

**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL
EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ"- ICETEX**

SELECCIÓN PÚBLICA N° 002 DE 2015

Objeto: 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

En atención a las observaciones presentadas al pliego de condiciones definitivo, a lo establecido en el numeral 2.6, y de acuerdo con el cronograma del proceso, se expide la siguiente:

ADENDA No. 02

I. Se modifica el numeral 3.4.2 REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN FINANCIERO y el numeral 5.9.2.3 CAPACIDAD FINANCIERA del pliego de condiciones, el cual quedará así:

El proponente deberá acreditar los siguientes indicadores financieros para cada uno de los dos (2) últimos años: Diciembre 31 de 2013 y Diciembre 31 de 2012:

- Una razón corriente igual o mayor a una (1) vez.
- Un Capital de Trabajo igual o mayor al 5% del presupuesto
- Un nivel de endeudamiento total máximo del 75%
- Una rentabilidad del patrimonio con resultado positivo

II. Se modifica el numeral 2.14.3. VISITA TÉCNICA, numeral 4.7. y 8.7 VISITAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL el cual quedará así:

Eliminando el siguiente punto "*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.*" Será Icetex quien asuma los gastos de viajes de los funcionarios que realicen las visitas tanto técnica como de seguimiento.

III. Se modifica el numeral 4.8 y 8.8 REQUISITOS OPERATIVOS Y TECNOLÓGICOS DEL PROPONENTE el cual quedará así:

El proponente seleccionado 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.

El proponente seleccionado deberá contar con un software de cobranza que como mínimo permita:

- Cargar hasta 100.000 registros de créditos (Solo créditos ICETEX)
- Diferenciar en un crédito los datos de ubicación del deudor principal y deudor solidario
- 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.
- Actualizar datos sociodemográficos tanto en deudores principales como solidarios sin perder el registro de la información inicial
- Espacio para notas y observaciones de cada gestión
- Programación de alarmas y recordatorios
- 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
- Árbol de tipificación para calificación de llamadas y gestiones
- 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)
- Exportar datos con la información almacenada en el sistema para la respectiva generación de informes
- Control de acceso a gestores
- Manejo digital de documentos (comprobantes de pago, cartas derechos de petición, mail, entre otros)

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.

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, adoptando el sistema o aplicativo que disponga la entidad para mejorar la eficiencia del cobro y proteger la información de su cartera.

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.

IV. Se adicionan al Anexo 17 VISITA TECNICA AL PROPONENTE los siguientes cuadros:

No.	REQUISITOS MINIMO DE SOFTWARE PROPIO DE COBRANZA	Como lo cumple	Evidencia
1	Cargar hasta 100.000 registros de créditos (Solo créditos ICETEX)		
2	Diferenciar en un crédito los datos de ubicación del deudor principal y deudor solidario		
3	Visualizar en la pantalla principal la información sociodemográfica y de valores entregados por ICETEX como: Teléfonos Fijos, Celulares, Mail, Direccion casa, oficina, Valor cuota, saldo en mora, saldo total, saldo capital, entre otros.		
4	Actualizar datos sociodemográficos tanto en deudores principales como solidarios sin perder el registro de la información inicial		
5	Espacio para notas y observaciones de cada gestión		
6	Programación de alarmas y recordatorios		
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		
8	Árbol de tipificación para calificación de llamadas y gestiones		
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)		
10	Exportar datos con la información almacenada en el sistema para la respectiva generación de informes		
11	Control de acceso a gestores		
12	Manejo digital de documentos (comprobantes de pago, cartas derechos de petición, mail, entre otros)		

**LISTA DE CHEQUEO DE PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS
(Favor diligenciar el archivo en Excel)**

Favor contestar el siguiente cuestionario:

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

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

ESCENARIOS

1. Fallas de recurso tecnológico:

1.	¿Tienen plan de contingencia tecnológica que abarque las posibles fallas de:	
	Servidores	
	Telecomunicaciones	
	Aplicativos (Software)	
	Bases de Datos	
	Almacenamiento de bases de datos	
	Internet	
	Soporte físico en el Centro de Computo: Fluido eléctrico, Aire acondicionado, Extintores	
2.	¿Cuentan con Centro de Computo Alterno?	

