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 ese 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.

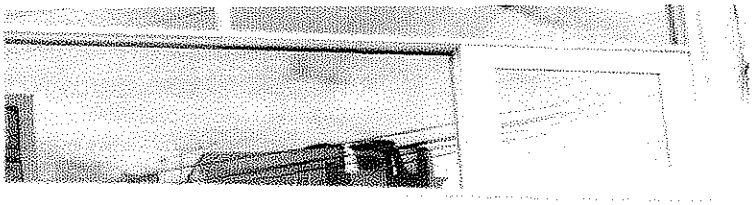
NATALIA CAYCEDO CIFUENTES
Coordinadora Grupo de Cobranza
Dirección de Cobranza
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

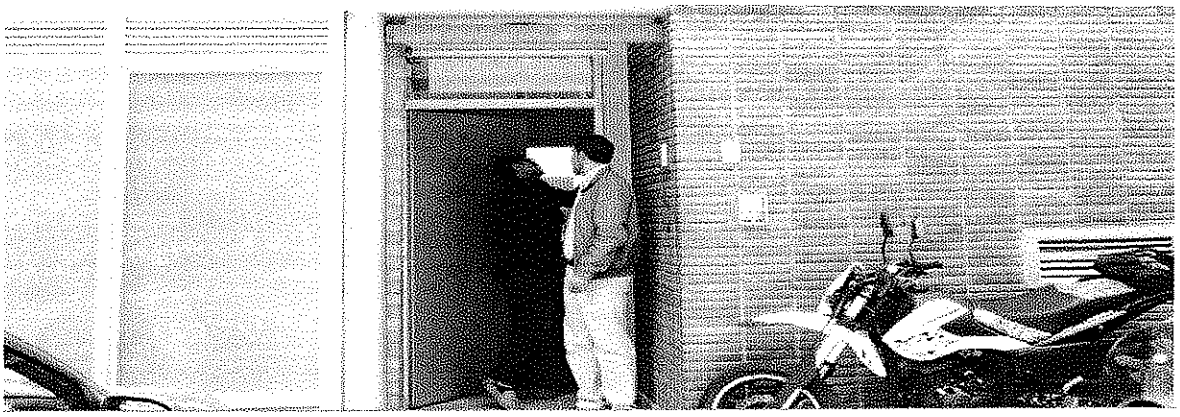
VICTOR RAUL BAUTISTA GALINDO
Coordinador de Infraestructura
Dirección de Tecnología
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Nota: No cumplio en funcionamiento en ese momento, estaban los puestos de trabajo vacios sin funcionarios, no se evidencia que estos funcionaran (ver fotos de puestos vacios)

