

Bogotá, Abril 10 de 2015

ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN DE PROPUESTAS
COMITÉ EVALUADOR – SELECCIÓN PUBLICA No. 002 de 2015

OBJETO:

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

Con el propósito de presentar la evaluación del proceso de selección pública No. 002 de 2015, se informa el resultado consolidado de los informes de evaluación, en la cual participaron los siguientes proponentes:

1. Interactivo Contact Center
2. Unión Temporal FTA Soluciones
3. Sistemcobro
4. Conalcreditos Conalcenter BPO
5. Ventas Y Servicios
6. Covinoc
7. C&C Abogados

CONSOLIDACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES

Nº	PROPONENTE	JURÍDICOS	FINANCIEROS	TÉCNICOS
1	Interactivo Contact Center			No
2	Unión Temporal FTA Soluciones			No
3	Sistemcobro			No
4	Conalcreditos Conalcenter BPO			Si
5	Ventas Y Servicios			No
6	Covinoc			Si
7	C&C Abogados			No

1. EVALUACIÓN INTERACTIVO CONTACT CENTER

1. Validación Requerimientos Técnicos INTERACTIVO CONTACT CENTER

N°	OBLIGACIÓN INTERACTIVO CONTACT CENTER	Respuesta Proponente		Revisión ICETEX	
		N° Folio	Cumple Si / No	N° Folio	Cumple Si / No
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, logrando el pago de las cuotas mensuales vencidas de las obligaciones del ICETEX dentro los rangos de vencimiento establecidos.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
2	Presentar al supervisor del contrato un informe en forma magnética y física, que contendrá los informes requeridos y bajo las especificaciones puntuales mencionadas en los numerales 7.5.3, y los demás que el ICETEX requiera y en la periodicidad que el Instituto exija. Estos informes deberán ser validados y aprobados por parte de la Dirección de Cobranza o la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza como condición indispensable para el pago de la factura.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
3	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, IVR (Interactive Voice Response), Chat, Call Back, Mensajes de texto, funciones para envío masivo de emial, ACD (Distribuidor Inteligente de Llamadas) soporte del envío de correo físico.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
4	Deberá contar con el número de líneas telefónicas necesarias para la gestión de cobro			18-21	Carta de presentación de la propuesta
5	El personal a disposición del ICETEX debe contar con un computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio			18-21	Carta de presentación de la propuesta
6	Debe contar con puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes de Call Center			18-21	Carta de presentación de la propuesta
7	Deberá contar con un data center, lugar en el cual concentre los recursos necesarios para el procesamiento de la información.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
8	Cumplir con los requerimientos de seguridad en la información.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
9	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			18-21	Carta de presentación de la propuesta
10	Contar con un plan de contingencia y continuidad del negocio vigente.			18-21	Carta de presentación de la propuesta

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



11	Realizar un back up diario a la gestión de cobro que garantice la seguridad de la información en caso de contingencia.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
12	Garantizar la confidencialidad de la información suministrada por parte del ICETEX para el desarrollo del objeto contractual.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
13	El CONTRATISTA deberá poner a disposición del ICETEX un sistema de información que permita evidenciar la trazabilidad diaria de las gestiones realizadas por el operador de cobranza, mediante el cual la entidad podrá acceder de manera remota (a través de Google Chrome, Mozilla o Internet Explorer) y el cual contará con las siguientes especificaciones a) Registro diario de los resultados obtenidos en la gestión, tales como: Llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, acuerdos de pago y/o negociaciones, envío de comunicaciones, entre otros			18-21	Carta de presentación de la propuesta
14	Debe contar con un Software de cobranza propio			SI	CUMPLE- validado en visita
15	Debe contar con servidores de aplicación y datos			SI	CUMPLE- validado en visita
16	Debe contar servidores de comunicaciones			SI	CUMPLE- validado en visita
17	Al momento de la visita técnica y tecnológica deberá encontrarse en funcionamiento, para lo cual debe evidenciarse su actividad en ese momento			SI	CUMPLE- validado en visita
18	Debe contar con módulos de generación de informes			SI	CUMPLE- validado en visita
19	Debe contar con módulo de supervisión en línea			SI	CUMPLE- validado en visita
20	Debe contar módulo de evaluación de conocimientos			SI	CUMPLE- validado en visita
21	Debe contar con módulo de administración de guiones			SI	CUMPLE- validado en visita
22	Dar un trato digno, respetuoso y amable a los usuarios.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
23	Participar activamente en las reuniones a que convoque el ICETEX.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
24	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.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
25	Abstenerse de recibir dinero de los deudores del ICETEX a cualquier título generados con ocasión de la ejecución del contrato.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
26	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.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
27	Una vez ICETEX entrega la información del crédito para la gestión de cobro, los mecanismos y herramientas utilizadas en la gestión de cobro de deudores principales y solidarios serán brindados en su totalidad por el contratista (medios físicos, técnicos, tecnológicos, económicos, de personal y demás que requiera la operación).			18-21	Carta de presentación de la propuesta

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



28	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.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
29	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.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
30	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.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
31	Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, tecnológicas, económicas, de recurso humano, de infraestructura física, comerciales, parafiscales, pólizas, etc. Presentadas en la propuesta para lo cual mensualmente deberá ratificar a través de certificación expedida por el representante legal.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
32	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.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
33	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.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
34	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.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
35	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.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
36	Suscribir junto con el Supervisor del Contrato el acta de liquidación 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.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
37	Responder ante terceros por los daños que se ocasionen, cuando provengan de causas imputables al CONTRATISTA de conformidad con la ley.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
38	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.			18-21	Carta de presentación de la propuesta

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



39	Entregar al ICETEX a la terminación del contrato un informe consolidado del total de las obligaciones asignadas durante la ejecución del contrato, que contenga: a) fecha de asignación b) id solicitud c) cedula del beneficiario d) nombre completo del beneficiario e) resumen del total de la gestión realizada al beneficiario. f) Valor total recaudado por crédito asignado g) En medio magnético entregar el 100% de la grabación de llamadas generadas durante la ejecución del contrato en cada una de las asignaciones.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
40	Atender las observaciones o requerimientos que le formule ICETEX por conducto del supervisor del contrato.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
41	Constituir y mantener vigente la garantía única con los amparos correspondientes, durante toda la ejecución del contrato y sus prórrogas.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
42	Dar estricto cumplimiento a los términos que se pacten en el contrato y por ningún motivo suspender o abandonar el objeto contratado.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
43	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.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
44	Aceptación por parte del proponente para trabajar bajo los guiones entregados por ICETEX.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
45	Realizar envío de comunicaciones escritas previamente validadas y aprobadas por ICETEX.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
46	Disminuir los volúmenes de cartera dentro de las diferentes edades de mora entre 1 y 90 días.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
47	Diseñar una estrategia especial, enfocada a evitar el rodamiento de las obligaciones que empiezan su etapa de vencimiento.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
48	En el caso que ICETEX implemente una nueva herramienta 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.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
49	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.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
50	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.			18-21	Carta de presentación de la propuesta

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



51	Una vez firmado el contrato el proponente debe adjuntar hoja de vida y diploma de bachiller de cada uno de los gestores de cobranza.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
52	Estará en disposición de atender las visitas programadas y no programadas que realice ICETEX a las instalaciones del Contratista.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
53	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.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
54	Dar cumplimiento a la Circular Externa No. 022 de 2010.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
55	Dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información del ICETEX.			18-21	Carta de presentación de la propuesta
56	Implantar los controles requeridos para la protección de la información de los beneficiarios del ICETEX que le es suministrada, en el momento de la recepción y cuando se hagan envíos de información a dichos beneficiarios			18-21	Carta de presentación de la propuesta
57	Realizar destrucción segura de la información electrónica de los clientes que le fue suministrada por el ICETEX, al momento de la finalización del contrato y presentar los registros asociados			18-21	Carta de presentación de la propuesta
58	Aplicar los procedimientos de intercambio de información definidos por el ICETEX			18-21	Carta de presentación de la propuesta
59	Definir explícitamente el personal receptor y emisor de la información tanto en ICETEX como en el tercero, obteniendo datos completos de identificación y contacto de dicho personal. Así mismo, contar con la garantía de la notificación oportuna del retiro, traslado o ausencia de personal autorizado y la notificación de los datos del nuevo personal de contacto			18-21	Carta de presentación de la propuesta
60	Garantizar que el personal con acceso a la información del ICETEX cuente con cláusulas o acuerdos de confidencialidad sobre el manejo de la información de terceros			18-21	Carta de presentación de la propuesta
61	Garantizar el cumplimiento de la ley de protección de datos personales (ley 1581 de 2012) para toda la información que les es suministrada por el ICETEX			18-21	Carta de presentación de la propuesta
62	Las demás que se deriven de la naturaleza misma del contrato y en general cumplir con todo lo ofrecido en su propuesta.			18-21	Carta de presentación de la propuesta