2. Fallas de telefonía

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

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

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

4. Falla de fluido eléctrico*

1.	¿Cuentan con planta de energía eléctrica?	
2.	¿Se efectúa mantenimiento a la planta de energía?	
3.	¿Con que frecuencia se realiza mantenimiento a la planta de energía?	

5. Ausencia de personal para continuar la operación*

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

6. Falla por desastre natural*

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

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.

V. Se modifica el numeral 4.6.3 y 8.6.3 GRABACIÓN DE LLAMADAS el cual quedará así:

El horario de trabajo será establecido por el contratista de acuerdo con las estrategias que implemente para asegurar el cumplimiento en porcentajes de recaudo en cada franja de mora y cumpliendo con las 48 horas legales semanales así como con el total de personal ofrecido en su propuesta de servicio, acogiéndose a la normatividad establecida para tal fin cumpliendo con los parámetros establecidos en la circular 048 de 2008 de la Superintendencia Financiera.

VI. Se modifica el numeral 3.4.1 REQUISITOS MÍNIMOS DE ÓRDEN JURÍDICO numeral 1. el cual quedará así:

1. Tener la calidad de persona natural o jurídica que cumpla con la totalidad de lo requerido en el presente pliego de condiciones. Para las propuestas conjuntas todos y cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal deberán cumplir con este requisito. Tener incluido en su objeto social actividades y servicios directamente relacionados con gestión de cartera y/o cobranza, lo cual se acreditará con la presentación del Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva. En el caso de Consorcios o Uniones Temporales, todos sus integrantes deben cumplir con este requisito.

Por consiguiente el objeto social de los integrantes de los consorcios y uniones temporales deben guardar relación con el objeto del proceso de selección.

VII. Se modifica el numeral 6.5 el cual quedará así:

LA EMPRESA PODRÁ CONTAR CON PERSONAL DISCAPACITADO QUE DESEMPEÑE CUALQUIER LABOR DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN: 5 PUNTOS

Contar con personal discapacitado que desempeñe cualquier labor dentro de la organización. Esta información deberá ser certificada expedida por el representante legal de la organización y podrá evidenciarse en la visita técnica que ICETEX realice en el proceso de evaluación de las propuestas. Dado lo anterior ICETEX asignará el siguiente puntaje:

Personal Discapacitado	Puntuación
Proponente que oferte servicios con personal discapacitado	5
Proponente que NO oferte servicios con personal discapacitado	0

En el evento que el proponente certifique contar con personal discapacitado este criterio se dejara como una obligación contractual para ser mantenida durante la ejecución del contrato.

VIII. Se modifica el numeral 8.3 VALOR DEL CONTRATO el cual quedará así:

El valor del contrato será hasta de (\$6,542,000,000.00) SEIS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y DOS MILLONES DE PESOS M/CTE INCLUIDO IVA

Se cuenta con un presupuesto de \$ 2,452,000,000,00 para el año 2015 y de \$ 4,090,000,000,00 para el año 2016. En caso de presentarse un mayor valor de ejecución o cambio en la programación presupuestal, ICETEX cuenta con los mecanismos necesarios para realizar el ajuste pertinente.

Los mecanismos se describen a continuación:

- A través de Acuerdo de Junta Directiva:

Modificación de Adición al Presupuesto (Artículo 28 Estatuto de Presupuesto del ICETEX): Cuando durante la ejecución del presupuesto de gastos y de inversión se hiciere indispensable incrementar el monto de las apropiaciones, para complementar las insuficientes, ampliar los servicios existentes o establecer nuevos servicios, entre otros, el representante legal deberá presentar la solicitud para su aprobación a la Junta Directiva, estableciendo en forma clara y precisa el recurso que ha de servir de base para su apertura y con el cual se incrementa el presupuesto de ingresos.

Modificación de Traslado (Artículo 29 Estatuto de Presupuesto del ICETEX). Corresponde a la Junta Directiva, autorizar los traslados que modifiquen los montos inicialmente aprobados por esta, con fundamento en las solicitudes presentadas por el representante legal.

- A través de Resolución de Desagregación:

Modificación de Traslado al Interior de los rubros mayores aprobados por acuerdo (Artículo 7 del Acuerdo 033 de 2011) establece que las modificaciones presupuestales que no representen ajustes a los montos autorizados por la Junta Directiva, serán aprobadas mediante actualización de la Resolución de Desagregación cuando éstas modifiquen los montos de los rubros de dicha resolución.