Oficina calle 26

Oficina calle 74

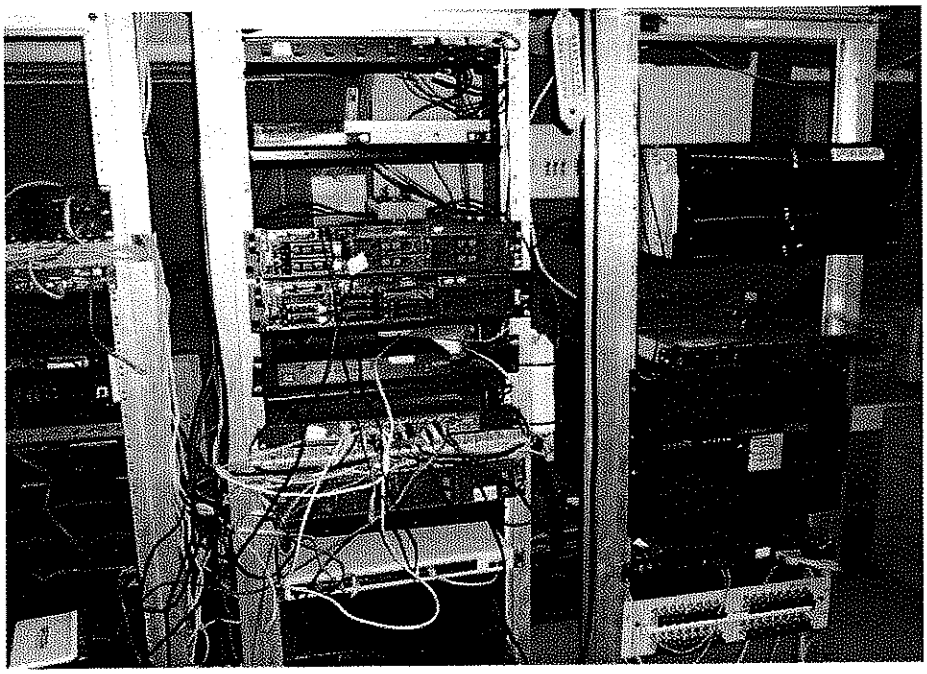


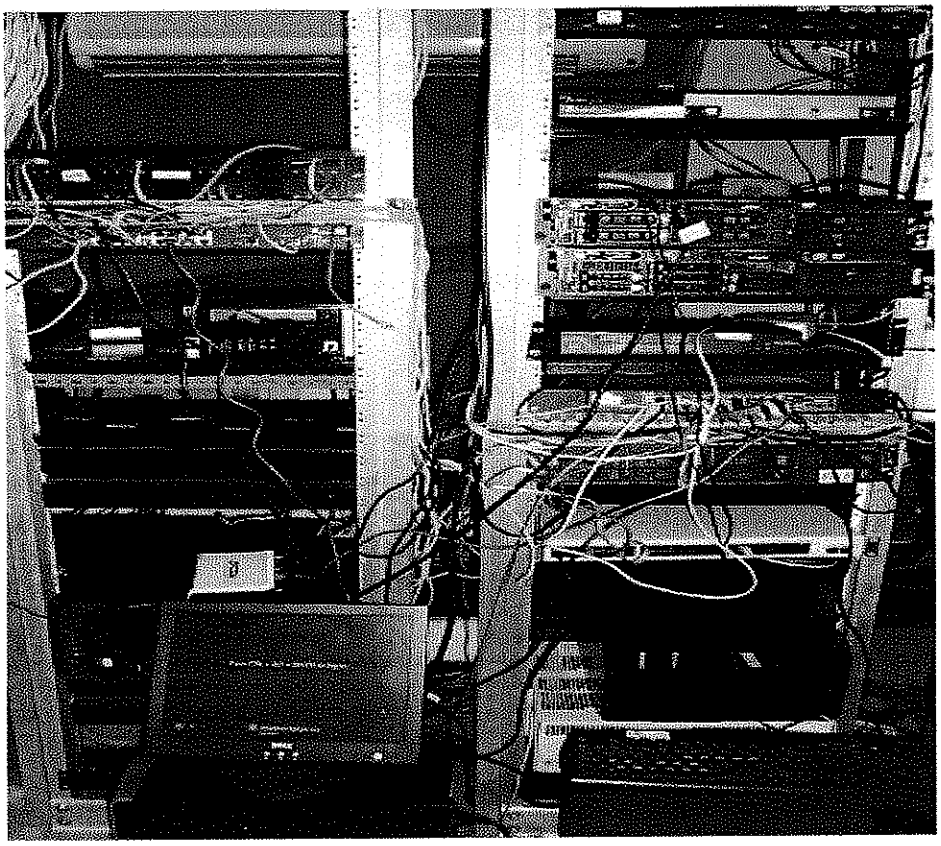


Puesto calle 74

Puestos calle 74,vacios sin operarios

Equipos





FORMATO DE VERIFICACION Y/O EVALUACION DE INFRAESTRUCTURA FISICA

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

I. **REQUISITO TÉCNIMO 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.		Copia del certificado, concuerda direccion y planos
ÁREA INDICADA EN EL CERTIFICADO		85 mt²
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.