2. Experiencia INTERACTIVO CONTACT CENTER

N°	Empresa Contratante	Valor Facturado	Fecha Inicio de la certificación	Fecha Fin de la certificación	Avance	Objeto De La Certificación	Observaciones Para Proponente
1	CORPBANCA	\$ 2.443.226.206	25/01/2012	10/04/2015	98%	Prestar los servicios profesionales para el cobro de la cartera a nivel nacional, requeridos por el banco y sus filiales, subsidiarias, y/o asociadas nacionales y extranjeras, presentes y futuras.	CUMPLE
2	ICETEX	\$ 590.889.634,00	23/11/2013	22/08/2014	100%	Prestación de servicios a través de un "outsourcing" de cobranza administrativa (Cartera comprendida en un rango de 1 a 60 días), el cual incluye cobro preventivo y correctivo, de las diferentes líneas de crédito ofrecidas por el ICETEX.	CUMPLE
3	TELEFONICA	\$ 3.429.187.982,00	21/07/2008	30/11/2010	100%	Suministrar los servicios de recuperacion de cartera	*Debe certificar el valor facturado de los últimos 5 años de acuerdo con lo establecido en el pliego de condiciones.
4	TELEFONICA	\$ 4.030.561.074,00	01/12/2012	31/12/2015	75%	Suministrar los servicios de gestión de cobro de cartera con mora 30 (1 a 30 días) hasta mora 60 (31 a 60 días), sobre las obligaciones contenidas en las facturas que Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP emite por los servicios que presta a sus clientes y/o suscritos	CUMPLE
5	TELEFONICA	\$ 4.571.497.403,00	01/12/2010	30/11/2012	100%	Suministrar los servicios de gestión de cobro de cartera de las obligaciones contenidas en las facturas que Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP emite por los servicios que presta a sus clientes.	CUMPLE
TOTAL		\$ 15.065.362.299					

3. Personal Mínimo INTERACTIVO CONTACT CENTER

Cargo	Requisitos	Cumple SI/NO	Cumple con Anexo 13 SI/NO	Observaciones
Director de Proyecto	Debe ser profesional en alguna de las diferentes áreas de la ingeniería, en administración de empresas, derecho, economía o finanzas	SI	SI	* Tiene 3 años y 9 meses en dirección, * La segunda certificación no cumple con los requisitos exigidos en el pliego de condiciones
	Experiencia mínima de (4) cuatro años en Dirección o Gerencia de Proyectos de Contact Center y/o gestión de cobranza	No		
	Certificación expedida por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real	SI		
Coordinador Operativo	Debe ser profesional universitario	SI	SI	* No cumple con la experiencia mínima requerida. * No se evidencia diploma o acta de grado de estudios superiores
	Experiencia mínima de (3) tres años en Coordinación de Proyectos de gestión de cobranza	No		
	Certificación expedida por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real	SI		
Gestores de Cobranza	Minimo 30 Gestores	SI	SI	CUMPLE

4. Propuesta Económica INTERACTIVO CONTACT CENTER

Franja	% cumplimiento	Tarifa Máxima en Época de Estudio ICETEX	Tarifa Máxima en Época de Estudio PROPONENTE	% cumplimiento	Tarifa Máxima en Época de Amortización ICETEX	Tarifa Máxima en Época de Amortización PROPONENTE
Rango (1-30)	85% o mayor	0,049%	0,044%	80% o mayor	0,060%	0,054%
Rango (31-60)	75% o mayor	0,063%	0,045%	70% o mayor	0,075%	0,055%
Rango (61-90)	70% o mayor	0,066%	0,046%	65% o mayor	0,088%	0,060%

5. Plan de Contingencia INTERACTIVO CONTACT CENTER

N°	Proponente	Cuenta con Plan de contingencia SI/NO	N° Folios en la propuesta	Cumple con anexo 11 SI/NO
1	Interactivo Contact Center	SI	187	SI

6. Certificado de Tradición INTERACTIVO CONTACT CENTER

N°	Proponente	Anexa Certificado de tradición y libertad SI/NO	Expedición del certificado no mayor a treinta (30) Días	N° Folios en la propuesta	Anexa Contrato de arrendamiento vigente SI/NO	N° Folios en la propuesta
1	INTERACTIVO	NO			SI	101

7. Visita Técnica INTERACTIVO CONTACT CENTER: CUMPLE Revisar Anexo Visitas (1) VISITA INTERACTIVO BOGOTÁ

2. EVALUACIÓN UNIÓN TEMPORAL FTA SOLUCIONES

1. Validación Requerimientos Técnicos UNIÓN TEMPORAL FTA SOLUCIONES

N°	OBLIGACIÓN UNION TEMPORAL FTA SOLUCIONES	Respuesta Proponente		Revisión ICETEX	
		N° Folio	Cumple Si / No	N° Folio	Cumple Si / No
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, logrando el pago de las cuotas mensuales vencidas de las obligaciones del ICETEX dentro los rangos de vencimiento establecidos.	664, 1073	SI	664	SI
2	Presentar al supervisor del contrato un informe en forma magnética y física, que contendrá los informes requeridos y bajo las especificaciones puntuales mencionadas en los numerales 7.5.3, y los demás que el ICETEX requiera y en la periodicidad que el Instituto exija. Estos informes deberán ser validados y aprobados por parte de la Dirección de Cobranza o la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza como condición indispensable para el pago de la factura.	1073	SI	1073	SI
3	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, IVR (Interactive Voice Response), Chat, Call Back, Mensajes de texto, funciones para envío masivo de emial, ACD (Distribuidor Inteligente de Llamadas) soporte del envío de correo físico.	1073, 1112	SI	1073	SI
4	Deberá contar con el número de líneas telefónicas necesarias para la gestión de cobro	1073	SI	1073	SI
5	El personal a disposición del ICETEX debe contar con un computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio	673,1073,1094	SI	1073	SI
6	Debe contar con puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes de Call Center	673,1073,1094	SI	1073	SI
7	Deberá contar con un data center, lugar en el cual concentre los recursos necesarios para el procesamiento de la información.	1073, 1094	SI	1073	SI
8	Cumplir con los requerimientos de seguridad en la información.	1073, 1094	SI	1073	SI
9	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	1073, 1094	SI	1073	SI
10	Contar con un plan de contingencia y continuidad del negocio vigente.	667,676,1073	SI	1073	SI

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



11	Realizar un back up diario a la gestión de cobro que garantice la seguridad de la información en caso de contingencia.	1073,1094	SI	1073	SI
12	Garantizar la confidencialidad de la información suministrada por parte del ICETEX para el desarrollo del objeto contractual.	1073,1094	SI	1073	SI
13	El CONTRATISTA deberá poner a disposición del ICETEX un sistema de información que permita evidenciar la trazabilidad diaria de las gestiones realizadas por el operador de cobranza, mediante el cual la entidad podrá acceder de manera remota (a través de Google Chrome, Mozilla o Internet Explorer) y el cual contará con las siguientes especificaciones a) Registro diario de los resultados obtenidos en la gestión, tales como: Llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, acuerdos de pago y/o negociaciones, envío de comunicaciones, entre otros	1073,1145	SI	1073	SI
14	Debe contar con un Software de cobranza propio	1073, 1094, 1197	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
15	Debe contar con servidores de aplicación y datos	1073,1094	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
16	Debe contar servidores de comunicaciones	1073,1094	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
17	Al momento de la visita técnica y tecnológica deberá encontrarse en funcionamiento, para lo cual debe evidenciarse su actividad en ese momento	1073	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
18	Debe contar con módulos de generación de informes	1073, 1094, 1119	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
19	Debe contar con módulo de supervisión en línea		SI	SI	CUMPLE- validado en visita
20	Debe contar módulo de evaluación de conocimientos	1073, 1094	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
21	Debe contar con módulo de administración de guiones	1073	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
22	Dar un trato digno, respetuoso y amable a los usuarios.	1073	SI	1073	SI
23	Participar activamente en las reuniones a que convoque el ICETEX.	1073	SI	1073	SI
24	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.	1073	SI	1073	SI
25	Abstenerse de recibir dinero de los deudores del ICETEX a cualquier título generados con ocasión de la ejecución del contrato.	1073	SI	1073	SI
26	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.	1073	SI	1073	SI
27	Una vez ICETEX entrega la información del crédito para la gestión de cobro, los mecanismos y herramientas utilizadas en la gestión de cobro de deudores principales y solidarios serán brindados en su totalidad por el contratista (medios físicos, técnicos, tecnológicos, económicos, de personal y demás que requiera la operación).	1073	SI	1073	SI

