

SELECCIÓN PÚBLICA No. 004-2014

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

“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”

1. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR SISTEMCOBRO S.A, A TRAVÉS DEL SEÑOR JULIAN FANDIÑO CORTES – GERENTE COMERCIAL REGIONAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 12 DE JUNIO DE 2014

1.1. OBSERVACIÓN

En la página 14 del proyecto pliego de condiciones dice: Para la franja de 61-90 días de mora, se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 45% 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. ¿Estos porcentajes están bien?, lo preguntamos por qué en las otras dos franjas de mora los porcentajes son iguales. % de cumplimiento=%mínimo de recaudo

RESPUESTA DEL ICETEX:

Se acepta observación se procede a ajustar el valor del porcentaje al 55% Quedará en el Pliego de Condiciones Definitivo de la siguiente manera:

“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”

1.2. OBSERVACIÓN

En la página 14 del proyecto pliego de condiciones ¿a qué se refiere con: época de estudio y época de amortización?

RESPUESTA DEL ICETEX:

Se acepta observación y se aclara en las especificaciones técnicas mínimas del pliego definitivo.

Época de Estudio: Hace referencia al periodo de tiempo en el cual el beneficiario se encuentra cursando el programa académico seleccionado.

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 su plan de pagos.



SELECCIÓN PÚBLICA No. 004-2014

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

“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”

Quedará en el Pliego de Condiciones Definitivo de la siguiente manera:

JUSTIFICACIÓN, CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DEL PROCESO DE SELECCIÓN (Página 8)

ANTECEDENTES (Párrafo 3)

“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 la época de estudios y debe comenzar a cancelar las cuotas mensuales del crédito generadas en 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%”

1.3. OBSERVACIÓN

Por favor aclarar en la página 15 ¿a qué se refiere exactamente con gestión de cobro y cuáles son los casos mínimos de gestión de cobro que se pueden realizar para recibir una remuneración?

RESPUESTA DEL ICETEX:

Se acepta observación y se aclara en el *capítulo IV ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS DEL SERVICIO numeral 4.1*

Gestión de Cobro: 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.

Casos mínimos de gestión Rango 1 – 30

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

En este rango de mora el contratista deberá lograr un porcentaje mínimo de recaudo establecido de acuerdo a tabla **“COBRO CORRECTIVO (1-90 Días en mora)” del Capítulo Forma de Pago**



SELECCIÓN PÚBLICA No. 004-2014

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

“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”

Casos mínimos de gestión Rango 31 – 60

Envío de correos electrónicos.

Envío mensajes de texto.

Llamadas telefónicas al Beneficiario y Deudor Solidario.

Envío de comunicaciones escritas al Beneficiario y Deudor Solidario.

En este rango de mora el contratista deberá lograr un porcentaje mínimo de recaudo establecido de acuerdo a tabla **“COBRO CORRECTIVO (1-90 Días en mora)” del Capítulo Forma de Pago**

Casos mínimos de gestión Rango 61 – 90

Envío de correos electrónicos.

Envío mensajes de texto.

Llamadas telefónicas al Beneficiario y Deudor Solidario.

Envío de comunicaciones escritas al Beneficiario y Deudor Solidario.

En este rango de mora el contratista deberá lograr un porcentaje mínimo de recaudo establecido de acuerdo a tabla **“COBRO CORRECTIVO (1-90 Días en mora)” del Capítulo Forma de Pago**

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.

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%



SELECCIÓN PÚBLICA No. 004-2014

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

“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”

Quedará en el Pliego de Condiciones Definitivo de la siguiente manera:

ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS DEL SERVICIO (Párrafo 2)

“En la prestación de servicios de cobranza se deberá adelantar toda la gestión de seguimiento de cobro y administración de la cartera asignada en esta 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”

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en Forma de Pago.

1.4. OBSERVACIÓN

En el punto e. de la página 34 dice: Acreditar que el objeto social de cada uno de sus integrantes, tenga actividades y servicios directamente relacionados con el objeto de la contratación a celebrar, a la prestación de servicios de cobranza en las diferentes franjas de vencimiento La designación de un representante que deberá estar facultado para actuar en nombre y representación del consorcio, unión temporal o sociedad y de un suplente para remplazarlo en sus ausencias; acompañando el documento que los constituya como tal, con la firma autorizada de cada uno de sus integrantes ¿Es necesario que en el objeto social estén incluidas las franjas de mora?

RESPUESTA DEL ICETEX:

Se acepta observación. No será condición expresa que el objeto social informe las franjas de vencimiento.

Por tal razón, el objeto social que deben acreditar los proponentes será; “actividades y servicios directamente relacionados con gestión de cartera y/o cobranza”

Quedará en el Pliego de Condiciones Definitivo de la siguiente manera:

CAPITULO III – Numeral 3.1 Quienes Pueden Participar y quedará así: “en su objeto social actividades y servicios directamente relacionados con el objeto de actividades y servicios directamente relacionados con gestión de cartera y/o cobranza”



SELECCIÓN PÚBLICA No. 004-2014

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

“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”

1.5. OBSERVACIÓN

En el numeral 3.4.3.1 de la página 40 punto 2 dice: Cuyo valor recaudado sea igual o superior a \$2.200.000.000 (Dos mil doscientos millones de pesos). Este valor recaudado debe ser en cuánto tiempo?

RESPUESTA DEL ICETEX:

Se acepta observación, se aclara en ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS DEL SERVICIO

El valor obtenido como comisión por recuperación de cartera deberá ser superior o igual a \$2.200.000.000 certificada durante los últimos CINCO (5) años.

1.6. OBSERVACIÓN

En el primer párrafo de la página 46 dice lo siguiente: (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 y/o sector real. ¿A qué se refieren exactamente con certificada por entidades del sector real o financiero?

RESPUESTA DEL ICETEX:

Se acepta observación: Hace referencia a la experiencia que debe acreditar el Director de Proyecto en la Dirección o Gerencia de Proyectos de Contact Center y/o gestión de cobranza, es decir, certificación expedida por cualquier entidad del sector financiero vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, o por el sector real donde haya prestado sus servicios como director o gerente de proyecto.

1.7. OBSERVACIÓN

En el numeral 20 de la página 53 por favor aclarar el alcance de esa obligación (sic): *En cuanto a la obligación 20 del pliego que se refiere a: Ubicar a los deudores para la cancelación de las deudas objeto de recuperación, bajo su propia responsabilidad y con sus propios medios físicos, técnicos y económicos.*



SELECCIÓN PÚBLICA No. 004-2014

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

“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”

RESPUESTA DEL ICETEX:

Se acepta observación y quedara así: Una vez ICETEX entrega la información de 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)

1.8. OBSERVACIÓN

En el numeral 25 de la página 53 por favor aclarar NEGOCIAR CON LOS USUARIOS, dado que para la mora de 90 días podrían existir políticas de negociación del ICETEX.

RESPUESTA DEL ICETEX:

Se acepta la observación. El numeral al cual hace referencia será eliminado del pliego de condiciones definitivo

1.9. OBSERVACIÓN

En la página 57 dice: las contenidas en los CD's, cuantos CD's (copias) debemos incluir?.

RESPUESTA DEL ICETEX:

Se acepta observación.

El cual quedará así en el Pliego de Condiciones Definitivo:

Los Proponentes presentarán la propuesta con su respectivo CD y de conformidad con lo señalado en el numeral 5.1 del pliego de condiciones

1.10. OBSERVACIÓN

En la página 66 numeral 3.4.4 Requisitos mínimos de orden financiero dice: El proponente deberá acreditar el puntaje mínimo establecido en el pliego de condiciones para los siguientes indicadores financieros con corte a Diciembre 31 de 2013. ¿Cómo debe ser la acreditación?

RESPUESTA DEL ICETEX:

El último párrafo de la página 69 informa:



SELECCIÓN PÚBLICA No. 004-2014**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES****“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”**

Para verificar los indicadores financieros estipulados, se utilizarán las siguientes fórmulas:

- Para verificar la liquidez del proponente se aplicará la siguiente fórmula:
RAZÓN CORRIENTE: $\text{ACTIVO CORRIENTE} / \text{PASIVO CORRIENTE}$.
- Para verificar el capital de trabajo se aplicará la siguiente fórmula:
CAPITAL DE TRABAJO: $\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}$
- Para verificar el nivel de endeudamiento se aplicará la siguiente fórmula:
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO: $(\text{PASIVO TOTAL} / \text{ACTIVO TOTAL}) \times 100$
- Para verificar la rentabilidad del patrimonio se aplicará la siguiente fórmula:
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO: $\text{UTILIDAD NETA} / \text{PATRIMONIO}$

Bajo estos parámetros, con la información entregada (estados financieros) por los proponentes, se realizará la verificación de los indicadores solicitados y de esta manera se acreditará el puntaje mínimo establecido en el pliego de condiciones (numeral 5.9.2.8)

1.11. OBSERVACIÓN

En el punto i. de la página 73 dice lo siguiente: Cuando los valores propuestos sean inferiores al 30% del valor expuesto en la tabla de Costos de los Profesionales y Expertos Integrantes del Equipo de Trabajo expuesta en el capítulo V del presente pliego que hace referencia la evaluación de la propuesta. Por favor aclarar en donde está la tabla (no la encontramos en ninguna parte) y explicar mejor el punto, no es claro.

RESPUESTA DEL ICETEX:

Se acepta la observación y se elimina en el Pliego de Condiciones Definitivo.

1.12. OBSERVACIÓN

En el punto aa. De la página 74 por favor explicar si esto debe ser parte de la cotización

RESPUESTA DEL ICETEX:

Se acepta la observación y será eliminado del pliego de condiciones definitivo



SELECCIÓN PÚBLICA No. 004-2014**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES**

“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”

1.13. OBSERVACIÓN

Dados los porcentajes de proyección de recuperación total que es donde surge el dato del presupuesto que ICETEX hace para esta licitación y comparando con el formato de propuesta económica, al hacer el cálculo con la recuperación propuesta, el honorario es la mitad de lo que vemos en la tabla que señalamos inicialmente de las páginas 29 y 30 del estudio de mercado. Por favor aclarar.

RESPUESTA DEL ICETEX:

El 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)

Firmas De Cobro Contactadas Para Estudio De Mercado

- Fast Co
- C&C Abogados
- Serviefectivo
- Administramos y Gestionamos
- Contacto Solutions

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, obteniendo el siguiente resultado.

<i>Rango Mora</i>	<i>Cotización 1</i>		<i>Cotización 2</i>	
	<i>Época estudios</i>	<i>Amortización</i>	<i>Época estudios</i>	<i>Amortización</i>
<i>01- 30</i>	<i>0,08%</i>	<i>0,12%</i>	<i>0,95%</i>	<i>0,98%</i>
<i>31-60</i>	<i>0,12%</i>	<i>0,16%</i>	<i>2,40%</i>	<i>2,50%</i>
<i>61-90</i>	<i>0,16%</i>	<i>0,20%</i>	<i>4,75%</i>	<i>4,80%</i>

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 Contrato No 2013-0295 del 06 de Noviembre de 2013 adjudicado dentro del proceso de contratación por lista corta 001 de 2013, por lo tanto para efectos de establecer el presupuesto del actual proceso de selección, se tuvo los porcentajes que actualmente se están cancelando en este contrato, de acuerdo a los rangos de mora de las obligaciones crediticias.



SELECCIÓN PÚBLICA No. 004-2014

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

**“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”**

Adicional a lo anterior, se espera que estos porcentajes disminuyan, toda vez que 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, los cuales son créditos que tienen como característica principal el encontrarse al día para generar nuevos desembolsos y renovaciones para la continuidad del programa, lo que implica una oportunidad de recaudo más efectiva que en la etapa de amortización, todo lo cual permite señalar que el presupuesto oficial establecido por la Entidad, se encuentra ajustado a sus necesidades de cobro administrativo.

Respuestas revisadas y validadas por el Comité de Contratación en sesión del 17/06/2014.
Bogotá, 17 de Junio de 2014