3

Líneas telefónicas a nivel nacional:		
• Deberá contar con un Call Center con capacidad para la 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.	SI SI SI	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. Se ofrecen 2 EL. ANTENAS 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 provisionarían.
• Ubicación de la operación para ICETEX		

II. **LISTA DE CHEQUEO VISITA TÉCNICA AL PROPONENTE**

REQUERIMIENTO	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1. Software propio del proponente	SI, "HEXAITA", "GAMIX"	
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 evidencia
7. Módulo de supervisión en linea	SI	Al momento de la visita no se evidencia
8. Módulo de evaluación de conocimientos.	Opcional de configurar según necesidad ICETEX.	Al momento de la visita no se evidencia
9. Módulo de administración de guiones	SI,	
10. IVR (Interactive Voice Response)	S.	
11. ACD (Distribuidor inteligente de llamadas)	S.	
12. Grabación de llamadas	SI,	
13. Funciones para envio masivo de E-MAIL.	SI, SEND BLASTER.	Al momento de la visita no se evidencia

OBSERVACIONES: El director se encontraba en la Calle 60 A No 13-37 y el Coordinador con los operadores Calle 70 # 4-16.
Para ICETEX el Director Luis Dorda estaba en la sede de la Calle 70 # 4-16 esta casa es propia.
Se encuentran 25 puesto, y hay posibilidad de 110 posiciones, no se encuentra en funcionamiento.

Aprueba ☐	Felipe Solano
No aprueba ☐	John Sacristán Castro
Notario Cayado Victor Bautista	
Nombre Quien Realiza la Visita:	Nombre Quien Atiende la Visita:
Coor. Cobranza	Coordinador Cartera Prejurídica
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.

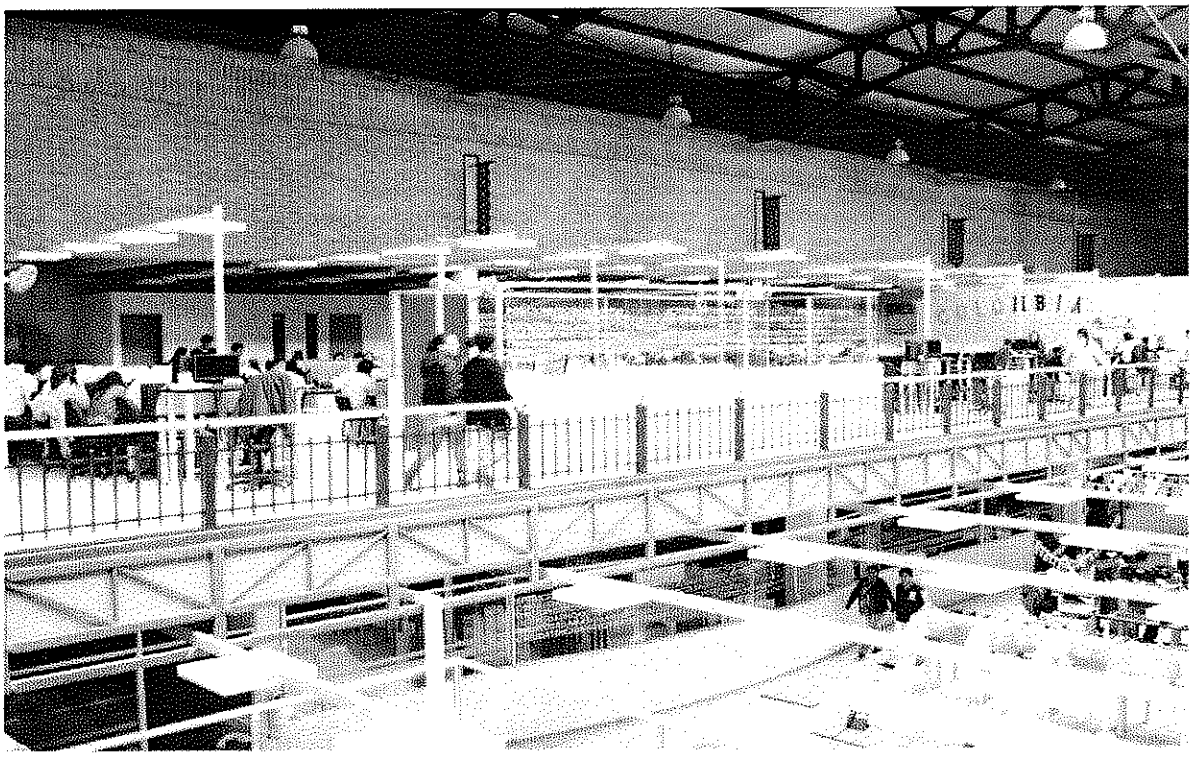
Siendo las 06:00 p.m. se da por terminada la visita técnica, encontrando que el Proponente Ventas y Servicios S.A., cumple con los requisitos habilitantes mínimos de participación.

