

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: CSC Abogados - Dr. María Germán - Pablo Contreras
Fecha de Visita: Marzo 24 de 2015
Dirección Propuesta: Calle 19 # 3-10 => 1602 Oficina
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	Si - Licencia al día	/
2	Servidores de aplicaciones y de datos	2 - Servidores - Bogotá Medellín	/
3	Servidores de comunicaciones	Asterix	/
4	Al momento de la visita deberá encontrarse en funcionamiento, para lo cual debe evidenciarse su actividad en ese momento.	Se evidencian trabajos de varias compañías Banco Pájabola, Claro - Helm - Citibank	/
5	Módulo de generación de informes	Si -	/
6	Módulo de supervisión en línea	Si -	/
7	Módulo de evaluación de conocimientos	Si - Retroalimentación Supervisión	/

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	la que ordena cada proveedor.	/
9	IVR (Interactive Voice Response)	sinon - Seguridad cerrado - puertos USB	/
10	ACD (Distribuidor inteligente de llamadas).	Get - UPS 32 y 16 - transfer claro	/
11	Grabación de llamadas	Get ups - 3 - Disco duro Asterix - se graba el costo - llamadas.	/
12	Funciones para envío masivo de Email	Conal celulares. Claro Telmax. Domyin pmpk - servicio al cliente	/

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.	Se valida pdo → para la operación	si - Fotos
2	Número de líneas telefónicas para la gestión de cobro	120 fijas 144 celulares veramente diferentes	/
3	El personal a disposición del ICETEX debe contar con computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio.	Hojas de Vida Listas para selección Gerente = Cesar Garzón - Tecnológica	/
4	Puestos de trabajo con Computadores y elementos para operación de los agentes del Call Center	28 Puestos para 1 turno - (56)	/

No.	Requisitos mínimo de software propio de cobranza	Como lo cumple	Evidencia
1	Cargar hasta 100,000 registros de créditos (Solo créditos ICETEX)	si - servidor aparte	/

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”

2	Diferenciar en un crédito los datos de ubicación del deudor principal y deudor solidario	Si	
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.	Si - Aplicativo	
4	Actualizar datos sociodemográficos tanto en deudores principales como solidarios sin perder el registro de la información inicial	No se puede actualizar	
5	Espacio para notas y observaciones de cada gestión	Si	
6	Programación de alarmas y recordatorios	Si - Re	
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	Si - Aplicativo	
8	Árbol de tipificación para calificación de llamadas y gestiones	Si - Aplicativo	
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)	Si - Aplicativo	
10	Exportar datos con la información almacenada en el sistema para la respectiva generación de informes	Si - Aplicativo	
11	Control de acceso a gestores	Si - Aplicativo	
12	Manejo digital de documentos (Comprobantes de pago, cartas, derechos de petición, mail, entre otros)	Unidad de Red.	

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?	SI
2.	¿Cuánto es el tiempo máximo de recuperación (RTO) para el Proceso de Gestión de Cobranzas?	3 horas
3.	¿Se realizan Pruebas documentadas del Plan de Contingencia para garantizar su adecuado funcionamiento?	SI
4.	Favor indicar la frecuencia de realización de pruebas:	Mes

ESCENARIOS *NOTA: Tienen clientes del sistema financiero que lo mantienen ejecutando pruebas y auditando.*

1. Fallas de recurso tecnológico:

1.	¿Tienen plan de contingencia tecnológica que abarque las posibles fallas de:	
	Servidores	SI
	Telecomunicaciones	SI
	Aplicativos (Software)	SI
	Bases de Datos <i>= Tienen replicación</i>	SI
	Almacenamiento de bases de datos <i>= Efectúan backup cada hora</i>	SI
	Internet	
	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 *Centro Computo Principal en sitio C&CA Bogotá y Centro Alterno en Medellín*

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

3. Fallas en infraestructura física de la sede donde se labora *Movistar para telefonía móvil y Claro-Telmex para telefonía fija - contingencia con Telintel*

1.	¿Se cuenta con sitio alternativo para operar ante fallas de infraestructura física o de cualquier otra índole? <i>Tienen 2 sitios: ① Cra 8 ② Cal. 68</i>	SI
2.	¿Se encuentra adecuado el sitio de operación alternativo para la continuidad de la operación?	SI
3.	¿Existe un plan de contingencia de traslado de la operación?	SI

Tienen planteado operar en contingencias el 30% de la operación.