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



28	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.	1073	SI	1073	SI
29	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.	1073	SI	1073	SI
30	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.	1073	SI	1073	SI
31	Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, tecnológicas, económicas, de recurso humano, de infraestructura física, comerciales, parafiscales, pólizas, etc. Presentadas en la propuesta para lo cual mensualmente deberá ratificar a través de certificación expedida por el representante legal.	1073	SI	1073	SI
32	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.	668,740,964,981	SI	964	SI
33	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 entrabamientos en la gestión realizada.	1073	SI	1073	SI
34	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.	964,981,1073	SI	964,1073	SI
35	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.	964,981,1073	SI	1073	SI
36	Suscribir junto con el Supervisor del Contrato el acta de liquidación 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.	1073	SI	1073	SI
37	Responder ante terceros por los daños que se ocasionen, cuando provengan de causas imputables al CONTRATISTA de conformidad con la ley.	1073	SI	1073	SI
38	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.	1073	SI	1073	SI

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



39	Entregar al ICETEX a la terminación del contrato un informe consolidado del total de las obligaciones asignadas durante la ejecución del contrato, que contenga: a) fecha de asignación b) id solicitud c) cedula del beneficiario d) nombre completo del beneficiario e) resumen del total de la gestión realizada al beneficiario. f) Valor total recaudado por crédito asignado g) En medio magnético entregar el 100% de la grabación de llamadas generadas durante la ejecución del contrato en cada una de las asignaciones.	1073	SI	1073	SI
40	Atender las observaciones o requerimientos que le formule ICETEX por conducto del supervisor del contrato.	1073	SI	1073	SI
41	Constituir y mantener vigente la garantía única con los amparos correspondientes, durante toda la ejecución del contrato y sus prórrogas.	1073	SI	1073	SI
42	Dar estricto cumplimiento a los términos que se pacten en el contrato y por ningún motivo suspender o abandonar el objeto contratado.	1073	SI	1073	SI
43	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.	741,757, 964,981,10 73	SI	964, 1073	SI
44	Aceptación por parte del proponente para trabajar bajo los guiones entregados por ICETEX.	1073	SI	1073	SI
45	Realizar envío de comunicaciones escritas previamente validadas y aprobadas por ICETEX.	1073	SI	1073	SI
46	Disminuir los volúmenes de cartera dentro de las diferentes edades de mora entre 1 y 90 días.	665, 1073	SI	1073	SI
47	Diseñar una estrategia especial, enfocada a evitar el rodamiento de las obligaciones que empiezan su etapa de vencimiento.	665, 1073	SI	1073	SI
48	En el caso que ICETEX implemente una nueva herramienta 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.	1073	SI	1073	SI
49	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.	669, 1073	SI	1073	SI
50	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.	673, 1073	SI	1073	SI

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



51	Una vez firmado el contrato el proponente debe adjuntar hoja de vida y diploma de bachiller de cada uno de los gestores de cobranza.	669,1073	SI	1073	SI
52	Estará en disposición de atender las visitas programadas y no programadas que realice ICETEX a las instalaciones del Contratista.	672, 1073	SI	1073	SI
53	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.	1073	SI	1073	SI
54	Dar cumplimiento a la Circular Externa No. 022 de 2010.	664, 1073	SI	1073	SI
55	Dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información del ICETEX.	1073, 1094	SI	1073	SI
56	Implantar los controles requeridos para la protección de la información de los beneficiarios del ICETEX que le es suministrada, en el momento de la recepción y cuando se hagan envíos de información a dichos beneficiarios	1073	SI	1073	SI
57	Realizar destrucción segura de la información electrónica de los clientes que le fue suministrada por el ICETEX, al momento de la finalización del contrato y presentar los registros asociados	1073	SI	1073	SI
58	Aplicar los procedimientos de intercambio de información definidos por el ICETEX	1073	SI	1073	SI
59	Definir explícitamente el personal receptor y emisor de la información tanto en ICETEX como en el tercero, obteniendo datos completos de identificación y contacto de dicho personal. Así mismo, contar con la garantía de la notificación oportuna del retiro, traslado o ausencia de personal autorizado y la notificación de los datos del nuevo personal de contacto	1073	SI	1073	SI
60	Garantizar que el personal con acceso a la información del ICETEX cuente con cláusulas o acuerdos de confidencialidad sobre el manejo de la información de terceros	1073	SI	1073	SI
61	Garantizar el cumplimiento de la ley de protección de datos personales (ley 1581 de 2012) para toda la información que les es suministrada por el ICETEX	1073	SI	1073	SI
62	Las demás que se deriven de la naturaleza misma del contrato y en general cumplir con todo lo ofrecido en su propuesta.	1073, 1204	SI	1073	SI

2. Experiencia UNIÓN TEMPORAL FTA SOLUCIONES

De acuerdo a los requerimientos técnicos, revisados por la Entidad de conformidad al Pliego de Condiciones de la Selección Publica No. 2 de 2015, y lo allegado por la **UNIÓN TEMPORAL FTA SOLUCIONES** con el fin de subsanar dicho requerimiento, una vez verificada la documentación no subsana la propuesta por las razones que se enuncia a continuación en el campo “Observaciones para el proponente”

No obstante el proponente podrá subsanar allegando los documentos correspondientes a dichos requerimientos y a lo contemplado en el Pliego de Condiciones Definitivo, ya que con la información allegada por la **UNIÓN TEMPORAL FTA SOLUCIONES** no es posible efectuar la comparación objetiva de las ofertas presentadas en el Proceso.

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



N°	Empresa Contratante	Empresa certificada	Valor Facturado	Fecha Inicio de la certificación	Fecha Fin de la certificación	Avance	Objeto De La Certificación	Observaciones Para Proponente
1	CLARO	FINANCREDITO	\$ 5.694.722.792	24/04/2003	01/08/2016		Prestación de servicios profesionales por parte del contratista y a favor de Comcel S.A. consistentes en la gestión de recuperación de las obligaciones que se encuentren en mora correspondientes a cartera administrativa, cartera extrajudicial, cartera judicial y cartera castigada, con el fin que los deudores cancelen directamente a Comcel S.A. los datos insolutos de las obligaciones vencidas.	<p>* Adjuntar certificación de la empresa contratante donde indique que las facturas relacionadas si corresponden al contrato certificado, ya que no se encuentra relación entre las facturas y la certificación. Dicha información se debe evidenciar de forma clara, exacta y precisa.</p> <p>*No se tienen en cuenta pagos por conceptos diferentes al cobro de cartera como las reinstalaciones. *Los formatos de cumplimiento hacen referencia al contrato No. 46/455</p> <p>*Es importante aclarar que los valores reportados en los documentos de subsanación no corresponden a los valores reportados en las facturas ni en los formatos de cumplimiento de servicio.</p> <p>* No se evidencia que los contratos correspondan a la certificación aportada.</p> <p>* Los pagos de los folios 002 a 036 de subsanación no indican la factura que se está pagando, por lo tanto no se evidencia que los valores reportados en los extractos correspondan a los valores indicados en las facturas.</p>
2	CLARO	FINANCREDITO	\$ 4.516.781.564,00	24/04/2003	01/08/2016		Prestación de servicios profesionales por parte del contratista y a favor de Comcel S.A. consistentes en la gestión de recuperación de las obligaciones que se encuentren en mora correspondientes a cartera administrativa, cartera extrajudicial, cartera judicial y cartera castigada, con el fin que los deudores cancelen directamente a Comcel S.A. los datos insolutos de las obligaciones vencidas.	<p>* No se evidencia que los contratos correspondan a la certificación aportada.</p> <p>* Adjuntar certificación de la empresa contratante donde indique que las facturas relacionadas si corresponden al contrato certificado, ya que no se encuentra relación entre las facturas y la certificación. Dicha información se debe evidenciar de forma clara, exacta y precisa.</p> <p>*No se tienen en cuenta pagos por conceptos diferentes al cobro de cartera como las reinstalaciones. *Los formatos de cumplimiento hacen referencia al contrato No. 46/455</p> <p>*Es importante aclarar que los valores reportados en los documentos de subsanación no corresponden a los valores reportados en las facturas ni en los formatos de cumplimiento de servicio.</p> <p>* Los pagos de los folios 038 a 063 de subsanación no indican la factura que se está pagando, por lo tanto no se evidencia que los valores reportados en los extractos correspondan a los valores indicados en las facturas.</p>
3	ELECTRICARIBE SA EPS	FINANCREDITO	\$ 933.329.148,00	22/08/2011	31/01/2014	100%	Servicio de recuperación de cartera en sus etapas de cobro administrativo, prejurídico, jurídico, seguimiento de pagos y normalización de las obligaciones asignadas por el contratante a los clientes residenciales, comerciales e industriales.	<p>* Adjuntar certificación de la empresa contratante donde indique que las facturas relacionadas si corresponden al contrato certificado, ya que no se encuentra relación entre las facturas y la certificación. Dicha información se debe evidenciar de forma clara, exacta y precisa.</p> <p>* los pagos de los folios 065 a 105 de subsanación no indican la factura que se está pagando, por lo tanto no se evidencia que los valores reportados en los extractos correspondan a los valores indicados en las facturas.</p>