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

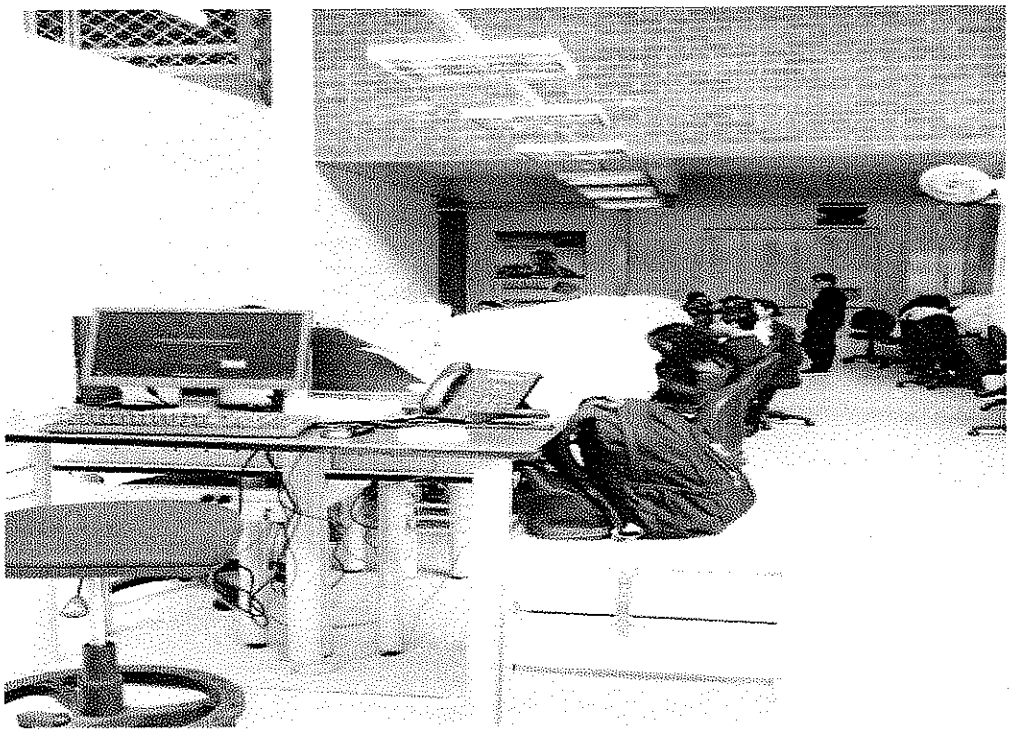
VICTOR RAUL BAUTISTA GALINDO
Coordinador de Infraestructura
Dirección de Tecnología
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

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

FORMATO DE VERIFICACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA

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:

I. **REQUISITO TÉCNIMO 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.

1.1 DOCUMENTOS REQUERIDOS DE ASPECTO TECNICO

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.		
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 certifican el área con que cuenta la sede o indicar claramente el documento que presentaron para tal fin).	
Lineas telefónicas a nivel nacional:		
• Deberá contar con un		

Call Center con capacidad para la 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	Segundo piso	Parte izquierda, de Cobranza

II. **LISTA DE CHEQUEO VISITA TÉCNICA AL PROPONENTE**

REQUERIMIENTO	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1. Software propio del proponente	Sí. "ASPECT", SIGO	ASPECT - SQL JASPER SOFT
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	
4. Servidores de comunicación	Sí	
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	ASPECT y CCA
8. Módulo de evaluación de conocimientos.	Sí	Elaboradas por ellos
9. Modulo de administración de guiones	Sí	
10. IVR (Interactive Voice Response)	Sí	
11. ACD (Distribuidor inteligente de llamadas)	Sí	
12. Grabación de llamadas	Sí	
13. Funciones para envio masivo de E-MAIL.	Sí	

OBSERVACIONES:

OBSERVACIONES

Aprueba ☐	
No aprueba ☐	
Natalia Cacedo	MIGUEL JOSE LOPEZ
Nombre Quien Realiza la Visita:	Nombre Quien Atiende la Visita:
Nat Coord. Cobranza	Gerente General
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 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 Marín, 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.