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?	VPS = 15 minutos y planta con capacidad de 470 kva	SI
2.	¿Se efectúa mantenimiento a la planta de energía?		SI
3.	¿Con que frecuencia se realiza mantenimiento a la planta de energía?		semanal

5. Ausencia de personal para continuar la operación*

1.	¿ Existe un Plan de Salud Ocupacional para los empleados de la empresa?		SI
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?		SI

Rotación de personal del 1° lo tiene personal para ocupen suseruo de personal en el call center

6. Falla por desastre natural*

1.	¿Existe un Plan de Emergencias documentado?		SI
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?		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:

C&C Abogados tiene de ventaja que mantiene varios clientes del sector financiera, la cual indica que deben dar cumplimiento a las Normas de seguridad de la información y plan de continuidad.

De la entrevista observe el desconocimiento del área de tecnología en temas de seguridad informática, lo cual indica que posiblemente no se cuenta con las seguridades apropiadas para la información

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”

Aprueba

No Aprueba

Claudia Cortés

Firma de Quien Realiza la Visita:

Área: Oficina de Crédito

Cargo: Analista

Nombre: Claudia Cortés

Martha Cecilia Duarte

Firma de Quien Realiza la Visita:

Área: Cobranza

Cargo: Analista

Nombre: Martha Cecilia Duarte

Raul Gutierrez Tecano

Firma de Quien Realiza la Visita:

Área: Tecnología

Cargo: Analista

Nombre: Raul Gutierrez T.