De acuerdo con el valor económico de la propuesta del proponente adjudicatario.

IX. Se modifica el numeral 1.5 PRESUPUESTO OFICIAL el cual quedará así:

El Presupuesto Oficial destinado a la ejecución del contrato que ha previsto el ICETEX de acuerdo al sondeo de mercado realizado por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza de la Entidad y que se encuentra en el estudio previo de esta contratación, asciende hasta por la suma de SEIS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y DOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$6,542,000,000.00) incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), Se cuenta con un presupuesto de \$ 2,452,000,000,00 para el año 2015 y de \$ 4,090,000,000,00 para el año 2016. En caso de presentarse un mayor valor de ejecución o cambio en la programación presupuestal, ICETEX cuenta con los mecanismos necesarios para realizar el ajuste pertinente, el gravamen a los movimientos financieros y demás impuestos, tasas, contribuciones y costos directos e indirectos que implica su ejecución.

X. Se elimina el numeral 8.10.4.

XI. Se modifica el numeral 6.6 por 6.7 CRITERIOS DE DESEMPATE el cual quedará así:

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 la propuesta que haya obtenido el mayor puntaje.

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:

- Al Proponente que haya acreditado mayor puntaje en la propuesta económica.
- Si subsiste el empate, se preferirá la oferta de servicios nacionales frente a la oferta de servicios extranjeros.

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.

XII. Se modifica en el numeral 6.3 EVALUACION DE PROPUESTAS y se agrega el siguiente párrafo:

TOTAL PUNTAJE: 100 Puntos

La adjudicación del contrato se realizará al proponente seleccionado que presente la mayor calificación final, siempre y cuando esta calificación sea igual o superior a los 60 puntos. En el evento en que no se cumpla dicha calificación, no se procederá con la adjudicación del contrato.

XIII. Se modifica JUSTIFICACIÓN, CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DEL PROCESO DE SELECCIÓN, ampliando la justificación así:

ICETEX no cuenta con la capacidad operativa y de personal, debido a que la planta de personal se encuentra congelada hace aproximadamente 7 años, así mismo se realizó un estudio sobre cargas de trabajo por la Universidad de los Andes, en el cual se evidencia que no se cuenta con el personal suficiente para para el desarrollo de la actividades de la entidad (Este estudio puede ser consultado en la Oficina de Planeación del Instituto). Adicionalmente ICETEX es una entidad crediticia y no una empresa con amplia experiencia en cobro y recuperación de cartera y tampoco cuenta con el espacio físico para soportar una operación de cobro del tamaño que requiere la prestación del servicio. Por lo tanto para el desarrollo de la gestión en el rango de mora Administrativo, se crea la necesidad de contratar los Servicios de Cobranza Administrativa para que implemente y desarrolle dicha operación, 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, siendo uno de los principales ingresos del ICETEX.

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 renovación y desembolso. 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 (en ninguna de las dos etapas), lo que permite al contratista seleccionado tener un mayor acercamiento con el beneficiario.

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.

BENEFICIOS

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:

- a) Lograr el recaudo de los 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.

XIV. Se eliminan los numerales 1.10, 2.1, 2.2 y 2.3 del pliego definitivo de condiciones.

XV. Se modifica el numeral 5.4 INFORMACIÓN INEXACTA, el cual quedará así:

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 83 de la Constitución Política, EL ICETEX presume que toda la información que el proponente allegue a este proceso es veraz, y corresponde a la realidad.

EL ICETEX podrá designar funcionarios con el fin de verificar la información que los proponentes han consignado en sus propuestas.

Todas las demás estipulaciones del pliego de condiciones que no han sido aclaradas o modificadas por la presente adenda quedan vigentes.

Dada en Bogotá, a los trece (13) días del mes de Marzo de 2015.


CAMPO ELÍAS VACA PERTILLA
Secretario General (E)

Proyecto: Juliana C Valderrama Gámez / Abogada / Grupo Contratación
Revisó: María Alexandra Sandoval Concha – Coordinadora Grupo Contratación
Aprobó y Revisó Técnicamente: Ana Clemencia Silva Nigrinis – Ana María Melo Hurtado – Luisa Fernanda Rodríguez G.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