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



4	TELMEX	FINANCREDITO		01/04/2012	01/04/2014	100%	Prestación de servicios de gestión de cobranza sobre los productos que comercializa y presta Telmex	<p>* Adjuntar certificación de la empresa contratante donde indique que las facturas relacionadas si corresponden al contrato certificado, ya que no se encuentra relación entre las facturas y la certificación. Dicha información se debe evidenciar de forma clara, exacta y precisa.</p> <p>* Los pagos de los folios 117 a 150 de subsanación no indican la factura que se está pagando, por lo tanto no se evidencia que los valores reportados en los extractos correspondan a los valores indicados en las facturas.</p>
5	BANCO CAJA SOCIAL	FINANCREDITO		28/11/2005	vigente		La gestión relativa de la cobranza perjudica il de la cartera entregada por parte del banco de acuerdo con los rangos de mora y los saldos acordados previamente entre las partes utilizando como principal medio las visitas a los deudores.	<p>* Los pagos de los folios 194 a 215 de subsanación no indican la factura que se está pagando, por lo tanto no se evidencia que los valores reportados en los extractos correspondan a los valores indicados en las facturas.</p> <p>* Adjuntar contrato firmado del 28 de noviembre de 2005.</p>
6	BANCO PICHINCHA	TOTAL DE DATOS		03/08/2012	vigente		Gestión de Cobranza	<p>* Adjuntar certificación de la empresa contratante donde indique que las facturas relacionadas si corresponden al contrato certificado, ya que no se encuentra relación entre las facturas y la certificación. Dicha información se debe evidenciar de forma clara, exacta y precisa.</p> <p>* Los pagos de los folios 228 a 241 de subsanación no indican la factura que se está pagando, por lo tanto no se evidencia que los valores reportados en los extractos correspondan a los valores indicados en las facturas.</p> <p>* Los folios 621, 624, 630, 634, 635, 648, 659 de la propuesta inicial son ilegibles.</p>

3. Personal Mínimo UNIÓN TEMPORAL FTA SOLUCIONES

Cargo	Requisitos	Cumple SI/NO	Cumple con Anexo 13 SI/NO	Observaciones
Director de Proyecto	Debe ser profesional en alguna de las diferentes áreas de la ingeniería, en administración de empresas, derecho, economía o finanzas	SI	SI	CUMPLE
	Experiencia mínima de (4) cuatro años en Dirección o Gerencia de Proyectos de Contact Center y/o gestión de cobranza	SI		
	Certificación expedida por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real	SI		
Coordinador Operativo	Debe ser profesional universitario	SI	SI	CUMPLE
	Experiencia mínima de (3) tres años en Coordinación de Proyectos de gestión de cobranza	SI		
	Certificación expedida por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real	SI		
Gestores de Cobranza	Minimo 30 Gestores	SI	SI	CUMPLE

4. Propuesta Económica UNIÓN TEMPORAL FTA SOLUCIONES

Franja	% cumplimiento	Tarifa Máxima en Época de Estudio ICETEX	Tarifa Máxima en Época de Estudio PROPONENTE	% cumplimiento	Tarifa Máxima en Época de Amortización ICETEX	Tarifa Máxima en Época de Amortización PROPONENTE
Rango (1-30)	85% o mayor	0,049%	0,044%	80% o mayor	0,060%	0,054%
Rango (31-60)	75% o mayor	0,063%	0,057%	70% o mayor	0,075%	0,068%
Rango (61-90)	70% o mayor	0,066%	0,060%	65% o mayor	0,088%	0,079%

5. Plan de Contingencia UNIÓN TEMPORAL FTA SOLUCIONES

N°	Proponente	Cuenta con Plan de contingencia SI/NO	N° Folios en la propuesta	Cumple con anexo 11 SI/NO
2	Unión Temporal FTA Soluciones	SI	677	SI

6. Certificado de Tradición UNIÓN TEMPORAL FTA SOLUCIONES

N°	Proponente	Anexa Certificado de tradición y libertad SI/NO	Expedición del certificado no mayor a treinta (30) Días	N° Folios en la propuesta	Anexa Contrato de arrendamiento vigente SI/NO	N° Folios en la propuesta
2	UNION TEMPORAL	SI	09/03/2015	726	SI	734

7. Visita Técnica UNIÓN TEMPORAL FTA SOLUCIONES: Revisar Anexos 2 y 2.1

(2) VISITA UNIÓN TEMPORAL FTA SOLUCIONES: Transversal 23 – 56 31/33 Oficina 305. TV 24 54 31 Of 305 (Dirección Catastral) En la visita realizada la oficina no se encuentra funcionando en la dirección reportada en el certificado de tradición y libertad, preguntando a las personas de lugares cercanos informan que la empresa funciona en una dirección diferente Tv 25 No. 57 -12 Ed. Catalina. La persona que atiende la visita en esta nueva dirección manifiesta que esta será la sede disponible para contingencias. Es de aclarar que de acuerdo a lo solicitado en el Pliego de Condiciones debía adjuntar los soportes de las sedes en la cuales se prestaría el servicio de Cobro. Por favor aclarar.

(2.1) VISITA UT FTA SOLUCIONES (sede andicall) calle 129 # 45a – 35.

3. EVALUACIÓN SISTEMCOBRO

1. Validación Requerimientos Técnicos SISTEMCOBRO

N°	OBLIGACIÓN SISTEMCOBRO	Respuesta Proponente		Revisión ICETEX	
		N° Folio	Cumple Si / No	N° Folio	Cumple Si / No
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, logrando el pago de las cuotas mensuales vencidas de las obligaciones del ICETEX dentro los rangos de vencimiento establecidos.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
2	Presentar al supervisor del contrato un informe en forma magnética y física, que contendrá los informes requeridos y bajo las especificaciones puntuales mencionadas en los numerales 7.5.3, y los demás que el ICETEX requiera y en la periodicidad que el Instituto exija. Estos informes deberán ser validados y aprobados por parte de la Dirección de Cobranza o la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza como condición indispensable para el pago de la factura.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
3	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, IVR (Interactive Voice Response), Chat, Call Back, Mensajes de texto, funciones para envío masivo de emial, ACD (Distribuidor Inteligente de Llamadas) soporte del envío de correo físico.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
4	Deberá contar con el número de líneas telefónicas necesarias para la gestión de cobro			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
5	El personal a disposición del ICETEX debe contar con un computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
6	Debe contar con puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes de Call Center			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
7	Deberá contar con un data center, lugar en el cual concentre los recursos necesarios para el procesamiento de la información.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
8	Cumplir con los requerimientos de seguridad en la información.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
9	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			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
10	Contar con un plan de contingencia y continuidad del negocio vigente.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



