplicaciones y de datos	SI	SQL.
4. Servidores de comunicación	SI	MITROL, ASTERISK
5. Al momento de la visita deberá encontrarse en funcionamiento, debe evidenciarse su actividad en este momento.	SI	
6. Módulo de generación de informes	SI	AGREE
7. Módulo de supervisión en línea	SI	ANTARES, ASTERISK
8. Módulo de evaluación de conocimientos.	SI	AGREE
9. Modulo de administración de guiones	SI	AGREE
10. IVR (Interactive Voice Response)	SI	ASTERISK
11. ACD (Distribuidor inteligente de llamadas)	SI	ASTERISK
12. Grabación de llamadas	SI	ANTARES-ASTERISK
13. Funciones para envío masivo de E-MAIL.	SI	ANTARES, ESTRATEC

OBSERVACIONES:

- Tienen 35 puestos disponibles
- Tienen 7 campañas en Bta
- En cali está la Grenaa Gral.

Aprueba	<input checked="" type="checkbox"/>
No aprueba	<input type="checkbox"/>
Nombre Quien Realiza la Visita:	Nombre Quien Atiende la Visita:
Claudia Patricia Jiménez	Diawo Wafarcela Gutiérrez G.
Cargo: Analista	Cargo: Gerente Sucursal
Firma: 	Firma: 