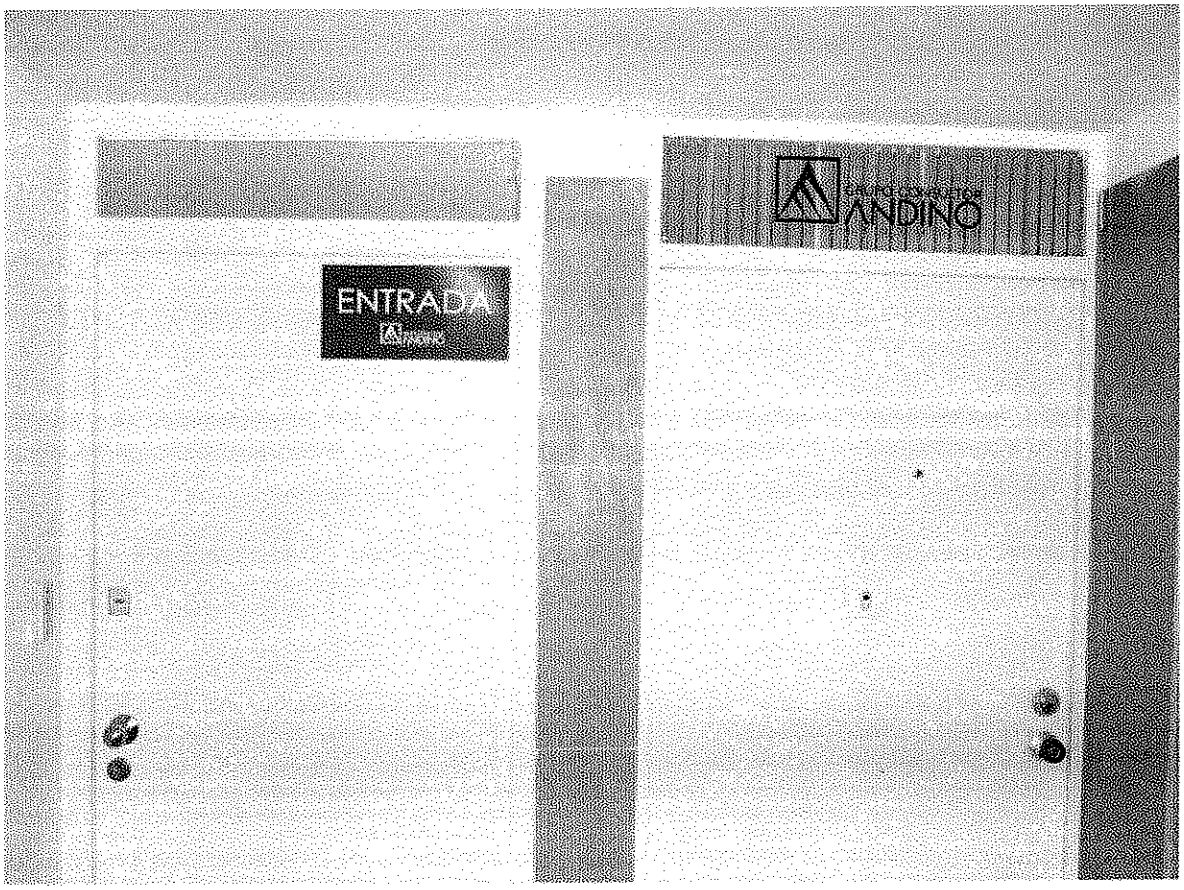
Siendo las 12:00 p.m. se da por terminada la visita técnica, encontrando que el Proponente Grupo Consultor Andino, cumple con los requisitos habilitantes mínimos de participación.