11	Realizar un back up diario a la gestión de cobro que garantice la seguridad de la información en caso de contingencia.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
12	Garantizar la confidencialidad de la información suministrada por parte del ICETEX para el desarrollo del objeto contractual.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
13	El CONTRATISTA deberá poner a disposición del ICETEX un sistema de información que permita evidenciar la trazabilidad diaria de las gestiones realizadas por el operador de cobranza, mediante el cual la entidad podrá acceder de manera remota (a través de Google Chrome, Mozilla o Internet Explorer) y el cual contará con las siguientes especificaciones a) Registro diario de los resultados obtenidos en la gestión, tales como: Llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, acuerdos de pago y/o negociaciones, envío de comunicaciones, entre otros			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
14	Debe contar con un Software de cobranza propio			SI	CUMPLE- validado en visita
15	Debe contar con servidores de aplicación y datos			SI	CUMPLE- validado en visita
16	Debe contar servidores de comunicaciones			SI	CUMPLE- validado en visita
17	Al momento de la visita técnica y tecnológica deberá encontrarse en funcionamiento, para lo cual debe evidenciarse su actividad en ese momento			SI	CUMPLE- validado en visita
18	Debe contar con módulos de generación de informes			SI	CUMPLE- validado en visita
19	Debe contar con módulo de supervisión en línea			SI	CUMPLE- validado en visita
20	Debe contar módulo de evaluación de conocimientos			SI	CUMPLE- validado en visita
21	Debe contar con módulo de administración de guiones			SI	CUMPLE- validado en visita
22	Dar un trato digno, respetuoso y amable a los usuarios.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
23	Participar activamente en las reuniones a que convoque el ICETEX.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
24	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.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
25	Abstenerse de recibir dinero de los deudores del ICETEX a cualquier título generados con ocasión de la ejecución del contrato.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
26	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.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
27	Una vez ICETEX entrega la información del crédito para la gestión de cobro, los mecanismos y herramientas utilizadas en la gestión de cobro de deudores principales y solidarios serán brindados en su totalidad por el contratista (medios físicos, técnicos, tecnológicos, económicos, de personal y demás que requiera la operación).			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



28	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.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
29	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.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
30	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.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
31	Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, tecnológicas, económicas, de recurso humano, de infraestructura física, comerciales, parafiscales, pólizas, etc. Presentadas en la propuesta para lo cual mensualmente deberá ratificar a través de certificación expedida por el representante legal.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
32	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.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
33	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 entrabamientos en la gestión realizada.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
34	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.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
35	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.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
36	Suscribir junto con el Supervisor del Contrato el acta de liquidación 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.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
37	Responder ante terceros por los daños que se ocasionen, cuando provengan de causas imputables al CONTRATISTA de conformidad con la ley.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
38	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.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



39	Entregar al ICETEX a la terminación del contrato un informe consolidado del total de las obligaciones asignadas durante la ejecución del contrato, que contenga: a) fecha de asignación b) id solicitud c) cedula del beneficiario d) nombre completo del beneficiario e) resumen del total de la gestión realizada al beneficiario. f) Valor total recaudado por crédito asignado g) En medio magnético entregar el 100% de la grabación de llamadas generadas durante la ejecución del contrato en cada una de las asignaciones.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
40	Atender las observaciones o requerimientos que le formule ICETEX por conducto del supervisor del contrato.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
41	Constituir y mantener vigente la garantía única con los amparos correspondientes, durante toda la ejecución del contrato y sus prórrogas.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
42	Dar estricto cumplimiento a los términos que se pacten en el contrato y por ningún motivo suspender o abandonar el objeto contratado.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
43	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.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
44	Aceptación por parte del proponente para trabajar bajo los guiones entregados por ICETEX.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
45	Realizar envío de comunicaciones escritas previamente validadas y aprobadas por ICETEX.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
46	Disminuir los volúmenes de cartera dentro de las diferentes edades de mora entre 1 y 90 días.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
47	Diseñar una estrategia especial, enfocada a evitar el rodamiento de las obligaciones que empiezan su etapa de vencimiento.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
48	En el caso que ICETEX implemente una nueva herramienta 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.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
49	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.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
50	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.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



51	Una vez firmado el contrato el proponente debe adjuntar hoja de vida y diploma de bachiller de cada uno de los gestores de cobranza.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
52	Estará en disposición de atender las visitas programadas y no programadas que realice ICETEX a las instalaciones del Contratista.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
53	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.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
54	Dar cumplimiento a la Circular Externa No. 022 de 2010.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
55	Dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información del ICETEX.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
56	Implantar los controles requeridos para la protección de la información de los beneficiarios del ICETEX que le es suministrada, en el momento de la recepción y cuando se hagan envíos de información a dichos beneficiarios			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
57	Realizar destrucción segura de la información electrónica de los clientes que le fue suministrada por el ICETEX, al momento de la finalización del contrato y presentar los registros asociados			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
58	Aplicar los procedimientos de intercambio de información definidos por el ICETEX			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
59	Definir explícitamente el personal receptor y emisor de la información tanto en ICETEX como en el tercero, obteniendo datos completos de identificación y contacto de dicho personal. Así mismo, contar con la garantía de la notificación oportuna del retiro, traslado o ausencia de personal autorizado y la notificación de los datos del nuevo personal de contacto			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
60	Garantizar que el personal con acceso a la información del ICETEX cuente con cláusulas o acuerdos de confidencialidad sobre el manejo de la información de terceros			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
61	Garantizar el cumplimiento de la ley de protección de datos personales (ley 1581 de 2012) para toda la información que les es suministrada por el ICETEX			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta
62	Las demás que se deriven de la naturaleza misma del contrato y en general cumplir con todo lo ofrecido en su propuesta.			1 a 4	Carta de presentación de la propuesta

2. Experiencia SISTEMCOBRO

De acuerdo a los requerimientos técnicos, revisados por la Entidad de conformidad al Pliego de Condiciones de la Selección Publica No. 2 de 2015, y lo allegado por la **SISTEMCOBRO** con el fin de subsanar dicho requerimiento, una vez verificada la documentación no subsana la propuesta por las razones que se enuncia a continuación en el campo “Observaciones para el proponente”

No obstante el proponente podrá subsanar allegando los documentos correspondientes a dichos requerimientos y a lo contemplado en el Pliego de Condiciones Definitivo, ya que con la información allegada por la **SISTEMCOBRO** no es posible efectuar la comparación objetiva de las ofertas presentadas en el Proceso.

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



N°	Empresa Contratante	Valor Facturado	Fecha Inicio de la certificación	Fecha Fin de la certificación	Avance	Objeto De La Certificación	Observaciones Para Proponente
1	BANCO AGRARIO	\$ 2.538.970.253	01/06/2011	31/05/2013	100%	Prestación del servicio de gestión de cobranza preventiva, administrativa y campañas especiales de cartera a nivel nacional, bajo la figura de outsourcing integral.	CUMPLE
2	BANCO AGRARIO					Prestación del servicio de gestión de cobranza preventiva, administrativa y campañas especiales de cartera del banco a nivel nacional.	<p>*Para demostrar la experiencia debe anexar certificación que contenga lo señalado en el pliego de condiciones, cada contrato debe contar con una certificación.</p> <p>* El contrato debe tener como mínimo el 60% de ejecución de su plazo y se evidencia que no lo cumple. según el plazo que menciona contrato.</p>
3	BANCO DAVIVIENDA					Presta los servicios de cobro comercial y prejurídico de las obligaciones a favor de el Banco.	<p>* La certificación no especifica valor, plazo (fecha de inicio y fecha de finalización), anexar soportes donde se evidencia la anterior información, así como acta de finalización para determinar si el contrato está finalizado o vigente.</p> <p>* Indicar cual de las dos certificaciones expedidas por Banco Davivienda se debe tener en cuenta según lo reportado en el anexo No. 9</p> <p>* Adjuntar certificación de la empresa contratante donde indique que las facturas relacionadas si corresponden al contrato certificado, ya que no se encuentra relación entre las facturas y la certificación aportada. Dicha información se debe evidenciar de forma clara, exacta y precisa.</p>

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



4	MOVISTAR						<p>*Para demostrar la experiencia debe anexar certificación que contenga lo señalado en el pliego de condiciones, cada contrato debe contar con una certificación.</p> <p>* Adjuntar certificación de la empresa contratante donde indique que las facturas relacionadas si corresponden al contrato certificado, ya que no se encuentra relación entre las facturas y la certificación. Dicha información se debe evidenciar de forma clara, exacta y precisa.</p> <p>* No está claro cuales facturas corresponden a las sumas reportadas en el anexo 9.</p>
5	CLARO						<p>*Para demostrar la experiencia debe anexar certificación que contenga lo señalado en el pliego de condiciones, cada contrato debe contar con una certificación individual.</p> <p>* Adjuntar certificación de la empresa contratante donde indique que las facturas relacionadas si corresponden al contrato certificado, ya que no se encuentra relación entre las facturas y la certificación. Dicha información se debe evidenciar de forma clara, exacta y precisa.</p> <p>* Los números de las facturas de la subsanación no coinciden con los números de las facturas de la propuesta.</p> <p>*No está claro cuales facturas corresponden a las sumas reportadas en el anexo 9.</p>