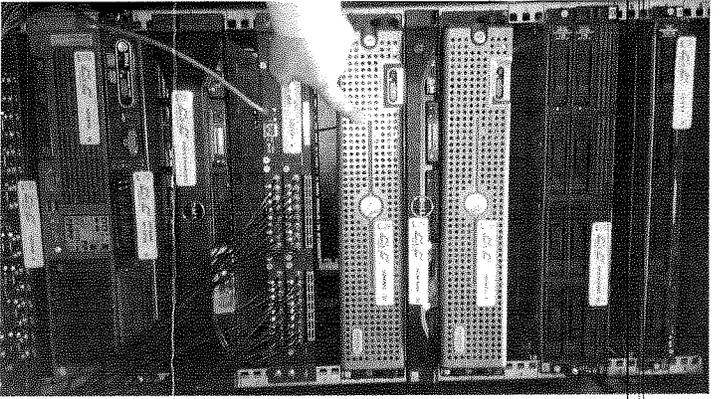
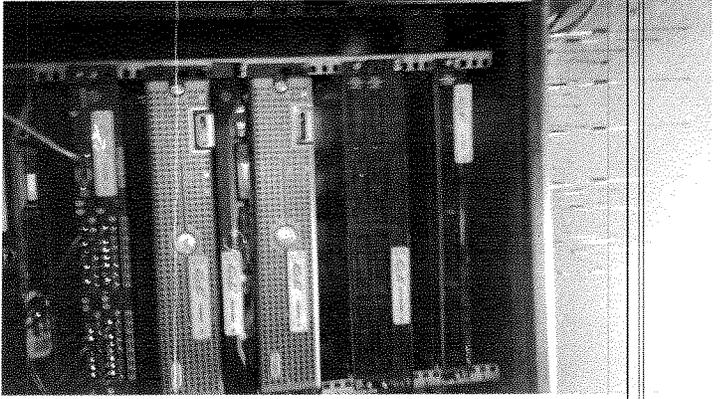
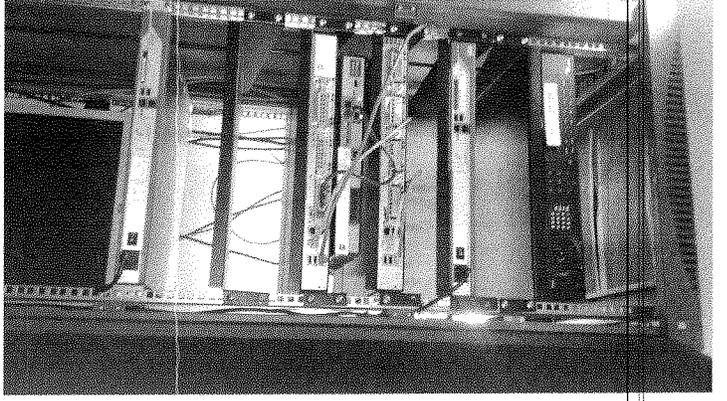
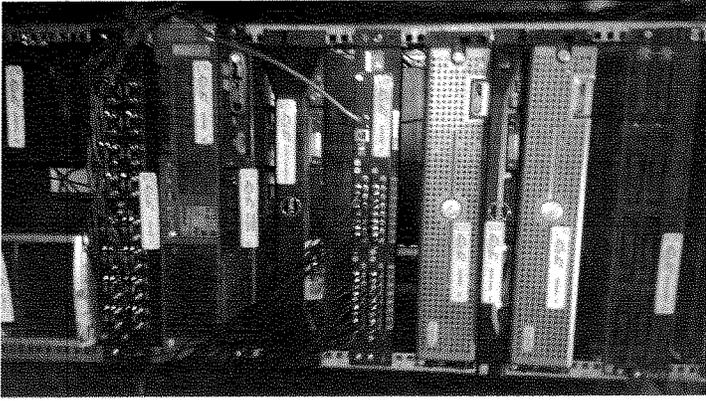
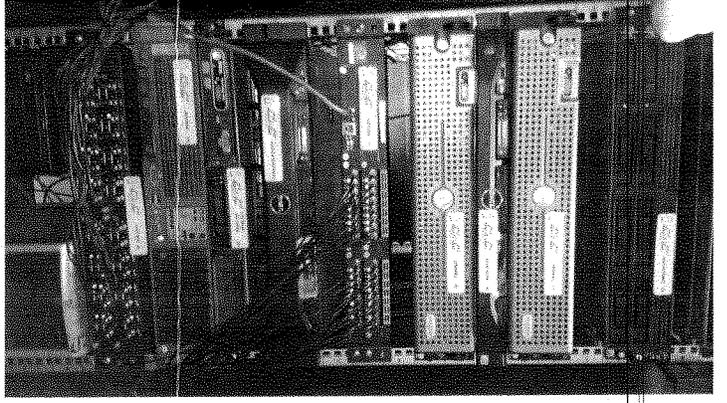
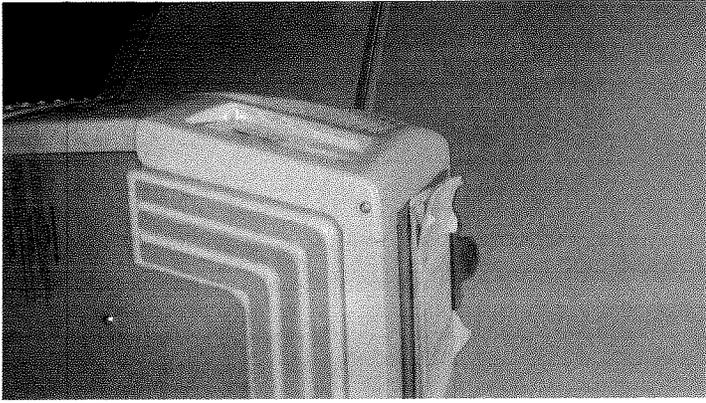
Mario Ernesto Cliron Salazar

Firma de Quien Atiende la Visita:

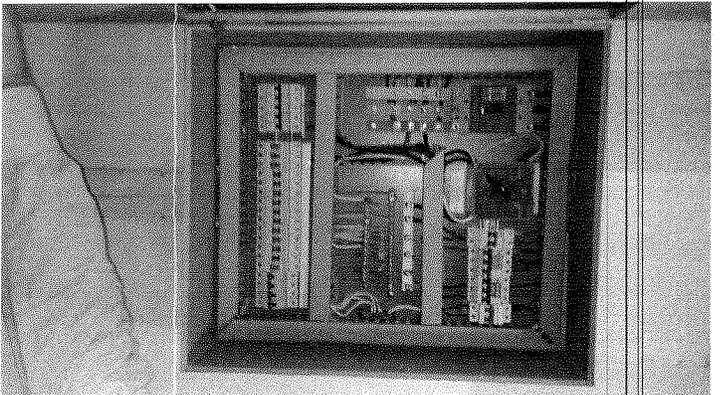
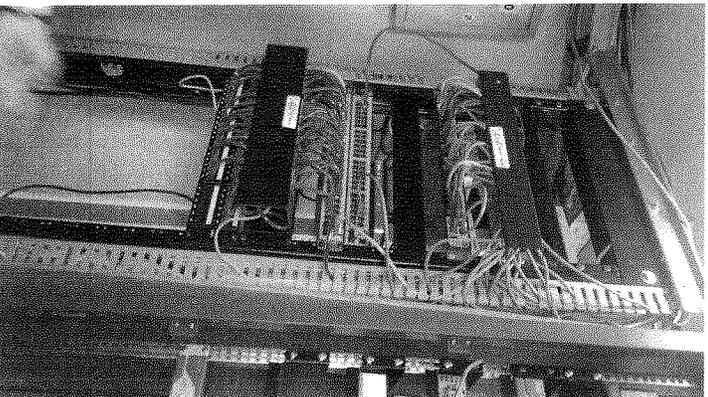
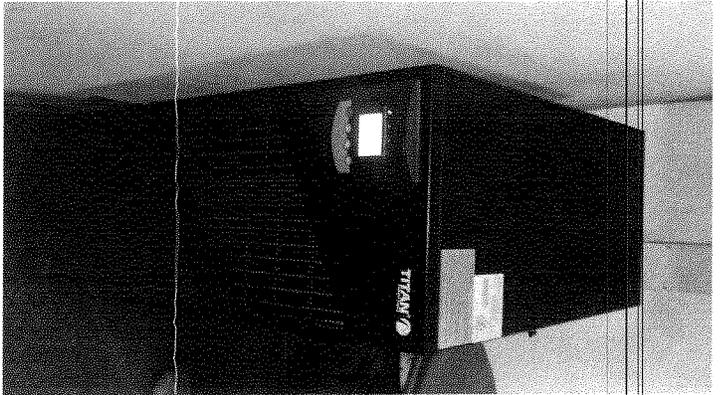
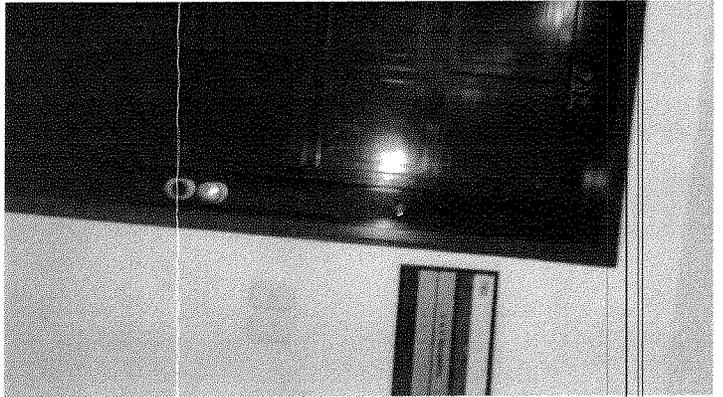
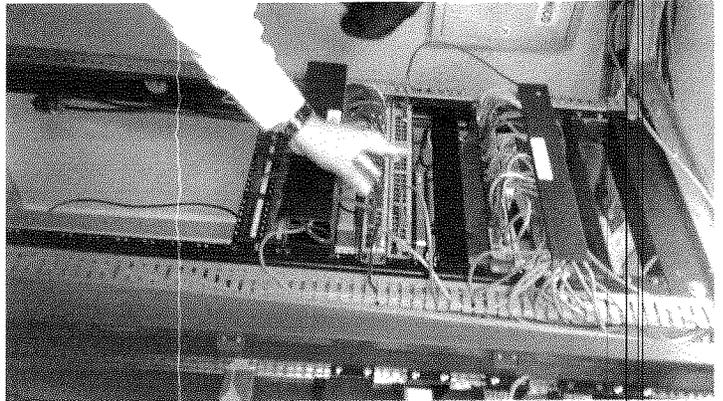
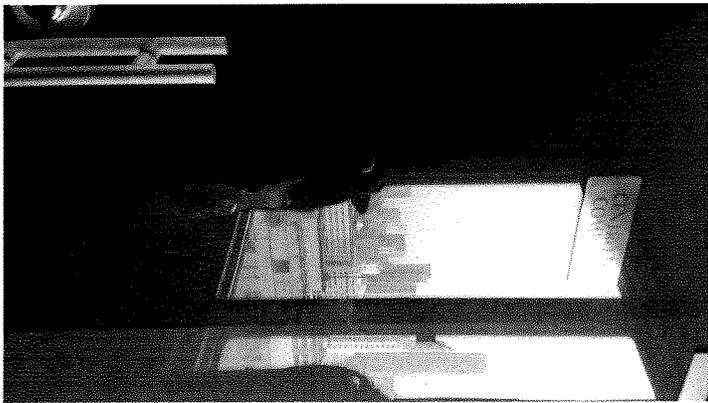
Área: Gerencia Operaciones

Cargo: Gerente Operaciones

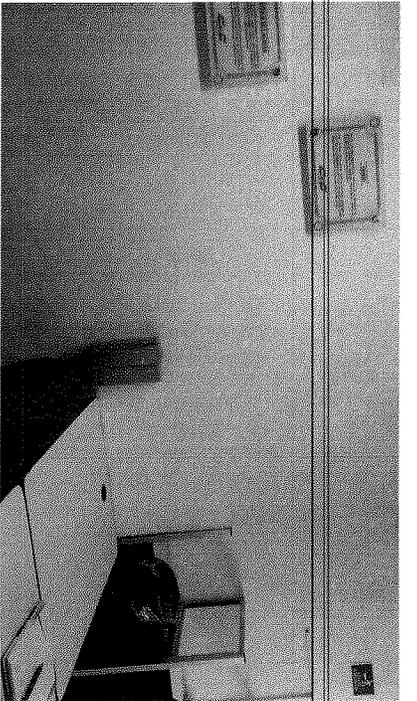
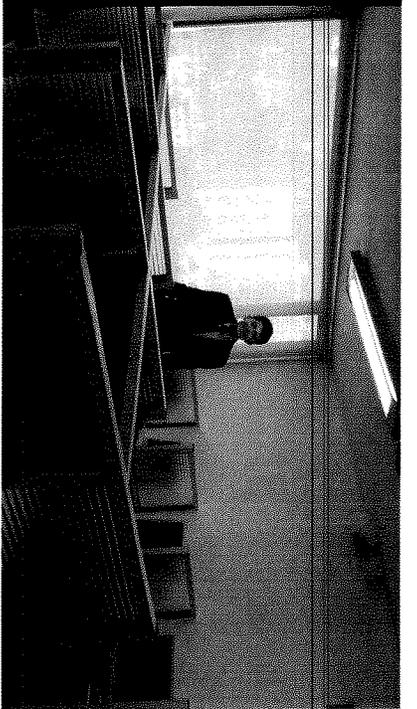
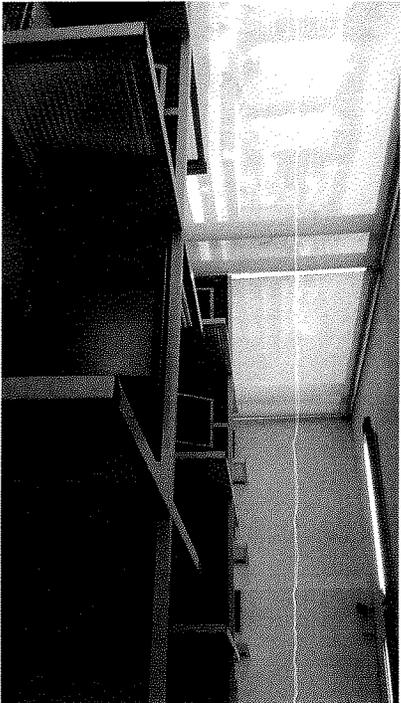
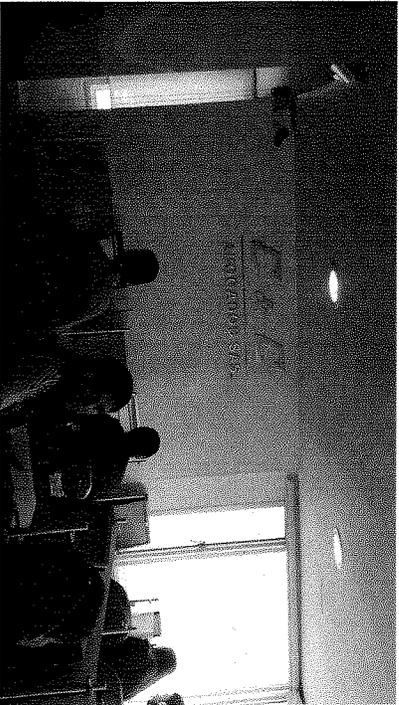
Nombre: Mario Ernesto Cliron Salazar



C&C ABOGADOS



C&C ABOGADOS



C&C ABOGADOS