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

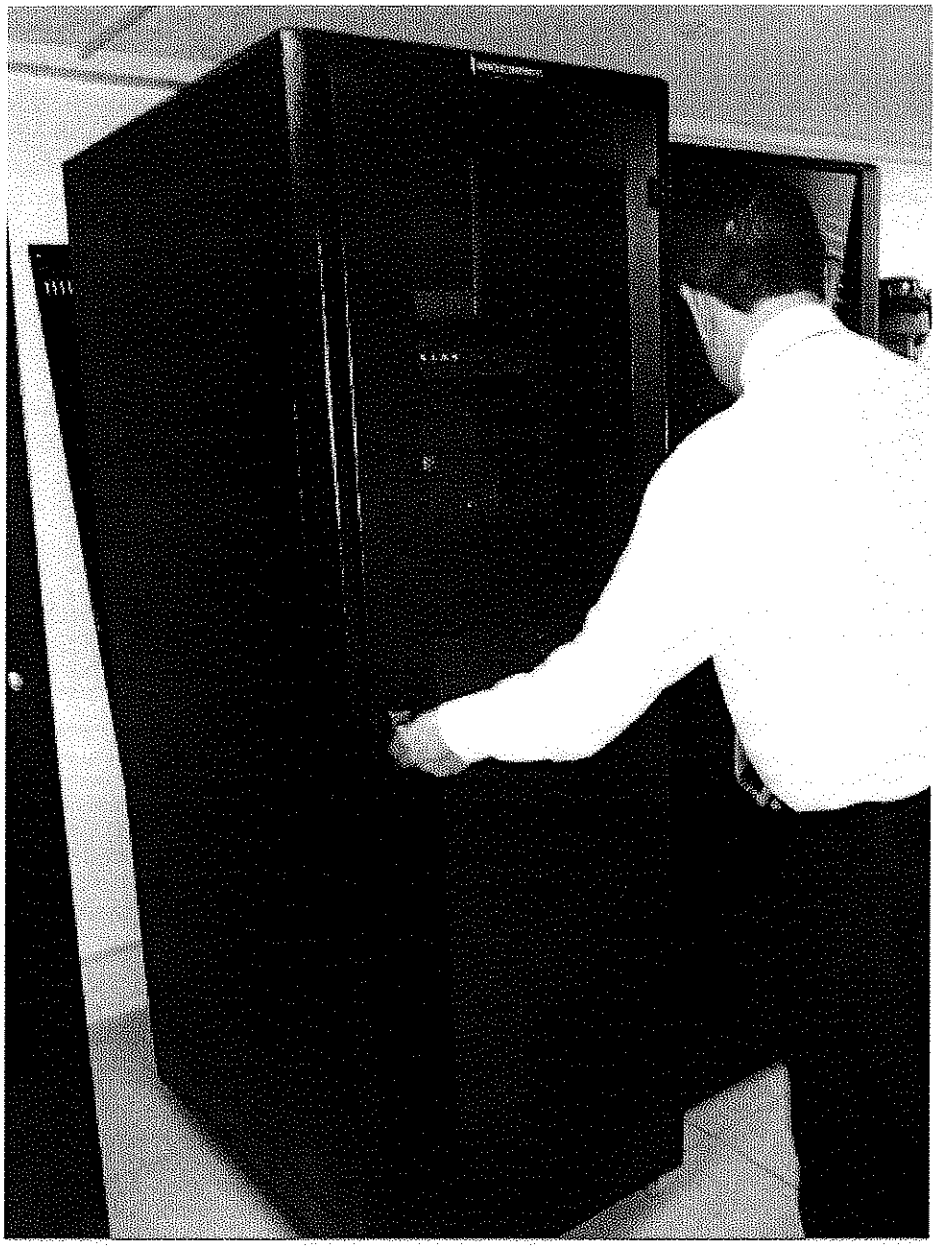
VICTOR RAUL BAUTISTA GALINDO
Coordinador de Infraestructura
Dirección de Tecnología
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

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


GRUPO CONSULTOR
ANDINO



Puestos de trabajo



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 TÉCNIMO 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.		Cumplido.
AREA INDICADA EN EL CERTIFICADO		
El área se certificara 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 certifican 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. • 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.	 SI SI	 XP, W7