3. Personal Mínimo SISTEMCOBRO

Cargo	Requisitos	Cumple SI/NO	Cumple con Anexo 13 SI/NO	Observaciones
Director de Proyecto	Debe ser profesional en alguna de las diferentes áreas de la ingeniería, en administración de empresas, derecho, economía o finanzas	SI	SI	*Debe tener experiencia en dirección o gerencia de proyectos de contact center y/o gestión de cobranza.
	Experiencia mínima de (4) cuatro años en Dirección o Gerencia de Proyectos de Contact Center y/o gestión de cobranza	NO		
	Certificación expedida por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real	SI		
Coordinador Operativo	Debe ser profesional universitario	NO	SI	*Estudiante de administración de Empresas, 9 semestres. *Debe tener experiencia en dirección o gerencia de proyectos de contact center y/o gestión de cobranza.
	Experiencia mínima de (3) tres años en Coordinación de Proyectos de gestión de cobranza	NO		
	Certificación expedida por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real	SI		
Gestores de Cobranza	Minimo 30 Gestores	SI	SI	CUMPLE

4. Propuesta Económica SISTEMCOBRO

Franja	% cumplimiento	Tarifa Máxima en Época de Estudio ICETEX	Tarifa Máxima en Época de Estudio PROPONENTE	% cumplimiento	Tarifa Máxima en Época de Amortización ICETEX	Tarifa Máxima en Época de Amortización PROPONENTE
Rango (1-30)	85% o mayor	0,049%	0,044%	80% o mayor	0,060%	0,032%
Rango (31-60)	75% o mayor	0,063%	0,053%	70% o mayor	0,075%	0,040%
Rango (61-90)	70% o mayor	0,066%	0,052%	65% o mayor	0,088%	0,056%

5. Plan de Contingencia SISTEMCOBRO

N°	Proponente	Cuenta con Plan de contingencia SI/NO	N° Folios en la propuesta	Cumple con anexo 11 SI/NO
3	Sistemcobro	SI	322	SI

6. Certificado de Tradición SISTEMCOBRO

N°	Proponente	Anexa Certificado de tradición y libertad SI/NO	Expedición del certificado no mayor a treinta (30) Días	N° Folios en la propuesta	Anexa Contrato de arrendamiento vigente SI/NO	N° Folios en la propuesta
3	SISTEMCOBRO	NO			SI	390

7. Visita Técnica SISTEMCOBRO: CUMPLE Revisar Anexo Visitas (3) VISITA SISTEMCOBRO S.A.S BOGOTÁ

4. EVALUACIÓN CONALCREDITOS CONALCENTER BPO

1. Validación Requerimientos Técnicos CONALCREDITOS CONALCENTER BPO

N°	OBLIGACIÓN CONALCREDITOS CONALCENTER BPO	Respuesta Proponente		Revisión ICETEX	
		N° Folio	Cumple Si / No	N° Folio	Cumple Si / No
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, logrando el pago de las cuotas mensuales vencidas de las obligaciones del ICETEX dentro los rangos de vencimiento establecidos.	259	SI	259	SI
2	Presentar al supervisor del contrato un informe en forma magnética y física, que contendrá los informes requeridos y bajo las especificaciones puntuales mencionadas en los numerales 7.5.3, y los demás que el ICETEX requiera y en la periodicidad que el Instituto exija. Estos informes deberán ser validados y aprobados por parte de la Dirección de Cobranza o la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza como condición indispensable para el pago de la factura.	259	SI	259	SI
3	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, IVR (Interactive Voice Response), Chat, Call Back, Mensajes de texto, funciones para envío masivo de emial, ACD (Distribuidor Inteligente de Llamadas) soporte del envío de correo físico.	111	SI	111	SI
4	Deberá contar con el número de líneas telefónicas necesarias para la gestión de cobro	75	SI	75	SI
5	El personal a disposición del ICETEX debe contar con un computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio	75	SI	75	SI
6	Debe contar con puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes de Call Center	75	SI	75	SI
7	Deberá contar con un data center, lugar en el cual concentre los recursos necesarios para el procesamiento de la información.	259	SI	259	SI
8	Cumplir con los requerimientos de seguridad en la información.	259 - 209	SI	259 - 209	SI
9	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	259 - 225	SI	259 - 225	SI
10	Contar con un plan de contingencia y continuidad del negocio vigente.	160 259	SI	160	SI

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



11	Realizar un back up diario a la gestión de cobro que garantice la seguridad de la información en caso de contingencia.	259	SI	259	SI
12	Garantizar la confidencialidad de la información suministrada por parte del ICETEX para el desarrollo del objeto contractual.	259	SI	260	SI
13	El CONTRATISTA deberá poner a disposición del ICETEX un sistema de información que permita evidenciar la trazabilidad diaria de las gestiones realizadas por el operador de cobranza, mediante el cual la entidad podrá acceder de manera remota (a través de Google Chrome, Mozilla o Internet Explorer) y el cual contará con las siguientes especificaciones a) Registro diario de los resultados obtenidos en la gestión, tales como: Llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, acuerdos de pago y/o negociaciones, envío de comunicaciones, entre otros	125	SI	125	SI
14	Debe contar con un Software de cobranza propio	125	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
15	Debe contar con servidores de aplicación y datos	138	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
16	Debe contar servidores de comunicaciones	138	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
17	Al momento de la visita técnica y tecnológica deberá encontrarse en funcionamiento, para lo cual debe evidenciarse su actividad en ese momento	SI	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
18	Debe contar con módulos de generación de informes	132	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
19	Debe contar con módulo de supervisión en línea	132	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
20	Debe contar módulo de evaluación de conocimientos	135	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
21	Debe contar con módulo de administración de guiones	129	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
22	Dar un trato digno, respetuoso y amable a los usuarios.	81	SI	81	SI
23	Participar activamente en las reuniones a que convoque el ICETEX.	260	SI	260	SI
24	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.	260	SI	260	SI
25	Abstenerse de recibir dinero de los deudores del ICETEX a cualquier título generados con ocasión de la ejecución del contrato.	260	SI	260	SI
26	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.	260	SI	260	SI
27	Una vez ICETEX entrega la información del crédito para la gestión de cobro, los mecanismos y herramientas utilizadas en la gestión de cobro de deudores principales y solidarios serán brindados en su totalidad por el contratista (medios físicos, técnicos, tecnológicos, económicos, de personal y demás que requiera la operación).	260	SI	260	SI

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



28	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.	260	SI	260	SI
29	Retirar de la infraestructura operativa de su gestión, aquellas personas que a juicio del ICETEX desarrollen su labor en forma inconveniente o se encuentren incursos en causales sobrevinientes de inhabilidad o incompatibilidad o tengan respecto del ICETEX conflictos de intereses.	261	SI	261	SI
30	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.	261	SI	261	SI
31	Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, tecnológicas, económicas, de recurso humano, de infraestructura física, comerciales, parafiscales, pólizas, etc. Presentadas en la propuesta para lo cual mensualmente deberá ratificar a través de certificación expedida por el representante legal.	261	SI	261	SI
32	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.	261	SI	261	SI
33	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 entrabamientos en la gestión realizada.	261	SI	261	SI
34	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.	261	SI	261	SI
35	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.	261	SI	261	SI
36	Suscribir junto con el Supervisor del Contrato el acta de liquidación 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.	261	SI	261	SI
37	Responder ante terceros por los daños que se ocasionen, cuando provengan de causas imputables al CONTRATISTA de conformidad con la ley.	261	SI	261	SI
38	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.	261	SI	261	SI

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



39	Entregar al ICETEX a la terminación del contrato un informe consolidado del total de las obligaciones asignadas durante la ejecución del contrato, que contenga: a) fecha de asignación b) id solicitud c) cedula del beneficiario d) nombre completo del beneficiario e) resumen del total de la gestión realizada al beneficiario. f) Valor total recaudado por crédito asignado g) En medio magnético entregar el 100% de la grabación de llamadas generadas durante la ejecución del contrato en cada una de las asignaciones.	261	SI	261	SI
40	Atender las observaciones o requerimientos que le formule ICETEX por conducto del supervisor del contrato.	262	SI	262	SI
41	Constituir y mantener vigente la garantía única con los amparos correspondientes, durante toda la ejecución del contrato y sus prórrogas.	262	SI	262	SI
42	Dar estricto cumplimiento a los términos que se pacten en el contrato y por ningún motivo suspender o abandonar el objeto contratado.	262	SI	262	SI
43	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.	262	SI	262	SI
44	Aceptación por parte del proponente para trabajar bajo los guiones entregados por ICETEX.	262	SI	262	SI
45	Realizar envío de comunicaciones escritas previamente validadas y aprobadas por ICETEX.	262	SI	262	SI
46	Disminuir los volúmenes de cartera dentro de las diferentes edades de mora entre 1 y 90 días.	262	SI	262	SI
47	Diseñar una estrategia especial, enfocada a evitar el rodamiento de las obligaciones que empiezan su etapa de vencimiento.	262	SI	262	SI
48	En el caso que ICETEX implemente una nueva herramienta 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.	262	SI	262	SI
49	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.	262	SI	262	SI
50	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.	262	SI	262	SI

