

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015
DOCUMENTO VISITA TÉCNICA Y TECNOLÓGICA

“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 90 DÍAS) PARA LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX Y FONDOS EN ADMINISTRACIÓN”

FORMATO DE VERIFICACIÓN VISITA TÉCNICA Y TECNOLÓGICA

Proponente: - *Covino* - *Dr Henry Vega*

Fecha de Visita: *Marzo 25 de 2015*

Dirección Propuesta: *Calle 19 # 7-78*

Ciudad A Visitar: *Bogotá*

Número de Visita a realizar por proponente:

LISTA DE CHEQUEO VISITA TÉCNICA Y TECNOLÓGICA			
No.	Requerimiento	Como lo Cumple	Evidencia
1	Software propio del proponente	<i>Cobra - Propio & adaptados</i>	/
2	Servidores de aplicaciones y de datos	<i>servidores suu dedicados oracle - BD</i>	/
3	Servidores de comunicaciones	<i>Avaya</i>	/
4	Al momento de la visita deberá encontrarse en funcionamiento, para lo cual debe evidenciarse su actividad en ese momento.	<i>se evidencia funcionamiento en momento visita</i>	/
5	Módulo de generación de informes	<i>cobra - Integrado</i>	/
6	Módulo de supervisión en línea	<i>cobra</i>	/
7	Módulo de evaluación de conocimientos	<i>area de calidad</i>	/

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015
DOCUMENTO VISITA TECNICA Y TECNOLOGICA

“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 90 DÍAS) PARA LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX Y FONDOS EN ADMINISTRACIÓN”

8	Módulo de administración de guiones	Movitareas - Muestrea	/
9	IVR (Interactive Voice Response)	Nortel - Avalla Linox. -	/
10	ACD (Distribuidor inteligente de llamadas).	50 - automatizado Control operaciones	/
11	Grabación de llamadas	100% - Computador. Tarin - Nortel Bayan - Predifaus.	Todos - III Servidores
12	Funciones para envío masivo de Email	50.	

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.	32 Prestos 2 localizadores.	/
2	Número de líneas telefónicas para la gestión de cobro	Primarios con ETB-Claro Tigo - Movistar	/
3	El personal a disposición del ICETEX debe contar con computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio.	si cuenta	/
4	Puestos de trabajo con Computadores y elementos para operación de los agentes del Call Center	si, en momento de Iniciar operación se adequa con los equipos	/

No.	Requisitos mínimo de software propio de cobranza	Como lo cumple	Evidencia
1	Cargar hasta 100,000 registros de créditos (Solo créditos ICETEX)	El aplicativo esta diseñado.	

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015
DOCUMENTO VISITA TECNICA Y TECNOLOGICA

“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 90 DÍAS) PARA LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX Y FONDOS EN ADMINISTRACIÓN”

2	Diferenciar en un crédito los datos de ubicación del deudor principal y deudor solidario	<i>Aplicar esta medida</i>	/
3	Visualizar en la pantalla principal la información sociodemográfica y de valores entregados por ICETEX como: Teléfonos Fijos, Celulares, Mail, Dirección casa, oficina, Valor cuota, saldo en mora, saldo total, saldo capital, entre otros.	<i>Si es procedente</i>	/
4	Actualizar datos sociodemográficos tanto en deudores principales como solidarios sin perder el registro de la información inicial	<i>Se guarda información adicional.</i>	/
5	Espacio para notas y observaciones de cada gestión	<i>El aplicativo lo permite</i>	/
6	Programación de alarmas y recordatorios	<i>Si esta diseñado</i>	/
7	Registro historial de cada gestión realizada en cada uno de los créditos asignados: fecha, hora, calificación, observaciones, programación y/o recordatorio, datos del compromiso de pago acordado y usuario que gestiona el crédito	<i>El programa está diseñado.</i>	/
8	Árbol de tipificación para calificación de llamadas y gestiones	<i>Si esta diseñado</i>	/
9	Tener la facilidad de segmentar la base por cualquier tipo de información que se requiera: Calificación de llamadas, montos altos, territorial, ciudad, tipo de cartera (estudios o Amortización)	<i>Encriptada STP</i>	<i>Tablas temporales</i>
10	Exportar datos con la información almacenada en el sistema para la respectiva generación de informes	<i>Si aplica</i>	/
11	Control de acceso a gestores	<i>Perfil, Usuario Único</i>	/
12	Manejo digital de documentos (Comprobantes de pago, cartas, derechos de petición, mail, entre otros)	<i>Es posible -Cobra</i>	/

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015
DOCUMENTO VISITA TECNICA Y TECNOLOGICA

“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 90 DÍAS) PARA LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX Y FONDOS EN ADMINISTRACIÓN”

LISTA DE CHEQUEO DE PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

Favor contestar el siguiente cuestionario:

1.	¿Cuentan con Plan de Continuidad del Negocio documentado?	Centro alterno	Se de Norte
2.	¿Cuánto es el tiempo máximo de recuperación (RTO) para el Proceso de Gestión de Cobranzas?		5 Horas
3.	¿Se realizan Pruebas documentadas del Plan de Contingencia para garantizar su adecuado funcionamiento?		Entre 2 y 3 horas
4.	Favor indicar la frecuencia de realización de pruebas:	de conexión periódica	2 al año

ESCENARIOS
1. Fallas de recurso tecnológico:

	¿Tienen plan de contingencia tecnológica que abarque las posibles fallas de:		
	Servidores	sitio Alterno	SI
	Telecomunicaciones	Conal alterno,	SI
1.	Aplicativos (Software)	sitio Alterno	SI
	Bases de Datos	sitio Alterno	SI
	Almacenamiento de bases de datos	Proal / Alterno	SI
	Internet	Etana level 3 - contingencia administr level 3	SI
	Soporte físico en el Centro de Computo: Fluido eléctrico, Aire acondicionado, Extintores		SI
2.	¿Cuentan con Centro de Computo Alterno?		SI

2. Fallas de telefonía

1.	¿Cuenta con enlaces de comunicación telefónica alternos o redundantes?	redundantes - Alternos
----	--	------------------------

3. Fallas en infraestructura física de la sede donde se labora*

1.	¿Se cuenta con sitio alterno para operar ante fallas de infraestructura física o de cualquier otra índole?	Calle 87	
2.	¿Se encuentra adecuado el sitio de operación alterno para la continuidad de la operación?		SI
3.	¿Existe un plan de contingencia de traslado de la operación?		SI

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015
DOCUMENTO VISITA TECNICA Y TECNOLOGICA

"CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 90 DÍAS) PARA LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX Y FONDOS EN ADMINISTRACIÓN"

4. Falla de fluido eléctrico*

1.	¿Cuentan con planta de energía eléctrica?	dos plantas electricas	
2.	¿Se efectúa mantenimiento a la planta de energía?	Mensualmente	Si
3.	¿Con que frecuencia se realiza mantenimiento a la planta de energía?	mensual	

5. Ausencia de personal para continuar la operación*

1.	¿ Existe un Plan de Salud Ocupacional para los empleados de la empresa?		Entrenamiento
2.	¿Se cuenta con un esquema de retención y transferencia de conocimiento e información para continuar la operación ante novedades de retiros, incapacidades o similares?	Campañas	Asesorías Operativas

6. Falla por desastre natural*

1.	¿Existe un Plan de Emergencias documentado?	Brigadas	Entrenamiento
2.	¿El Plan de Emergencia se encuentra actualizado y divulgado al personal de la empresa?		Si
3.	¿ Se efectúan simulacros y pruebas del Plan de Emergencias?	Anual	Si

OBSERVACIONES

Si desea darnos a conocer aspectos no contemplados en este cuestionario, que considera que aportan a la identificación del plan de continuidad del negocio que mantienen, por favor informarnos.

*Nota: Los numerales que no se encuentra señalados con * son de obligatorio cumplimiento para habilitar la propuesta. Los numerales que se encuentran con * y que en caso de no contar con su existencia podrá acordarse con el supervisor del contrato los plazos para implementarlos.*

OBSERVACIONES ADICIONALES: Dra. Maria Julia Navarro:

- No se cuenta con empleados discapacitados en razón a que la infraestructura no esta adecuada.
- Beneficios, créditos con facilidad, baja rotación y t. a nivel nacional.
- Restricción prestes USD - CD. = 2 controles
DLP = Endpoint

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO VISITA TECNICA Y TECNOLOGICA

“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 90 DÍAS) PARA LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX Y FONDOS EN ADMINISTRACIÓN”

Aprueba

No Aprueba

Firma de Quien Realiza la Visita:

Área:

Cargo:

Nombre:

Raul Gutierrez Tecano

Firma de Quien Realiza la Visita:

Área: *Tecnología*

Cargo: *Analista*

Nombre: *Raul Gutierrez T.*

Firma de Quien Realiza la Visita:

Área: *Cobranzas*

Cargo: *Analista*

Nombre: *Martha Cecilia Duarte*

Firma de Quien Atiende la Visita:

Área: *GE NAC ACTIVIT.*

Cargo:

Nombre: *Henry Vega*

COVINOC
BOGOTA