II. **LISTA DE CHEQUEO VISITA TÉCNICA AL PROPONENTE**

REQUERIMIENTO	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1. Software propio del proponente	SI. "Desarrollo"	
2. Puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes del Call Center	SI	XP, W7
3. Servicios de aplicaciones y de datos	SI	Postgresql.
4. Servidores de comunicación	SI	Elastix
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 linea	SI	Solo monitoreo llamadas
8. Módulo de evaluación de conocimientos.	Se hace con formato de evaluación. NO en aplicativo	
9. Modulo de administración de guiones	SI.	integrado a otra herramienta
10. IVR (Interactive Voice Response)	SI	Asterisk
11. ACD (Distribuidor inteligente de llamadas)	SI	Asterisk
12. Grabación de llamadas	SI	integrada Asterisk
13. Funciones para envio masivo de E-MAIL.	SI.	se hace a través de herramienta en Terceros

OBSERVACIONES:

OBSERVACIONES

Aprueba ☐	
No aprueba ☐	
Natalia Coyceda	Juana Pineda Uribe
Nombre Quien Realiza la Visita:	Nombre Quien Atiende la Visita:
Coor. Cobranza	Gerente Administrativa
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 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).

F05

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

FORMATO DE VERIFICACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA FISICA

Fecha: Julio 17 de 2014
Proponente: CENTRO INTERACTIVO
Especificaciones Técnicas Minimas y/o Calificables de Infraestructura Fisica.
Dirección Propuesta: Edificio Avianca locales No. 5 , 6 y 8
Dirección Propuesta:
Ciudad A Visitar Para Verificar Requisito Minimo habilitante:
Número de Visita a realizar por proponente:

1. **REQUISITO TÉCNIMO MÍNIMO HABILITANTE**

2.2 REQUISITOS HABILITANTES MINIMOS DE PARTICIPACION 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 TECNICO

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		4000m².
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 certifican el área con que cuenta la sede e indicar claramente el documento que presentaron 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 PBX
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 linea	Sí	
8. Módulo de evaluación de conocimientos.	Sí	ASPECT (Cimicalidad y Monitoreo)
9. Modulo de administración de guiones	Sí	ATENEA personalizac 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 envio masivo de E-MAIL.	Sí	SMS

OBSERVACIONES:

- Con capacidad suficiente para puestos de trabajo.

- Se tomaron dos fotos por seguridad de la información no fue posible tomar más.

- Tienen sucursal B/quilla y otro punto en Btá

Aprueba [X]	
No aprueba [ ]	
Claudia Patricia Jimenez	Henny Rodriguez F.
Nombre Quien Realiza la Visita:	Nombre Quien Atiende la Visita:
	Gerente de Cuito
Cargo: Auditora	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 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

FORMATO DE VERIFICACIÓN Y/O EVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Fecha: Julio 17 de 2014
Proponente: CONALCREDIOS
Especificaciones Técnicas Mínimas y/o Calificables de Infraestructura Física.
Dirección Propuesta: CRA 7 No. 19 -28 / 19 - 36
Dirección Propuesta:

I. **REQUISITO TÉCNIMO 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	490m²	
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 o indicar claramente el documento que presentaron para tal fin).	
Líneas telefónicas a nivel nacional:	SI	

1

• Deberá contar con un Call Center con capacidad para la 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.	r	Datacenter. Proveedor ETB Contingencia Claro Telefonía en Boteria. Y Comitrol
• Ubicación de la operación para ICETEX	SI	

II. **LISTA DE CHEQUEO VISITA TÈCNICA 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 linea	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 envio masivo de E-MAIL.	SI	ANTARES, ESTRATEC

OBSERVACIONES:

- Tienen 35 puestos disponibles
- Tienen 7 campañas en Bta
- En Cali está la Granja Gral.

Aprueba	X
No aprueba	

Nombre Quien Realiza la Visita: Claudia Patricia Jiménez	Nombre Quien Atiende la Visita: Diana Marcela Gutiérrez G.
Cargo: Analista	Cargo: Gerente Sucursal
Firma:	Firma: