

Capítulo I: VICEPRESIDENCIA DE CREDITO Y COBRANZA, DIRECCION DE COBRANZAS			
1. Datos del área Gestora:	Dependencia solicitante:	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, Dirección de Cobranzas	Espacio para registro de MERCURIO
	Nombre del servidor que diligencia el insumo	Ana Maria Melo y Luisa Fernanda Rodriguez	
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. Nº de proceso en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA):	Se solicitó la inclusión al PAA con el memorando VCC -DC-6100- 188 2014		
4. Código UNSPSC	80161500		
5. Objeto:	Seleccionar hasta dos (2) contratistas para la prestación de servicios profesionales 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>ICETEX cuenta con una cartera total vencida con recursos propios por valor de \$457,827millones con fecha de corte a Julio de 2014, con un Indicador de Cartera total</p>		

Vencida del 15%, registrando un indicador del 2.8% en cartera vencida para el Portafolio en época de Estudios (hace referencia al periodo de tiempo en el cual el beneficiario se encuentra cursando el programa académico seleccionado), y de 30.8% 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 su plan de pagos).

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, actualmente la cartera administrativa en el rango 1-90 días se encuentra siendo gestionada por la firma de cobro CONALCREDITOS mediante el contrato 2014-0236 hasta el 31 de diciembre de 2014

A continuación relacionamos los resultados de recaudo obtenidos en el primer semestre de 2014:

Porcentajes de recuperación primer semestre 2014 Créditos en época de ESTUDIOS

Periodo 2014	Rango Época de Estudios	Total Obligaciones Vencidas	Total Saldo Capital Obligaciones Vencidas	Total Obligaciones con Pago	Total Saldo Capital Obligaciones con Pago
Enero	(1 - 30)	13.148	\$ 110.975.490.232	9.239	\$ 81.430.245.094
	31 - 60	2.653	\$ 24.101.746.912	1.703	\$ 15.480.367.385
	61 - 90	842	\$ 6.813.350.267	411	\$ 3.519.747.453
Febrero	(1 - 30)	10.610	\$ 91.053.180.700	7.603	\$ 68.858.396.167
	31 - 60	4.023	\$ 36.216.361.230	2.682	\$ 24.634.552.327
	61 - 90	1.111	\$ 10.528.909.637	619	\$ 5.875.833.999
Marzo	(1 - 30)	11.487	\$ 101.216.334.973	8.680	\$ 79.863.908.971
	31 - 60	3.793	\$ 33.374.195.288	2.400	\$ 21.682.134.479
	61 - 90	1.754	\$ 15.729.837.209	790	\$ 7.287.088.907
Abril	(1 - 30)	12.743	\$ 93.775.342.162	9.909	\$ 76.255.973.849
	31 - 60	3.809	\$ 32.108.165.285	2.628	\$ 22.922.494.320
	61 - 90	1.793	\$ 14.949.913.627	964	\$ 8.365.143.538
Mayo	(1 - 30)	9.814	\$ 71.320.043.968	7.731	\$ 56.996.697.961
	31 - 60	3.927	\$ 27.839.927.156	2.771	\$ 20.233.211.877
	61 - 90	1.686	\$ 13.544.298.483	1.022	\$ 8.483.663.005
Junio	(1 - 30)	9.525	\$ 74.930.381.885	7.933	\$ 62.183.872.052
	31 - 60	2.624	\$ 20.136.192.718	2.195	\$ 16.852.741.751
	61 - 90	1.447	\$ 10.065.539.359	1.039	\$ 7.451.175.852

Porcentajes de recuperación primer semestre 2014 Créditos en época de AMORTIZACIÓN

Periodo 2014	Rango Época de Amortización	Total Obligaciones Vencidas	Total Saldo Capital Obligaciones Vencidas	Total Obligaciones con Pago	Total Saldo Capital Obligaciones con Pago
Enero	(1 - 30)	33.045	\$ 226.681.415.387	19.905	\$ 156.408.857.579
	31 - 60	14.536	\$ 101.731.368.427	6.085	\$ 46.182.239.722
	61 - 90	5.307	\$ 35.327.957.480	1.976	\$ 14.458.232.688
Febrero	(1 - 30)	24.697	\$ 161.181.998.387	14.827	\$ 115.290.859.481
	31 - 60	11.190	\$ 76.725.285.655	5.896	\$ 42.551.707.022
	61 - 90	9.184	\$ 61.325.712.701	3.523	\$ 26.197.117.762
Marzo	(1 - 30)	29.827	\$ 204.244.826.142	17.402	\$ 139.055.185.558
	31 - 60	9.859	\$ 67.193.157.309	5.272	\$ 37.597.886.971
	61 - 90	6.494	\$ 44.209.025.983	2.146	\$ 14.746.992.032
Abril	(1 - 30)	24.200	\$ 161.050.791.823	14.910	\$ 119.136.212.311
	31 - 60	10.967	\$ 78.334.876.750	5.905	\$ 43.882.150.667
	61 - 90	5.419	\$ 35.979.162.403	2.523	\$ 17.085.683.526
Mayo	(1 - 30)	24.913	\$ 162.728.711.040	14.178	\$ 110.995.113.134
	31 - 60	9.220	\$ 64.080.579.321	4.674	\$ 34.817.053.924
	61 - 90	6.188	\$ 43.020.594.437	2.594	\$ 18.345.217.518
Junio	(1 - 30)	28.876	\$ 201.325.799.389	18.073	\$ 142.860.047.634
	31 - 60	9.971	\$ 69.505.988.972	6.153	\$ 44.633.724.157
	61 - 90	5.504	\$ 37.094.141.388	2.819	\$ 20.418.247.037

*Valores promedio

	<p>6.2 JUSTIFICACIÓN</p> <p>Dado que 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.</p> <p>La segmentación que exigirá 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 de los porcentajes de comisión dispuestos para cada una de las franjas de mora, adicionalmente el beneficiario no cancelará ningún valor por concepto de honorario, lo que permite al contratista seleccionado tener un mayor acercamiento con el beneficiario.</p> <p>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.</p> <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> <ul style="list-style-type: none"> a) 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. b) Disminución de los índices de vencimiento de las obligaciones y por ende el deterioro de la cartera c) Incrementar y mejorar los índices de recuperación de la cartera. d) Contribuye al plan estratégico, en cuanto a la Gestión Financiera garantizando la disponibilidad de los recursos y la sostenibilidad
<p>7. Descripción del objeto a contratar</p>	<p>7.1 ALCANCE DEL OBJETO</p> <p>A través de la contratación para la prestación de servicios profesionales de cobranza administrativa se busca evitar la morosidad temprana de las obligaciones de los créditos otorgados por ICETEX y disminuir el porcentaje de rodamiento a otras categorías de mayor riesgo, para lo cual el Contratista:</p>

- Estructurará y gestionará un proceso de Cobro Administrativo que permita un mayor control sobre la cartera de 1 - 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.

7.2 PLAZO

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de Diciembre de 2016 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.

Las asignaciones realizadas por parte de ICETEX al CONTRATISTA serán generadas de forma mensual con el cierre de cada periodo, así mismo se realizará entrega semanal con los nuevos vencimientos presentados en cada uno de los rangos, las asignaciones tendrán un tiempo de gestión de treinta (30) días a partir de la fecha de entrega y se realizarán cortes de acuerdo a estas mismas fechas para su posterior cálculo de porcentajes de recuperación. ICETEX entregará informe diario de recaudo al contratista el cual tendrá una caída de dos (2) días.

En el evento que el contrato sea adjudicado a dos proponentes el cálculo de asignación se realizará de la siguiente forma: El porcentaje asignado de obligaciones a cada

contratista se calculará según el valor de la cartera recaudada en el periodo inmediatamente anterior y se determinará el nuevo porcentaje de participación en el recaudo de cada uno de los contratistas, dividiendo el valor recaudado por cada uno de ellos, entre el valor total de la cartera recaudada por todos los contratistas en ese período, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$\%i = (Pi) / \Sigma(Pi)$. Este será el porcentaje de obligaciones vencidas que se asignará a cada uno de los contratistas, teniendo en cuenta los rangos de vencimiento. Los porcentajes de recuperación serán calculados de acuerdo a los saldos reportados en la base en Excel entregada, ninguna de las partes modificará, ni calculará valores adicionales a los entregados para determinar el porcentaje de recuperación alcanzado.

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

El proponente deberá presentar un plan de trabajo mensual en el que segmente sus estrategias por cada franja de mora, teniendo en cuenta que a cada rango se debe dar un trato diferencial. Adicionalmente en cada franja de mora se debe realizar una segmentación y aplicar una estrategia adecuada y pertinente para los beneficiarios que se encuentren por primera vez en mora luego de generado el plan de pagos final en época de amortización y para aquellos beneficiarios que presenten un perfil de alto riesgo y sean más propensos al incumplimiento de la obligación.

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.
- IVR.
- CHAT

Estos guiones serán entregados por ICETEX al momento de la firma del acta de inicio del contrato. Para realizar cualquier modificación a estos, se debe contar con la aprobación por parte del ICETEX.

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 ICETEX al momento de la firma del acta de inicio del contrato. Para realizar cualquier modificación a estos, se debe contar con la aprobación por parte del ICETEX.

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.
- IVR.
- CHAT

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

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 días), con un guion de más exigencia al Beneficiario y al Deudor Solidario.

Estos guiones serán entregados por ICETEX al momento de la firma del acta de inicio del contrato. Para realizar cualquier modificación a estos, se debe contar con la

aprobación por parte del ICETEX.

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.
IVR.
CHAT

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

- Lograr el pago de las cuotas mensuales vencidas o su equivalente en saldos de capital total de los clientes del ICETEX, dentro los rangos de vencimiento establecidos.
- 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: Estos mecanismos deberán ser aplicados a toda la base de beneficiarios de créditos educativos entregados para ser gestionados. Toda la gestión será efectuada sin perjuicio del proceso de monitoreo que realice 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, 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 seis (6) certificaciones. En caso de presentarse más

de seis (6) certificaciones, solo se tendrán en cuenta las seis (6) certificaciones de los contratos suscritos más recientes:

1. En las cuales haya prestado servicios profesionales de cobranza y/o gestión de cartera.
2. Cuyo valor del contrato (comisión obtenida por recuperación de cartera) sea igual o superior a \$20,000,000,000 (VEINTE MIL MILLONES DE PESOS) certificada durante los últimos cinco (5) años
3. Los contratos certificados deben haber sido suscritos y/o renovados dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de presentación de la propuesta y deben estar terminados o con un porcentaje de avance en la ejecución de por lo menos el sesenta(60%) de su plazo, para tal efecto, es indispensable que la entidad contratante emita una certificación de cumplimiento en la ejecución y/o renovación del contrato, donde se especifique el plazo ejecutado a la fecha de expedición de la certificación.
4. 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 \$20,000,000.000 (VEINTE MIL MILLONES DE PESOS) certificado durante los últimos cinco (5) años, por lo menos uno de los integrantes deberá acreditar la suma de \$10,000,000,000 (DIEZ MIL MILLONES DE PESOS)
5. 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 (el cual debe coincidir con el objeto del contrato que están certificando), 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 indicando el nombre y el cargo que ocupa actualmente.

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 y otrosí al contrato, en el caso que aplique.

Los contratos y otrosí deben venir debidamente firmados y fechados. No deben tener tachaduras ni enmendaduras.

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.” Esta información debe coincidir con la de las certificaciones, contratos y demás soportes.
- 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 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.
- Para los contratos que se encuentren vigentes, se validará el tiempo de experiencia hasta la fecha de la presentación de las propuestas.
- Las certificaciones ilegibles, borrosas y/o que no contengan la información solicitada, no serán tenidas en cuenta. No obstante la entidad, podrá solicitar en cualquier momento aclaraciones sobre las mismas.
- Las certificaciones de experiencia se consideran expedidas bajo la gravedad del juramento.

Nota 1: Si se trata de un oferente extranjero, deberá relacionar u certificar la experiencia exigida en este proceso. En el evento que dicha experiencia se haya obtenido en un país distinto a Colombia, para efectos de demostrarla deberá adjuntar la certificación respectiva que deberá cumplir con los requisitos establecidos en este documento. Adicionalmente si la certificación se encuentra en idioma diferente al castellano, deberá adjuntar el documento en idioma extranjero con la traducción oficial del documento, tal y como lo establece el artículo 260 de código de procedimiento civil colombiano.

Nota 2: En el evento de resultar favorecido con la adjudicación un proponente extranjero sin domicilio ni sucursal en Colombia, para efectos de poder ejecutar el contrato deberá previamente constituir una sucursal en Colombia en los términos del código de comercio, de acuerdo con lo señalado en los artículos 471 474 de citado código.

Nota 3: En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 874 del código de comercio, en concordancia con el artículo 28 de la ley 9 de 1991, el artículo 3 del decreto 1795 de 1993 y la resolución No. 8 de 2000, modificada por la resolución 6 de 2006, emanada del Banco de la Republica, el valor en pesos colombianos de contrato o contratos celebrados en moneda distinta será el de la fecha de su suscripción o firma de acuerdo con la tasa de cambio oficial que indique el Banco de la República.

Nota 4: No se podrán presentar las casas de cobranza que actualmente tengan adjudicados procesos de cobranza de segmentos diferentes al Cobro Administrativo.

7.4.3 PLAN DE CONTINGENCIA

El proponente deberá presentar certificado actual y vigente de su plan Contingencia

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 de la(s) sede(s) en la(s) cual(es) se prestará el servicio y a la(s) cual(es) se realizará la visita técnica (expedido no mayor a 30 días calendario) y/o copia del contrato de arrendamiento vigente.

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

En el evento de adjudicarse el contrato a dos proponentes, cada una debe contar con el siguiente personal:

El proponente se compromete a suministrar y garantizar el Personal Mínimo requerido por ICETEX durante la vigencia del contrato siendo el Coordinador de proyecto y los Gestores de exclusividad para la gestión de cobro de la cartera ICETEX y deberán tenerlos como infraestructura mínima, tal y como se describe a continuación:

(1) Director de Proyecto: 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 de Proyecto : Debe ser profesional universitario y/o técnico o tecnólogo con experiencia mínima de (2) dos años en Coordinación de Proyectos de gestión de cobranza, certificada por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real.

Gestores de Cobranza: El proponente debe garantizar un número mínimo de dieciocho (18) 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.

En evento que se adjudique el contrato a un solo proponente, este debe contar con el siguiente personal:

(1) Director de Proyecto: 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 de Proyecto : Debe ser profesional universitario y/o técnico o tecnólogo con experiencia mínima de (2) dos años en Coordinación de Proyectos de gestión de cobranza, certificada por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real.

Gestores de Cobranza: El proponente debe garantizar un número mínimo de treinta y seis (36) 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**

Nota 1: Los porcentajes ofertados por el proponente en la propuesta económica contemplará la totalidad de los gastos que requiera la operación para el completo y total desarrollo de la gestión de cobro.

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 este concepto serán asumidos por el proponente y futuro contratista

Para la validación de los perfiles del Director de proyecto y el Coordinador de proyecto, deben anexar la correspondiente hoja de vida, certificaciones laborales y diploma o acta de estudios superiores. Para los gestores deben adjuntar el diploma o acta de grado de bachiller.

El representante legal podrá expedir las certificaciones en los casos en los cuales la experiencia del Director y/o Coordinador corresponda a la misma entidad, situación en la cual deberá expedir certificaciones con las respectivas funciones. Todas las certificaciones deberán especificar claramente los tiempos laborados, la fecha de expedición, la firma y cargo de quien certifica. 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 los gestores de cobranza, las hojas de vida se deberán adjuntar al momento de la firma del acta de inicio del contrato y deben volver a adjuntar los diplomas de bachiller de cada uno de los gestores.

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 de proyecto) será consultada formalmente al ICETEX quien se reserva el derecho de aprobarla. Se realizará presentando hoja de vida del aspirante y deberá ser personal que tenga una experiencia equivalente o superior a los perfiles del personal originalmente

propuestos.

Para sustituir a un miembro del equipo de trabajo (Director de proyecto y/o Coordinador de 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. El Director de proyecto y el Coordinador de proyecto que sean presentados en la propuesta, deben ser los mismos que inicien la ejecución del proyecto, a menos que se haya solicitado formalmente el cambio de alguno de ellos y esta solicitud haya sido aprobada por el ICETEX.

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: La gestión de cobro podrá realizarse desde cualquier ciudad del país siempre y cuando cumplan en su totalidad los requisitos exigidos en el pliego de condiciones.

7.6.3 ENTREGABLES

Luego de finalizada la gestión de cobro de la base asignada, el proponente seleccionado presentará al supervisor del contrato los siguientes informes, con la periodicidad correspondiente. Deberán ser entregados en medio magnético en CD (Excel y Word según corresponda). Estos informes deberán ser validados y aprobados por el supervisor del contrato, no obstante el proponente seleccionado deberá presentar los informes adicionales que el ICETEX requiera en el término y periodicidad que la entidad lo requiera.

7.6.3.1 INFORME DE GESTION GERENCIAL (WORD)

Mensualmente (cinco (5) días hábiles siguientes, finalizada la gestión) el proponente presentará un informe en medio magnético e impreso de gestión gerencial en formato Word, en el cual se resuma el análisis de la gestión adelantada como los resultados de la misma; el formato de este informe será entregado por el ICETEX al inicio del contrato, junto con este deberá entregar el plan de trabajo del siguiente periodo en el que segmente sus estrategias por cada franja de mora. Adicionalmente este debe contener un análisis completo de la gestión realizado sobre la base de datos de ilocalizados.

7.6.3.2 INFORME DE GESTIÓN (EXCEL)

Se presentará mensualmente (cinco (5) días hábiles siguientes, finalizada la gestión) en medio magnético y 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.

7.6.3.3 GRABACIÓN DE LLAMADAS

Mensualmente deberá entregar el 100% de las grabaciones de llamadas (cinco (5) días hábiles siguientes, finalizada la gestión) de cada una de las gestiones telefónicas adelantadas y reportadas en el anterior informe en medio magnético.

7.6.3.4 INFORME DE RECAUDO (EXCEL)

Se presentará mensualmente (cinco (5) días hábiles siguientes, finalizada la gestión) en medio magnético y 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

7.6.3.5 INFORME ACTUALIZACION DE DATOS (EXCEL)

Se presentará mensualmente (cinco (5) días hábiles siguientes, finalizada la gestión) en medio magnético de la actualización de datos de los beneficiarios y deudores solidarios, así mismo deberá reportar los datos errados encontrados en la base de asignación entregada y mínimo deberá contener los siguientes conceptos:

- 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

7.6.3.6 REPORTE DIARIO DE GESTION (EXCEL)

Se presentará diariamente (un (1) día hábil siguiente a la gestión del día inmediatamente anterior) por ruta SFTP y mínimo deberá contener los siguientes conceptos:

- ID Solicitud.
- ID Solicitante
- Nombres y Apellidos
- Calificación de la llamada
- No. al que llamaron
- Nombre de asesor que gestionó

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.

7.7 VISITAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

En caso que el proponente preste el servicio en una ciudad diferente a Bogotá deberá asumir los gastos de viaje de por lo menos un funcionario del ICETEX, quien realizará las visitas mínimo una (1) vez al mes o cuando ICETEX lo requiera, con las tarifas que maneje el Instituto.

Si el servicio es prestado en la ciudad de Bogotá, las visitas se realizarán mínimo dos (2) veces al mes siendo una programada y la otra NO programada.

7.8 REQUISITOS OPERATIVOS Y TECNOLÓGICOS DEL PROPONENTE:

El proponente deberá contar con la infraestructura operativa y tecnológica necesaria, que permita cumplir con el objeto contractual, entre los cuales se destaca:

- 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.

Así mismo, el proponente deberá contar con un Software de administración de cartera, que le permita al ICETEX acceder vía web para obtener información de consulta en tiempo real a cada una de las obligaciones entregadas para su gestión este deberá tener la capacidad de implementarse con cualquier navegador: Google Chrome, Mozilla e Internet Explorer y estará disponible para acceder desde ICETEX desde el momento de la primer entrega de base de asignación.

	<p>En el caso que 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>7.7.1 VISITA TECNICA</p> <p>ICETEX realizará una visita técnica de acuerdo con el cronograma del proceso donde se verificarán entre otros los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos técnicos, tecnológicos, operativos del proponente. • Al momento de la visita la empresa deberá estar operando bajo el nombre que reporte el proponente en su propuesta. • La visita no será agendada previamente ni se reprograma. • Para las visitas se debe firmar un acta entre las partes y se deja constancia con registro fotográfico. • Todas las sedes deberán cumplir con los requisitos exigidos en el pliego de condiciones. • La(s) sede(s) a la(s) que se le(s) realice la visita será(n) la(s) única(s) autorizada(s) para la prestación del servicio contratado. • El proponente deberá indicar la cantidad de gestores que prestarán el servicio en cada una de las ciudades con el fin de evaluar la capacidad técnica de cada una de las sedes. • En caso que el proponente indique que prestará el servicio en una ciudad diferente a Bogotá debe asumir los gastos de viaje de por lo menos dos (2) funcionarios del ICETEX con las tarifas que maneje el Instituto. <p><i>ver anexo 5 lista de chequeo visita técnica al proponente</i></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.*

	<p>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 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:</p> <p>El valor del contrato será hasta de (\$7,973,111,111.00) SIETE MIL NOVECIENTOS SETENTA Y TRES MILLONES CIENTO ONCE MIL CIENTO ONCE PESOS M/CTE INCLUIDO IVA. En el evento que el contrato se adjudique a dos proponentes, el valor del contrato será dividido en 2.</p> <p>*Ver Anexo 3 Estimación valor del Contrato cobro Administrativo</p> <p>9.2 ESTUDIO DE MERCADO</p> <p>ICETEX para el desarrollo del presente estudio realizó un sondeo de mercado y fueron contactadas varias firmas de cobro relacionadas a continuación, las cuales se dedican a realizar este tipo de actividad (Cobro Administrativo)</p> <p>Firmas de cobro contactadas:</p>

- CONALCREDITOS
- TOTAL DE DATOS
- CLC SERVICIOS
- FAST CO
- VENTAS Y SERVICIOS
- CONTACTO SOLUTION
- SISTEMCOBRO S.A
- SERVIEFECTIVO
- G.C.A
- MILLENIUM PHONE CENTER S.A
- INTERACTIVO
- GYC

De las cuales se recibieron nueve (9) cotizaciones de cobro de comisión en época de estudios y época de amortización con los resultados presentados a continuación.

Tipo de Cartera	Rango	% de comisión cotizados por las firmas de cobranza								
		Cotización 1	Cotización 2	Cotización 3	Cotización 4	Cotización 5	Cotización 6	Cotización 7	Cotización 8	Cotización 9
Estudio	(1-30)	0,037%	0,035%	0,050%	0,040%	0,038%	0,880%	2,500%	0,040%	0,045%
	(31-60)	0,049%	0,045%	0,070%	0,050%	0,050%	2,300%	5,000%	0,150%	0,055%
	(61-90)	0,052%	0,050%	0,080%	0,060%	0,053%	4,550%	8,000%	0,260%	0,060%
Amortización	(1-30)	0,049%	0,045%	0,060%	0,050%	0,050%	0,900%	3,000%	0,120%	0,055%
	(31-60)	0,059%	0,055%	0,080%	0,060%	0,060%	2,350%	6,000%	0,230%	0,065%
	(61-90)	0,069%	0,065%	0,090%	0,070%	0,070%	4,600%	10,000%	0,340%	0,075%

De acuerdo con las cotizaciones obtenidas, se determinaron los porcentajes de recuperación máximos para cada franja de mora con los que ICETEX calculó el presupuesto del

	<p>contrato y así mismo los porcentajes máximos de comisión en cada franja de mora que el Instituto asumirá con el futuro contratista.</p> <p>El presupuesto del actual contrato se determinó con cifras y proyecciones estimadas de vencimientos de la cartera total para los siguientes dos años (2015 y 2016), cifras que fueron generadas por la oficina de planeación de ICETEX.</p>																				
	<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #f2f2f2;">Tipo de cartera</th> <th style="background-color: #f2f2f2;">Rango</th> <th style="background-color: #800000; color: white;">Mediana</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Estudio</td> <td style="text-align: center;">(1-30)</td> <td style="text-align: center;">0,040%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(31-60)</td> <td style="text-align: center;">0,055%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(61-90)</td> <td style="text-align: center;">0,060%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Amortización</td> <td style="text-align: center;">(1-30)</td> <td style="text-align: center;">0,055%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(31-60)</td> <td style="text-align: center;">0,065%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(61-90)</td> <td style="text-align: center;">0,075%</td> </tr> </tbody> </table>				Tipo de cartera	Rango	Mediana	Estudio	(1-30)	0,040%	(31-60)	0,055%	(61-90)	0,060%	Amortización	(1-30)	0,055%	(31-60)	0,065%	(61-90)	0,075%
Tipo de cartera	Rango	Mediana																			
Estudio	(1-30)	0,040%																			
	(31-60)	0,055%																			
	(61-90)	0,060%																			
Amortización	(1-30)	0,055%																			
	(31-60)	0,065%																			
	(61-90)	0,075%																			
<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>	Presupuesto propios ICETEX <input checked="" type="checkbox"/> recursos	BID <input type="checkbox"/>	BM <input type="checkbox"/>	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: \$7,973,111,111.00 , incluido el IVA.																	

11. Certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) y Rubro Presupuestal:			Fecha:	Valor:												
12. Vigencias futuras: Indicar el desglose de vigencias futuras si aplica, si el proceso no contempla Vigencias futuras, colocar en las casillas N.A.	No. Oficio N/A	N/A	Año N/A	Cuantía por año N/A												
	No. Aprobación N/A	N/A														
13. Justificación de los factores de selección: (Cada factor debe contar con su justificación respectiva) No aplica para Contratación Directa	<p>Los criterios de calificación son los siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="1153 834 1940 1302"> <thead> <tr> <th>CRITERIO DE CALIFICACION</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Precio</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>Mayor número exacto de gestores al mínimo exigido *</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>La empresa deberá contar personal discapacitado que desempeñe cualquier labor dentro de la organización</td> <td>7</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>*El número máximo de gestores a ofertar al mínimo exigidos son 20</p>				CRITERIO DE CALIFICACION	PUNTAJE	Precio	48	Mayor número exacto de gestores al mínimo exigido *	35	La empresa deberá contar personal discapacitado que desempeñe cualquier labor dentro de la organización	7	Apoyo a la industria nacional	10	TOTAL	100
CRITERIO DE CALIFICACION	PUNTAJE															
Precio	48															
Mayor número exacto de gestores al mínimo exigido *	35															
La empresa deberá contar personal discapacitado que desempeñe cualquier labor dentro de la organización	7															
Apoyo a la industria nacional	10															
TOTAL	100															

PRECIO: 48 puntos

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 8 puntos para cada franja en ambos tipos de cartera; lo que sumará un valor máximo de 48 puntos, así:

ASIGNACIÓN PUNTAJE		
Franja	Al menor % de Comisión en época de estudios para los niveles de cumplimiento más altos, se le asignará:	Al menor % de Comisión en época de amortización para los niveles de cumplimiento más altos, se le asignará:
Rango (1-30)	8	8
Rango (31-60)	8	8
Rango (61-90)	8	8
Total por Tipo de Cartera	24	24

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 ICETEX
Rango (1-30)	85% o mayor	0,055%
Rango (31-60)	75% o mayor	0,065%
Rango (61-90)	70% o mayor	0,075%

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	Tarifa Máxima en Época de Estudios ICETEX
Rango (1-30)	85% o mayor	0,040%
Rango (31-60)	75% o mayor	0,055%
Rango (61-90)	70% o mayor	0,060%

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)		
% Cumplimiento	Tarifa Máxima Comisión (IVA Incluido)	
	Estudios	Amortización
85% o mayor	0,040%	0,055%
80% - 84%	0.036%	0.051%
75% -79%	0.032%	0.047%
Menos del 75%	0%	0%

COBRO CORRECTIVO (31 - 60 Días en mora)		
	Tarifa Máxima Comisión (IVA Incluido)	
% Cumplimiento	Estudios	Amortización
75% o mayor	0,055%	0,065%
70% - 74%	0.051%	0.061%
60% - 69%	0.047%	0.057%
Menos del 60%	0%	0%

COBRO CORRECTIVO (61 - 90 Días en mora)		
	Tarifa Máxima Comisión (IVA Incluido)	
% Cumplimiento	Estudios	Amortización
70% o mayor	0,060%	0,075%
65% - 69%	0.056%	0.071%
40% - 64%	0.052%	0.067%
Menos del 40%	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)

$$MPC/PCE * 8 = \text{Resultado Parcial}$$

Una vez obtenidos los resultados parciales por franja de mora estos serán organizados de mayor a menor y se asignará el puntaje final de este criterio al proponente que haya obtenido el mayor resultado parcial, asignándole los 8 puntos de la franja y a los siguientes resultados parciales se les otorga el puntaje final del criterio de la siguiente forma:

Orden según resultado parcial obtenido	Puntaje final del criterio
1	8
2	6.5
3	5
4	3.5
5	2

A partir del quinto (5) lugar se asignará un puntaje final del criterio de 2 puntos a cada proponente

MAYOR NÚMERO EXACTO DE GESTORES AL MÍNIMO EXIGIDO: 35 puntos

El proponente que oferte el mayor número de gestores obtendrá los 35 puntos. Para las demás ofertas el puntaje asignado será calculado de la siguiente forma:

Parámetros: Número de Gestores A Evaluar (NGE)
Mayor Número de Gestores (MNG)

$$\text{NGE/MNG} * 35 = \text{Puntaje}$$

LA EMPRESA DEBERÁ CONTAR PERSONAL DISCAPACITADO QUE DESEMPEÑE CUALQUIER LABOR DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN: 7PUNTOS

Al momento de la presentación de la propuesta el proponente deberá contar con personal discapacitado que desempeñe cualquier labor dentro de la organización. Esta información deberá ser acreditada bajo certificación expedida por el representante legal de la organización y podrá evidenciarse en la visita técnica que ICETEX realizará en el proceso de calificación de las propuestas. Dado lo anterior ICETEX asignará el siguiente puntaje:

Personal Discapacitado	Puntuación
Proponente que oferte servicios con personal discapacitado	7
Proponente que NO oferte servicios con personal discapacitado	0

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 Representante Legal, una manifestación expresa de apoyo a la industria nacional, estableciendo el porcentaje que ofrece de personal de origen nacional o extranjero.

TOTAL PUNTAJE: 100 Puntos

CALIFICACIÓN FINAL Y CRITERIOS DE DESEMPATE

Una vez concluido el proceso de verificación y de evaluación y cumplidos todos los requisitos de ley, se procederá a la adjudicación del Proceso de Selección a las dos (2) propuestas que hayan obtenido el mayor puntaje.

	<p>Se entenderá que hay empate entre dos o más propuestas y proponentes, cuando hayan obtenido igual puntaje. En el caso de empate entre los proponentes habilitados, la adjudicación se resolverá en el siguiente orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al Proponente que haya acreditado mayor puntaje en la evaluación técnica. • Al Proponente que haya acreditado mayor puntaje en la evaluación económica. • Si subsiste el empate, se seleccionará el Proponente que acredite que su origen es nacional. <p>Si continua el empate se dirimirá mediante sorteo por el sistema de balotas que se realizará en el lugar que designe la Entidad en la ciudad de Bogotá.</p> <p>La adjudicación del contrato se realizará hasta a dos (2) proponentes que presenten la mayor calificación final, siempre y cuando esta calificación sea igual o superior a 60 puntos. En el evento en que no se cumpla dicha calificación para ninguno de los proponentes, no se procederá con la adjudicación del contrato.</p>
<p>14.Obligaciones del contratista</p>	<p>14.1 OBLIGACIONES GENERALES DEL PROPONENTE SELECCIONADO</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 y/o o física según corresponda que contendrá los informes requeridos y bajos las especificaciones puntuales mencionadas en los numerales 7.6.3, con la periodicidad que cada uno requiera y los demás que el ICETEX requiera y en la periodicidad que el Instituto exija. 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. 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. 6. Deberá contar con un data center, lugar en el cual concentre los recursos necesarios para el procesamiento de la información 7. Cumplir con los requerimientos de seguridad en la información.

	<ol style="list-style-type: none">8. 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 Datos9. Contar un plan actual de contingencia y continuidad del negocio10. Realizar un back up diario a la gestión de cobro realizada que garantice la seguridad de la información en caso de contingencia11. Garantizar la confidencialidad de la información suministrada por parte del ICETEX para el desarrollo del objeto contractual.12. Deberá contar con una herramienta a disposición del ICETEX que permita evidenciar la trazabilidad diaria de las gestiones realizadas por el operador de cobranza.13. El CONTRATISTA deberá poner a disposición del ICETEX un sistema de información mediante el cual la entidad podrá acceder de manera remota (a través de Google Chrome, Mozilla o Internet Explorer) 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 adelantas 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.14. Asistir a las brigadas de cobranza o de normalización de las obligaciones que el ICETEX programe en la ciudad de Bogotá, Cali, Barranquilla, Medellín, Bucaramanga, Neiva, Cartagena y Sincelejo, y en aquellas ciudades donde ICETEX lo requiera, bajo los parámetros establecidos por el Instituto, atendiendo los casos y requerimientos a nivel nacional15. Dar un trato digno, respetuoso y amable a los usuarios.16. 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.17. 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.18. Abstenerse de recibir dinero de los deudores del ICETEX a cualquier título generados con ocasión de la ejecución del contrato.19. 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.20. 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, de personal entre otros)21. Cumplir con las obligaciones que por la naturaleza y la ley le correspondan.22. 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.23. 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.
--	---

	<ol style="list-style-type: none">24. Cumplir con los instructivos, reglamentos y modificaciones a los mismos, establecidos por ICETEX para el recaudo y normalización de la cartera, los cuales hacen parte integral del contrato.25. Contar con el personal mínimo y ofrecido en la propuesta, el cual deberá ser responsable, idóneo y con la suficiente práctica y conocimiento en cobranza Administrativa, durante la ejecución del contrato.26. Ejecutar el contrato y comprometerse a responder por la calidad del mismo, acatando las instrucciones que para el efecto le imparta ICETEX, durante el desarrollo del contrato y de manera general, obrará con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilataciones y entramamientos en la gestión realizada.27. 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 ICETEX adquiera responsabilidad alguna por tales actos.28. Permanecer al día en lo referente a aportes parafiscales de ley, afiliaciones de EPS, ARL, y Pensión cuya verificación efectuará continuamente el supervisor del contrato29. 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.30. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen, cuando provengan de causas imputables al CONTRATISTA de conformidad con la ley.31. Presentar informes sobre aspectos contractuales, siempre que sean requeridos por el Supervisor del contrato.32. 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 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.33. Constituir las garantías establecidas en el contrato34. 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 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.35. Atender las observaciones o requerimientos que le formule ICETEX por conducto del supervisor del contrato.36. Constituir y mantener vigente la garantía única con los amparos correspondientes, durante toda la ejecución del contrato y sus prorrogas.37. Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, tecnológicas, económicas, de recurso humano, de infraestructura física y comerciales presentadas en la propuesta.38. Dar estricto cumplimiento a los términos que se pacten en el contrato y por ningún motivo suspender o abandonar el objeto contratado.39. Guardar absoluta reserva de la información a que tiene acceso de acuerdo a los parámetros establecidos en la Ley 1581 de 201240. 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 e ICETEX. Nombrar un Coordinador de Proyecto y Gestores de Cobranza de acuerdo con la experiencia y acreditación educativa establecida en los Pliegos.
--	--

	<p>41. Aceptación por parte del proponente para trabajar bajo los guiones entregados por ICETEX</p> <p>42. Realizar envío de comunicaciones escritas previamente validadas y aprobadas por ICETEX</p> <p>43. 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 establecidos</p> <p>44. Disminuir los volúmenes de cartera dentro de las diferentes edades de mora entre 1 y 90 días</p> <p>45. Evitar el rodamiento de las obligaciones que empiezan su etapa de vencimiento</p> <p>46. En caso que el ICETEX implemente una nueva herramienta para la gestión de administración de la cartera, el proponente deberá adaptarse a los cambios propuestos y entregados por el ICETEX y en materia tecnológica bajo el sistema o aplicativo que disponga la entidad para mejorar la eficiencia del cobro y proteger la información de su cartera</p> <p>47. Cualquier modificación del equipo de trabajo Director y Coordinador de proyecto será consultada formalmente al ICETEX con ocho (8) días de anticipación salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito quien se reserva el derecho de aprobarla. Se realizará con personal que tenga una experiencia equivalente o superior a los perfiles de personal originalmente propuestos</p> <p>48. Cumplir con las especificaciones técnicas del servicio en las condiciones establecidas en el pliego de condiciones del presente proceso de selección pública y la propuesta presentada por el contratista y aceptada por la entidad, documentos que harán parte integral del contrato</p> <p>49. Una vez firmado el contrato el proponente debe adjuntar hoja de vida y diploma de bachiller de cada uno de los gestores de cobranza.</p> <p>50. 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.</p> <p>51. 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>	

17.El objeto de la contratación genera residuos	SI <input type="checkbox"/>		NO <input checked="" type="checkbox"/>	
18.Señale el tipo de residuos que genera (Si es afirmativo el ítem anterior)	Ordinarios <input type="checkbox"/>	Peligrosos <input type="checkbox"/>	Escombros <input type="checkbox"/>	Hospitalarios <input type="checkbox"/>
19. Obligaciones del ICETEX	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pagar en la forma establecida la remuneración pactada en forma de pago contenida en el contrato. 2. Supervisar que la ejecución del contrato se cumpla conforme lo previsto, 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. 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. 4. Recibir y evaluar los informes presentados por el CONTRATISTA y solicitar los ajustes que se requieran para la adecuada ejecución del contrato. 5. Realizar al menos una (1) visita mensualmente de seguimiento y control en las instalaciones del proponente. 			
20.Forma de pago y requisitos: Nota: obligatorio anexar cronograma de flujo de pagos	<p>20.1 FORMA DE PAGO</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. 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>			

Para la franja de 61-90 días de mora, se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 40% 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 40% no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX.

En el evento en que 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 de mora de la época de estudios, teniendo en cuenta para su resultado final los saldos de capital total recuperados de las cuotas vencidas.

A manera de ejemplo la comisión que se aplicaría para la tarifa máxima propuesta por ICETEX quedaría de la siguiente forma.

Porcentaje de comisión a cancelar en eventos especiales de Normalización de cartera (Brigadas)	
Franja	% Comisión
Rango (1-30)	0,032%
Rango (31-60)	0,047%
Rango (61-90)	0,052%

Sin embargo los valores que se tomarán para la firma del contrato serán aquellos porcentajes mínimos de cada franja, obtenidos del cálculo realizado a partir de la oferta realizada por el proponente según las condiciones descritas anteriormente.

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 este no la demuestre, no habrá lugar al cobro de comisión.

Los siguientes eventos no dan lugar a cobro de comisión

- 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

	<p>detección.</p> <ul style="list-style-type: none"> Obligaciones que una vez asignadas para el cobro de cartera, sean solicitadas por ICETEX dentro de las atribuciones del contrato. Obligaciones en las que el contratista no acredite la gestión de cobro realizada. En ningún caso abra pago de comisión al contratista sobre dinero que ingrese al ICETEX por deudores que no hayan sido localizados en la gestión de cobro. Cuotas parciales que mantiene el crédito en el mismo rango de mora asignado. <p>Nota 1: El cobro administrativo de la cartera ICETEX en ningún caso realizará cobro directo al deudor por concepto de honorarios.</p> <p>Nota 2: Si el Contratista seleccionado presenta incumplimiento en tres (3) o más franjas en alguna de las modalidades (estudios o amortización) en cada uno de los semestres del año esto generará una sanción correspondiente al 1% del valor total del contrato.</p>				
<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, Si aún no está contratada, coloque "Por definir" Si se trata de Supervisión, solo diligencie los campos desde aquí</p>	<p>Contratada</p>	<p>SI: <input type="checkbox"/> Interventoría es Externa = Contratada</p>	<p>NO: <input checked="" type="checkbox"/></p>		
	<p>Externa: <input type="checkbox"/> Razón Social</p>	<p>EN PROCESO DE CONTRATACIÓN</p>		<p>No. Contrato</p>	<p>EN PROCESO DE CONTRATACIÓN</p>
	<p>Contacto</p>		<p>Por definir</p>	<p>EN PROCESO DE CONTRATACIÓN</p>	
	<p>Teléfono</p>		<p>Por definir</p>	<p>Por definir</p>	<p>Por definir</p>
	<p>Supervisión</p>	<p>SI <input type="checkbox"/></p>		<p>NO <input type="checkbox"/></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/></p>
	<p>Nombre del servidor</p>	<p>Director De Cobranza</p>			
	<p>N° Cédula de Ciudadanía:</p>				
	<p>Dependencia</p>	<p>Vicepresidencia de Crédito y Cobranza</p>			
<p>23. Justificación de contar con Interventoría (aplica)</p>	<p>No aplica</p>				

<p>únicamente en el caso de requerir interventoría)</p>			
<p>24.Ubicación de personal en el ICETEX: Cabe resaltar que el ICETEX NO cuenta con espacio físico para nuevos puestos de trabajo</p>	<p>En desarrollo del contrato, ¿se ubicara personal en las instalaciones del ICETEX:</p>	<p>No <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>Si <input type="checkbox"/></p>
	<p>El área cuenta con el espacio físico requerido</p>	<p>No <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>Si <input type="checkbox"/></p>
<p>25.Análisis del riesgo y forma de mitigarlo</p>	<p>25.1 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 8 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 que sustenta la exigencia de garantías</p>	<p>26.1 GARANTÍA DEL CONTRATO</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:</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 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.</p>
---	--

	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 de Contratación	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:

Firma Profesional responsable: Dependencia Generadora de la Necesidad	Firma Profesional responsable: Dependencia Generadora de la Necesidad
--	--

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:
Anexo 1 Relación de experiencia del Proponente.
Anexo 2 Estimación valor del Contrato cobro Administrativo
Anexo 3 Estimación valor del contrato cobro administrativo
Anexo 4 Propuesta económica
Anexo 5 Visita técnica al proponente
Anexo 6 Cuadro verificación cumplimiento
Anexo 7 Cuadro estimación de obligaciones y saldos capital por rango de mora año 2014
Anexo 8 Certificación Personal Discapacitado
Anexo 9 Matriz de riesgo

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.**

 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	
Total Proyección entrega al mes	65.146
Llamadas x día (25 días al mes)	2.606
Número promedio de asesores	36
Llamadas diarias por asesor	150
Total llamadas Diarias	5.250
Total llamadas * 25 días al mes	131.250

ANEXO 3 ESTIMACIÓN VALOR DEL CONTRATO COBRO ADMINISTRATIVO

Mes	Valor total participación (1-90) del total de la cartera	Valor total franja (1-30)	Estudios	Comision	Amortizacion	Comision	Valor total franja (31-60)	Estudios	Comisión	Amortización	Comision	Valor total franja (61-90)	Estudios	Comisión	Amortización	Comision	Presupuesto mensual
ene-15	\$ 481.525,88	\$ 322.622,34	\$ 179.459,94	\$ 71,78	\$ 143.162,39	\$ 78,74	\$ 125.196,73	\$ 69.641,17	\$ 38,30	\$ 55.555,56	\$ 36,11	\$ 81.859,40	\$ 45.534,61	\$ 27,32	\$ 36.324,79	\$ 27,24	\$ 279,50
feb-15	\$ 493.352,04	\$ 330.545,87	\$ 183.305,09	\$ 73,32	\$ 147.240,78	\$ 80,98	\$ 128.271,53	\$ 71.133,32	\$ 39,12	\$ 57.138,21	\$ 37,14	\$ 83.869,85	\$ 46.510,25	\$ 27,91	\$ 37.359,60	\$ 28,02	\$ 286,49
mar-15	\$ 512.955,44	\$ 343.680,14	\$ 189.986,00	\$ 75,99	\$ 153.694,15	\$ 84,53	\$ 133.368,41	\$ 73.725,91	\$ 40,55	\$ 59.642,51	\$ 38,77	\$ 87.202,42	\$ 48.205,40	\$ 28,92	\$ 38.997,02	\$ 29,25	\$ 298,01
abr-15	\$ 517.307,13	\$ 346.595,78	\$ 191.047,76	\$ 76,42	\$ 155.548,02	\$ 85,55	\$ 134.499,85	\$ 74.137,94	\$ 40,78	\$ 60.361,92	\$ 39,24	\$ 87.942,21	\$ 48.474,81	\$ 29,08	\$ 39.467,41	\$ 29,60	\$ 300,67
may-15	\$ 516.267,88	\$ 345.899,48	\$ 190.101,98	\$ 76,04	\$ 155.797,50	\$ 85,69	\$ 134.229,65	\$ 73.770,92	\$ 40,57	\$ 60.458,73	\$ 39,30	\$ 87.765,54	\$ 48.234,83	\$ 28,94	\$ 39.530,71	\$ 29,65	\$ 300,19
jun-15	\$ 518.073,31	\$ 347.109,12	\$ 190.193,14	\$ 76,08	\$ 156.915,97	\$ 86,30	\$ 134.699,06	\$ 73.806,29	\$ 40,59	\$ 60.892,77	\$ 39,58	\$ 88.072,46	\$ 48.257,96	\$ 28,95	\$ 39.814,50	\$ 29,86	\$ 301,37
jul-15	\$ 541.918,48	\$ 363.085,38	\$ 198.344,17	\$ 79,34	\$ 164.741,21	\$ 90,61	\$ 140.898,80	\$ 76.969,38	\$ 42,33	\$ 63.929,42	\$ 41,55	\$ 92.126,14	\$ 50.326,13	\$ 30,20	\$ 41.800,01	\$ 31,35	\$ 315,38
ago-15	\$ 554.490,98	\$ 371.508,96	\$ 202.327,83	\$ 80,93	\$ 169.181,13	\$ 93,05	\$ 144.167,65	\$ 78.515,28	\$ 43,18	\$ 65.652,38	\$ 42,67	\$ 94.263,47	\$ 51.336,91	\$ 30,80	\$ 42.926,56	\$ 32,19	\$ 322,84
sep-15	\$ 558.723,03	\$ 374.344,43	\$ 203.251,78	\$ 81,30	\$ 171.092,65	\$ 94,10	\$ 145.267,99	\$ 78.873,83	\$ 43,38	\$ 66.394,16	\$ 43,16	\$ 94.982,92	\$ 51.571,35	\$ 30,94	\$ 43.411,57	\$ 32,56	\$ 325,44
oct-15	\$ 564.028,15	\$ 377.898,86	\$ 204.561,61	\$ 81,82	\$ 173.337,25	\$ 95,34	\$ 146.647,32	\$ 79.382,12	\$ 43,66	\$ 67.265,20	\$ 43,72	\$ 95.884,78	\$ 51.903,69	\$ 31,14	\$ 43.981,09	\$ 32,99	\$ 328,67
nov-15	\$ 564.493,32	\$ 378.210,53	\$ 204.106,34	\$ 81,64	\$ 174.104,19	\$ 95,76	\$ 146.768,26	\$ 79.205,45	\$ 43,56	\$ 67.562,82	\$ 43,92	\$ 95.963,87	\$ 51.788,18	\$ 31,07	\$ 44.175,69	\$ 33,13	\$ 329,08
dic-15	\$ 562.079,28	\$ 376.593,12	\$ 202.610,60	\$ 81,04	\$ 173.982,52	\$ 95,69	\$ 146.140,61	\$ 78.625,01	\$ 43,24	\$ 67.515,61	\$ 43,89	\$ 95.553,48	\$ 51.408,66	\$ 30,85	\$ 44.144,82	\$ 33,11	\$ 327,82
ene-16	\$ 549.021,81	\$ 367.844,61	\$ 197.295,32	\$ 78,92	\$ 170.549,30	\$ 93,80	\$ 142.745,67	\$ 76.562,36	\$ 42,11	\$ 66.183,31	\$ 43,02	\$ 93.333,71	\$ 50.060,01	\$ 30,04	\$ 43.273,70	\$ 32,46	\$ 320,34
feb-16	\$ 562.505,66	\$ 376.878,80	\$ 201.517,79	\$ 80,61	\$ 175.361,00	\$ 96,45	\$ 146.251,47	\$ 78.200,93	\$ 43,01	\$ 68.050,54	\$ 44,23	\$ 95.625,96	\$ 51.131,38	\$ 30,68	\$ 44.494,58	\$ 33,37	\$ 328,35
mar-16	\$ 584.856,89	\$ 391.854,11	\$ 208.877,97	\$ 83,55	\$ 182.976,14	\$ 100,64	\$ 152.062,79	\$ 81.057,12	\$ 44,58	\$ 71.005,67	\$ 46,15	\$ 99.425,67	\$ 52.998,89	\$ 31,80	\$ 46.426,78	\$ 34,82	\$ 341,54
abr-16	\$ 589.818,56	\$ 395.178,43	\$ 209.997,72	\$ 84,00	\$ 185.180,71	\$ 101,85	\$ 153.352,83	\$ 81.491,65	\$ 44,82	\$ 71.861,17	\$ 46,71	\$ 100.269,16	\$ 53.283,00	\$ 31,97	\$ 46.986,15	\$ 35,24	\$ 344,59
may-16	\$ 588.633,64	\$ 394.384,54	\$ 208.924,23	\$ 83,57	\$ 185.460,30	\$ 102,00	\$ 153.044,75	\$ 81.075,08	\$ 44,59	\$ 71.969,67	\$ 46,78	\$ 100.067,72	\$ 53.010,63	\$ 31,81	\$ 47.057,09	\$ 35,29	\$ 344,04
jun-16	\$ 590.692,14	\$ 395.763,73	\$ 209.000,81	\$ 83,60	\$ 186.762,92	\$ 102,72	\$ 153.579,96	\$ 81.104,79	\$ 44,61	\$ 72.475,16	\$ 47,11	\$ 100.417,66	\$ 53.030,06	\$ 31,82	\$ 47.387,61	\$ 35,54	\$ 345,40
jul-16	\$ 617.879,70	\$ 413.979,40	\$ 217.936,35	\$ 87,17	\$ 196.043,05	\$ 107,82	\$ 160.648,72	\$ 84.572,31	\$ 46,51	\$ 76.076,41	\$ 49,45	\$ 105.039,55	\$ 55.297,28	\$ 33,18	\$ 49.742,27	\$ 37,31	\$ 361,45
ago-16	\$ 632.214,50	\$ 423.583,72	\$ 222.292,67	\$ 88,92	\$ 201.291,04	\$ 110,71	\$ 164.375,77	\$ 86.262,83	\$ 47,44	\$ 78.112,94	\$ 50,77	\$ 107.476,47	\$ 56.402,62	\$ 33,84	\$ 51.073,85	\$ 38,31	\$ 369,99
sep-16	\$ 637.039,77	\$ 426.816,64	\$ 223.284,22	\$ 89,31	\$ 203.532,42	\$ 111,94	\$ 165.630,34	\$ 86.647,61	\$ 47,66	\$ 78.982,73	\$ 51,34	\$ 108.296,76	\$ 56.654,20	\$ 33,99	\$ 51.642,56	\$ 38,73	\$ 372,98
oct-16	\$ 643.088,50	\$ 430.869,30	\$ 224.692,53	\$ 89,88	\$ 206.176,76	\$ 113,40	\$ 167.203,01	\$ 87.194,12	\$ 47,96	\$ 80.008,89	\$ 52,01	\$ 109.325,05	\$ 57.011,54	\$ 34,21	\$ 52.313,51	\$ 39,24	\$ 376,68
nov-16	\$ 643.618,88	\$ 431.224,65	\$ 224.165,38	\$ 89,67	\$ 207.059,28	\$ 113,88	\$ 167.340,91	\$ 86.989,55	\$ 47,84	\$ 80.351,36	\$ 52,23	\$ 109.415,21	\$ 56.877,78	\$ 34,13	\$ 52.537,43	\$ 39,40	\$ 377,15
dic-16	\$ 640.866,46	\$ 429.380,53	\$ 222.497,31	\$ 89,00	\$ 206.883,22	\$ 113,79	\$ 166.625,28	\$ 86.342,24	\$ 47,49	\$ 80.283,04	\$ 52,18	\$ 108.947,30	\$ 56.454,54	\$ 33,87	\$ 52.492,76	\$ 39,37	\$ 375,70
Total presupuesto 2015-2016 (iva incluido)																	\$ 7.974

*Cifras estimadas sujetas a posibles variaciones

ANEXO 4 PROPUESTA ECONOMICA

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	Tarifa Máxima en Época de Amortización ICETEX	Tarifa Máxima en Época de Amortización PROPONENTE
Rango (1-30)	85% o mayor	0,055%	
Rango (31-60)	75% o mayor	0,065%	
Rango (61-90)	70% o mayor	0,075%	

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	Tarifa Máxima en Época de Estudios ICETEX	Tarifa Máxima en Época de Estudios PROPONENTE
Rango (1-30)	85% o mayor	0,040%	
Rango (31-60)	75% o mayor	0,055%	
Rango (61-90)	70% o mayor	0,060%	

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

ANEXO 5 VISITA TECNICA AL PROPONENTE

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

LISTA DE CHEQUEO VISITA TECNICA DE INFRAESTRUCTURA			
No.	Requerimiento	Como lo Cumple	Evidencia

1	Deberá contar con un Call Center con capacidad para la atención de clientes de ICETEX.		
2	Número de líneas telefónicas para la gestión de cobro		
3	El personal a disposición del ICETEX debe contar con computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio.		
4	Puestos de trabajo con Computadores y elementos para operación de los agentes del Call Center		

Firma del Representante Legal

C.C. _____ de _____

Nombres y apellidos del representante legal

ANEXO 6 CUADRO VERIFICACION CUMPLIMIENTO

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

ITEM	No. DE FOLIO	CUMPLE?	ESPECIFIQUE LA FORMA EN QUE CUMPLE
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 y/o o física según corresponda que contendrá los informes requeridos y bajos las especificaciones puntuales mencionadas en los numerales 7.6.3, con la periodicidad que cada uno requiera y los demás que el ICETEX requiera y en la periodicidad que el Instituto exija.			
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. 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.			
6. Deberá contar con un data center, lugar en el cual concentre los recursos necesarios para el procesamiento de la información			
7. Cumplir con los requerimientos de seguridad en la información.			

8. 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			
9. Contar un plan actual de contingencia y continuidad del negocio			
10. Realizar un back up diario a la gestión de cobro realizada que garantice la seguridad de la información en caso de contingencia			
11. Garantizar la confidencialidad de la información suministrada por parte del ICETEX para el desarrollo del objeto contractual.			
12. Deberá contar con una herramienta a disposición del ICETEX que permita evidenciar la trazabilidad diaria de las gestiones realizadas por el operador de cobranza.			
13. El CONTRATISTA deberá poner a disposición del ICETEX un sistema de información mediante el cual la entidad podrá acceder de manera remota (a través de Google Chrome, Mozilla o Internet Explorer) 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			
14. Asistir a las brigadas de cobranza o de normalización de las obligaciones que el ICETEX programe en la ciudad de Bogotá, Cali, Barranquilla, Medellín, Bucaramanga, Neiva, Cartagena y Sincelejo, y en aquellas ciudades donde ICETEX lo requiera, bajo los parámetros establecidos por el Instituto, atendiendo los casos y requerimientos a nivel nacional			
15. Dar un trato digno, respetuoso y amable a los usuarios.			

<p>16. 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.</p>			
<p>17. 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.</p>			
<p>18. Abstenerse de recibir dinero de los deudores del ICETEX a cualquier título generados con ocasión de la ejecución del contrato.</p>			
<p>19. 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.</p>			
<p>20. 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, de personal entre otros)</p>			
<p>21. Cumplir con las obligaciones que por la naturaleza y la ley le correspondan.</p>			
<p>22. 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.</p>			
<p>23. 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.</p>			
<p>24. Cumplir con los instructivos, reglamentos y modificaciones a los mismos, establecidos por ICETEX para el recaudo y normalización de la cartera, los cuales hacen parte integral del contrato.</p>			
<p>25. Contar con el personal mínimo y ofrecido en la propuesta, el cual deberá ser responsable, idóneo y con la suficiente práctica y conocimiento en cobranza Administrativa, durante la ejecución del contrato.</p>			

<p>26. Ejecutar el contrato y comprometerse a responder por la calidad del mismo, acatando las instrucciones que para el efecto le imparta 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.</p>			
<p>27. 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 ICETEX adquiera responsabilidad alguna por tales actos.</p>			
<p>28. Permanecer al día en lo referente a aportes parafiscales de ley, afiliaciones de EPS, ARL, y Pensión cuya verificación efectuará continuamente el supervisor del contrato</p>			
<p>29. 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.</p>			
<p>30. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen, cuando provengan de causas imputables al CONTRATISTA de conformidad con la ley.</p>			
<p>31. Presentar informes sobre aspectos contractuales, siempre que sean requeridos por el Supervisor del contrato.</p>			
<p>32. 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 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.</p>			
<p>33. Constituir las garantías establecidas en el contrato</p>			

<p>34. 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 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>35. Atender las observaciones o requerimientos que le formule ICETEX por conducto del supervisor del contrato.</p>			
<p>36. Constituir y mantener vigente la garantía única con los amparos correspondientes, durante toda la ejecución del contrato y sus prorrogas.</p>			
<p>37. Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, tecnológicas, económicas, de recurso humano, de infraestructura física y comerciales presentadas en la propuesta.</p>			
<p>38. Dar estricto cumplimiento a los términos que se pacten en el contrato y por ningún motivo suspender o abandonar el objeto contratado.</p>			
<p>39. Guardar absoluta reserva de la información a que tiene acceso de acuerdo a los parámetros establecidos en la Ley 1581 de 2012</p>			
<p>40. 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 e ICETEX. Nombrar un Coordinador de Proyecto y Gestores de Cobranza de acuerdo con la experiencia y acreditación educativa establecida en los Pliegos.</p>			
<p>41. Aceptación por parte del proponente para trabajar bajo los guiones entregados por ICETEX</p>			
<p>42. Realizar envío de comunicaciones escritas previamente validadas y aprobadas por ICETEX</p>			
<p>43. 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 establecidos</p>			
<p>44. Disminuir los volúmenes de cartera dentro de las diferentes edades de mora entre 1 y 90 días</p>			
<p>45. Evitar el rodamiento de las obligaciones que empiezan su etapa de vencimiento</p>			

46. En caso que el ICETEX implemente una nueva herramienta para la gestión de administración de la cartera, el proponente deberá adaptarse a los cambios propuestos y entregados por el ICETEX y en materia tecnológica bajo el sistema o aplicativo que disponga la entidad para mejorar la eficiencia del cobro y proteger la información de su cartera			
47. Cualquier modificación del equipo de trabajo Director y Coordinador de proyecto será consultada formalmente al ICETEX con ocho (8) días de anticipación salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito quien se reserva el derecho de aprobarla. Se realizará con personal que tenga una experiencia equivalente o superior a los perfiles de personal originalmente propuestos			
48. Cumplir con las especificaciones técnicas del servicio en las condiciones establecidas en el pliego de condiciones del presente proceso de selección pública y la propuesta presentada por el contratista y aceptada por la entidad, documentos que harán parte integral del contrato			
49. Una vez firmado el contrato el proponente debe adjuntar hoja de vida y diploma de bachiller de cada uno de los gestores de cobranza.			
50. Las demás que se deriven de la naturaleza misma del contrato y en general cumplir con todo lo ofrecido en su propuesta.			
51. Software propio del proponente			
52. Servidores de aplicaciones y de datos			
53. Servidores de comunicaciones			
54. Módulo de generación de informes			
55. Módulo de supervisión en línea			
56. Módulo de evaluación de conocimientos			
57. Módulo de administración de guiones			
58. IVR (Interactive Voice Response)			
59. Grabación digital de llamadas			
60. Funciones para envío masivo de Email			
61. Cuenta con Call Center			
62. Marcación Predictiva Automática para llamadas inbound y outbound			

63. Deberá contar con Chat, Call Back, Mensajes de texto, soporte del envío de correo físico y Equipos de cómputo asignado a cada uno de los gestores.			
64. 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.			

Firma del Representante Legal

C.C. _____ de _____

Nombres y apellidos del representante legal

ANEXO 7 CUADRO ESTIMACION DE OBLIGACIONES Y SALDOS CAPITAL POR RANGO DE MORA AÑO 2014

Época de estudios

CIFRAS DE VENCIMIENTO 1 - 90 DIAS EN MORA PRIMER TRIMESTRE AÑO 2014 ÉPOCA DE ESTUDIOS						
TIPO DE CARTERA	ENERO		FEBRERO		MARZO	
Estudios	No. Obligaciones	Saldo Capital	No. Obligaciones	Saldo Capital	No. Obligaciones	Saldo Capital
(1-30)	13.148	\$ 110.975.490.232	10.610	\$ 91.053.180.700	11.487	\$ 101.216.334.973
(31-60)	2.653	\$ 24.101.746.912	4.023	\$ 36.216.361.230	3.793	\$ 33.374.195.288
(61-90)	842	\$ 6.813.350.267	1.111	\$ 10.528.909.637	1.754	\$ 15.729.837.209
<i>*Cifras estimadas en promedio</i>						

CIFRAS DE VENCIMIENTO 1 - 90 DIAS EN MORA SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2014 ÉPOCA DE ESTUDIOS					
ABRIL		MAYO		JUNIO	
No. Obligaciones	Saldo Capital	No. Obligaciones	Saldo Capital	No. Obligaciones	Saldo Capital
12.743	\$ 93.775.342.162	9.814	\$ 71.320.043.968	9.525	\$ 74.930.381.885
3.809	\$ 32.108.165.285	3.927	\$ 27.839.927.156	2.624	\$ 20.136.192.718
1.793	\$ 14.949.913.627	1.686	\$ 13.544.298.483	1.447	\$ 10.065.539.359
<i>*Cifras estimadas en promedio</i>					

Época de amortización

CIFRAS DE VENCIMIENTO 1 - 90 DIAS EN MORA PRIMER TRIMESTRE AÑO 2014 ÉPOCA DE AMORTIZACIÓN						
TIPO DE CARTERA	ENERO		FEBRERO		MARZO	
Amortización	No. Obligaciones	Saldo Capital	No. Obligaciones	Saldo Capital	No. Obligaciones	Saldo Capital
(1-30)	33.045	\$ 226.681.415.387	24.697	\$ 161.181.998.387	29.827	\$ 204.244.826.142
(31-60)	14.536	\$ 101.731.368.427	11.190	\$ 76.725.285.655	9.859	\$ 67.193.157.309
(61-90)	5.307	\$ 35.327.957.480	9.184	\$ 61.325.712.701	6.494	\$ 44.209.025.983
<i>*Cifras estimadas en promedio</i>						

CIFRAS DE VENCIMIENTO 1 - 90 DIAS EN MORA SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2014 ÉPOCA DE AMORTIZACIÓN					
ABRIL		MAYO		JUNIO	
No. Obligaciones	Saldo Capital	No. Obligaciones	Saldo Capital	No. Obligaciones	Saldo Capital
24.200	\$ 161.050.791.823	24.913	\$ 162.728.711.040	28.876	\$ 201.325.799.389
10.967	\$ 78.334.876.750	9.220	\$ 64.080.579.321	9.971	\$ 69.505.988.972
5.419	\$ 35.979.162.403	6.188	\$ 43.020.594.437	5.504	\$ 37.094.141.388
<i>*Cifras estimadas en promedio</i>					

ANEXO 8 CERTIFICACIÓN PERSONAL DISCAPACITADO

MARQUE CON UNA X SEGÚN SU PROPUESTA

ITEM	SI	NO
CUENTA CON PERSONAL DISCAPACITADO EN LA ORGANIZACIÓN		

DILIGENCIAR EL SIGUIENTE CUADRO ÚNICAMENTE SI LA OFERTA CORRESPONDE A PROPUESTAS QUE CUENTAN CON PERSONAL DISCAPACITADO

TIPO DE DISCAPACIDAD	NÚMERO DE EMPLEADOS CONTRATADOS CON ESTA DISCAPACIDAD	TIEMPO DE ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

Firma del Representante Legal

C.C. _____ de _____

Nombres y apellidos del representante legal