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



51	Una vez firmado el contrato el proponente debe adjuntar hoja de vida y diploma de bachiller de cada uno de los gestores de cobranza.	263	SI	263	SI
52	Estará en disposición de atender las visitas programadas y no programadas que realice ICETEX a las instalaciones del Contratista.	263	SI	263	SI
53	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.	263	SI	263	SI
54	Dar cumplimiento a la Circular Externa No. 022 de 2010.	263 - 207	SI	263	SI
55	Dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información del ICETEX.	203 - 209	SI	263	SI
56	Implantar los controles requeridos para la protección de la información de los beneficiarios del ICETEX que le es suministrada, en el momento de la recepción y cuando se hagan envíos de información a dichos beneficiarios	263	SI	263	SI
57	Realizar destrucción segura de la información electrónica de los clientes que le fue suministrada por el ICETEX, al momento de la finalización del contrato y presentar los registros asociados	263	SI	263	SI
58	Aplicar los procedimientos de intercambio de información definidos por el ICETEX	263	SI	263	SI
59	Definir explícitamente el personal receptor y emisor de la información tanto en ICETEX como en el tercero, obteniendo datos completos de identificación y contacto de dicho personal. Así mismo, contar con la garantía de la notificación oportuna del retiro, traslado o ausencia de personal autorizado y la notificación de los datos del nuevo personal de contacto	263	SI	263	SI
60	Garantizar que el personal con acceso a la información del ICETEX cuente con cláusulas o acuerdos de confidencialidad sobre el manejo de la información de terceros	263 - 209	SI	263	SI
61	Garantizar el cumplimiento de la ley de protección de datos personales (ley 1581 de 2012) para toda la información que les es suministrada por el ICETEX	225	SI	225	SI
62	Las demás que se deriven de la naturaleza misma del contrato y en general cumplir con todo lo ofrecido en su propuesta.	263	SI	263	SI

2. Experiencia CONALCREDITOS CONALCENTER BPO

N°	Empresa Contratante	Valor Facturado	Fecha Inicio de la certificación	Fecha Fin de la certificación	Avance	Objeto De La Certificación	Observaciones Para Proponente
1	ABC DE SERVICIOS SAS	\$ 10.020.733.106	07/05/2007	VIGENTE		La prestación de servicios profesional de cobranza por parte de el contratista, que en carácter de oficina independiente y con sus propiso recursos adelantará la gestión relativa a la cobranza extrajudicial de la cartera entregada por el contratante de acuerdo a los rangos de mora y los saldos informados por el contratante.	CUMPLE
2	CREDIVALORES-CREDISERVICIOS SAS	\$ 2.090.927.218,00	02/04/2012	VIGENTE		La prestación de servicios profesional de cobranza y/o recuperación del contratista quien en su carácter de oficina independiente con sus propiso recursos y personal adelantará la gestión relativa a la cobranza extrajudicial de la cartera entregada por el contratante de acuerdo a los rangos de mora, saldos y políticas a seguir indicados por este.	CUMPLE

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



3	REESTRUCTURA SAS	\$ 797.000.000,00	DIC-2011	VIGENTE	Prestación de servicios profesionales en la gestión de cobro a través de contact center de cartera prejudicial, extrajudicial, castigada y jurídica de las obligaciones que entregue el contratante.
4	BANCO AVILLAS	\$ 1.009.472.542,00	SEP-2004	VIGENTE	Prestación de servicios profesional para la cobranza prejurídica de las obligaciones de consumo e hipotecarias y las demás que a futuro le encomiende el banco.
TOTAL		\$ 13.918.132.866			

3. Personal Mínimo CONALCREDITOS CONALCENTER BPO

Cargo	Requisitos	Cumple SI/NO	Cumple con Anexo 13 SI/NO	Observaciones
Director de Proyecto	Debe ser profesional en alguna de las diferentes áreas de la ingeniería, en administración de empresas, derecho, economía o finanzas	SI	SI	CUMPLE
	Experiencia mínima de (4) cuatro años en Dirección o Gerencia de Proyectos de Contact Center y/o gestión de cobranza	SI		
	Certificación expedida por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real	SI		
Coordinador Operativo	Debe ser profesional universitario	SI	SI	CUMPLE
	Experiencia mínima de (3) tres años en Coordinación de Proyectos de gestión de cobranza	SI		
	Certificación expedida por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real	SI		
Gestores de Cobranza	Mínimo 30 Gestores	SI	SI	CUMPLE

4. Propuesta Económica CONALCREDITOS CONALCENTER BPO

Franga	% cumplimiento	Tarifa Máxima en Época de Estudio ICETEX	Tarifa Máxima en Época de Estudio PROPONENTE	% cumplimiento	Tarifa Máxima en Época de Amortización ICETEX	Tarifa Máxima en Época de Amortización PROPONENTE
Rango (1-30)	85% o mayor	0,049%	0,041%	80% o mayor	0,060%	0,055%
Rango (31-60)	75% o mayor	0,063%	0,053%	70% o mayor	0,075%	0,070%
Rango (61-90)	70% o mayor	0,066%	0,056%	65% o mayor	0,088%	0,080%

5. Plan de Contingencia CONALCREDITOS CONALCENTER BPO

N°	Proponente	Cuenta con Plan de contingencia SI/NO	N° Folios en la propuesta	Cumple con anexo 11 SI/NO
4	Conalcreditos Conalcenter BPO	SI	160	SI

6. Certificado de Tradición CONALCREDITOS CONALCENTER BPO

N°	Proponente	Anexa Certificado de tradición y libertad SI/NO	Expedición del certificado no mayor a treinta (30) Días	N° Folios en la propuesta	Anexa Contrato de arrendamiento vigente SI/NO	N° Folios en la propuesta
4	CONALCREDITOS	SI	12/03/2015	268	SI	271

7. Visita Técnica CONALCREDITOS CONALCENTER BPO : CUMPLE Revisar Anexo Visitas (4) VISITA CONALCREDITOS BOGOTÁ, (4.1) VISITA CONALCREDITOS CALI

5. EVALUACIÓN VENTAS Y SERVICIOS

1. Validación Requerimientos Técnicos VENTAS Y SERVICIOS

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



N°	OBLIGACIÓN VENTAS Y SERVICIOS	Respuesta Proponente		PRIMERA Revisión ICETEX		SUBSANACIÓN Revisión	
		N° Folio	Cumple Si / No	N° Folio	Cumple Si / No	N° Folio	Cumple Si / No
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, logrando el pago de las cuotas mensuales vencidas de las obligaciones del ICETEX dentro los rangos de vencimiento establecidos.	17	SI	17	SI		
2	Presentar al supervisor del contrato un informe en forma magnética y física, que contendrá los informes requeridos y bajo las especificaciones puntuales mencionadas en los numerales 7.5.3, y los demás que el ICETEX requiera y en la periodicidad que el Instituto exija. Estos informes deberán ser validados y aprobados por parte de la Dirección de Cobranza o la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza como condición indispensable para el pago de la factura.	21,24,25, 52,53,82, 89	SI	25,52,82	SI		
3	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, IVR (Interactive Voice Response), Chat, Call Back, Mensajes de texto, funciones para envío masivo de emial, ACD (Distribuidor Inteligente de Llamadas) soporte del envío de correo físico.	21,22,80, 81	SI	21,22,80,8	SI		
4	Deberá contar con el número de líneas telefónicas necesarias para la gestión de cobro	79	SI		No se evidencia	3-6	SI
5	El personal a disposición del ICETEX debe contar con un computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio	89	SI	89	SI		
6	Debe contar con puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes de Call Center	89	SI	89	SI		
7	Deberá contar con un data center, lugar en el cual concentre los recursos necesarios para el procesamiento de la información.	25	SI	25	SI		
8	Cumplir con los requerimientos de seguridad en la información.	26,27,79, 89	SI	26,27	SI		
9	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	26,27,79, 90	SI		No se evidencia	3-6	SI
10	Contar con un plan de contingencia y continuidad del negocio vigente.	102-113	SI	102-113	No se evidencia plan de continuidad de negocio	102-113	SI

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



11	Realizar un back up diario a la gestión de cobro que garantice la seguridad de la información en caso de contingencia.	15,88	SI	15,88	SI		
12	Garantizar la confidencialidad de la información suministrada por parte del ICETEX para el desarrollo del objeto contractual.	15	SI	12,15	SI		
13	El CONTRATISTA deberá poner a disposición del ICETEX un sistema de información que permita evidenciar la trazabilidad diaria de las gestiones realizadas por el operador de cobranza, mediante el cual la entidad podrá acceder de manera remota (a través de Google Chrome, Mozilla o Internet Explorer) y el cual contará con las siguientes especificaciones a) Registro diario de los resultados obtenidos en la gestión, tales como: Llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, acuerdos de pago y/o negociaciones, envío de comunicaciones, entre otros	34,82	SI		No se evidencia		No se evidencia que este a disposición de Icetex.
14	Debe contar con un Software de cobranza propio	21,22,34,73	SI	SI	CUMPLE- validado en visita		
15	Debe contar con servidores de aplicación y datos	87,88	SI	SI	CUMPLE- validado en visita		
16	Debe contar servidores de comunicaciones	87	SI	SI	CUMPLE- validado en visita		
17	Al momento de la visita técnica y tecnológica deberá encontrarse en funcionamiento, para lo cual debe evidenciarse su actividad en ese momento			SI	CUMPLE- validado en visita		
18	Debe contar con módulos de generación de informes	21,24,25,34,52,53,82,89	SI	SI	CUMPLE- validado en visita		
19	Debe contar con módulo de supervisión en línea	80	SI	SI	CUMPLE- validado en visita		
20	Debe contar módulo de evaluación de conocimientos	57,58,59	SI	SI	CUMPLE- validado en visita		
21	Debe contar con módulo de administración de guiones	22,87	SI	SI	CUMPLE- validado en visita		

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



22	Dar un trato digno, respetuoso y amable a los usuarios.	15	SI	15	SI		
23	Participar activamente en las reuniones a que convoque el ICETEX.	60,61	SI		No se evidencia		indican en folio 34 "actividades requeridas para el cumplimiento del contrato" se puede aceptar?
24	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.	26,27,79,89	SI		No se evidencia	3-6	SI
25	Abstenerse de recibir dinero de los deudores del ICETEX a cualquier título generados con ocasión de la ejecución del contrato.	26,27,79,89	SI		No se evidencia	3-6	SI
26	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.	177	SI	177	SI		
27	Una vez ICETEX entrega la información del crédito para la gestión de cobro, los mecanismos y herramientas utilizadas en la gestión de cobro de deudores principales y solidarios serán brindados en su totalidad por el contratista (medios físicos, técnicos, tecnológicos, económicos, de personal y demás que requiera la operación).	79	SI	79	SI		
28	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.	232	SI	232	No se evidencia para infraestructura	3-6	SI
29	Retirar de la infraestructura operativa de su gestión, aquellas personas que a juicio del ICETEX desarrollen su labor en forma inconveniente o se encuentren incursos en causales sobrevinientes de inhabilidad o incompatibilidad o tengan respecto del ICETEX conflictos de intereses.	3-5,	SI	3-5,	SI		
30	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.	3-5,	SI	3-5,	SI		
31	Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, tecnológicas, económicas, de recurso humano, de infraestructura física, comerciales, parafiscales, pólizas, etc. Presentadas en la propuesta para lo cual mensualmente deberá ratificar a través de certificación expedida por el representante legal.	3-5,	SI	3-5,	SI		
32	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.	231	SI	231	SI		

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



33	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 entrabamientos en la gestión realizada.	3-5,	SI	3-5,	SI		
34	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.	41-45	SI	41-45	SI		
35	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.	142	SI	142	SI		
36	Suscribir junto con el Supervisor del Contrato el acta de liquidación 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.	3-5,	SI	3-5,	SI		
37	Responder ante terceros por los daños que se ocasionen, cuando provengan de causas imputables al CONTRATISTA de conformidad con la ley.	3-5,	SI	3-5,	SI		
38	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.	177	SI	177	SI		
39	Entregar al ICETEX a la terminación del contrato un informe consolidado del total de las obligaciones asignadas durante la ejecución del contrato, que contenga: a) fecha de asignación b) id solicitud c) cedula del beneficiario d) nombre completo del beneficiario e) resumen del total de la gestión realizada al beneficiario. f) Valor total recaudado por crédito asignado g) En medio magnético entregar el 100% de la grabación de llamadas generadas durante la ejecución del contrato en cada una de las asignaciones.	3-5,	SI	3-5,	SI		
40	Atender las observaciones o requerimientos que le formule ICETEX por conducto del supervisor del contrato.	3-5,	SI	3-5,	SI		
41	Constituir y mantener vigente la garantía única con los amparos correspondientes, durante toda la ejecución del contrato y sus prórrogas.	3-5,	SI	3-5,	SI		

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



42	Dar estricto cumplimiento a los términos que se pacten en el contrato y por ningún motivo suspender o abandonar el objeto contratado.	3-5,	SI	3-5,	SI		
43	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.	3-5, 231	SI	3-5, 231	SI		
44	Aceptación por parte del proponente para trabajar bajo los guiones entregados por ICETEX.	3-5,	SI	3-5,	SI		
45	Realizar envío de comunicaciones escritas previamente validadas y aprobadas por ICETEX.	3-5,	SI	3-5,	SI		
46	Disminuir los volúmenes de cartera dentro de las diferentes edades de mora entre 1 y 90 días.	3-5,	SI	3-5,	SI		
47	Diseñar una estrategia especial, enfocada a evitar el rodamiento de las obligaciones que empiezan su etapa de vencimiento.	28-74	SI	28-74	SI		
48	En el caso que ICETEX implemente una nueva herramienta 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.	3-5,	SI	3-5,	SI		
49	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.	231	SI	231	SI		
50	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.	3-5,	SI	3-5,	SI		
51	Una vez firmado el contrato el proponente debe adjuntar hoja de vida y diploma de bachiller de cada uno de los gestores de cobranza.	231	SI	231,232	SI		
52	Estará en disposición de atender las visitas programadas y no programadas que realice ICETEX a las instalaciones del Contratista.				No se evidencia	3-6	SI

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



53	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.				No se evidencia	'3-6	SI
54	Dar cumplimiento a la Circular Externa No. 022 de 2010.	133	SI	133	SI		
55	Dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información del ICETEX.	133	SI	133	SI		
56	Implantar los controles requeridos para la protección de la información de los beneficiarios del ICETEX que le es suministrada, en el momento de la recepción y cuando se hagan envíos de información a dichos beneficiarios	133	SI	133	SI		
57	Realizar destrucción segura de la información electrónica de los clientes que le fue suministrada por el ICETEX, al momento de la finalización del contrato y presentar los registros asociados	3-5,	SI	3-5,	SI		
58	Aplicar los procedimientos de intercambio de información definidos por el ICETEX	25	SI	25	SI		
59	Definir explícitamente el personal receptor y emisor de la información tanto en ICETEX como en el tercero, obteniendo datos completos de identificación y contacto de dicho personal. Así mismo, contar con la garantía de la notificación oportuna del retiro, traslado o ausencia de personal autorizado y la notificación de los datos del nuevo personal de contacto	25	SI	25	SI		
60	Garantizar que el personal con acceso a la información del ICETEX cuente con cláusulas o acuerdos de confidencialidad sobre el manejo de la información de terceros				No se evidencia	'3-6	SI
61	Garantizar el cumplimiento de la ley de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012) para toda la información que les es suministrada por el ICETEX				No se evidencia	'3-6	SI
62	Las demás que se deriven de la naturaleza misma del contrato y en general cumplir con todo lo ofrecido en su propuesta.	3-5,	SI	3-5,	SI		

2. Experiencia VENTAS Y SERVICIOS

N°	Empresa Contratante	Valor Facturado	Fecha Inicio de la certificación	Fecha Fin de la certificación	Avance	Objeto De La Certificación	Observaciones Para Proponente
1	BANCO AVILLAS		01/01/2010	31/12/2015	83%	El contratista se obliga para con el banco a la prestación de servicios profesionales para la cobranza prejurídica de las obligaciones de consumo e hipotecarias y las demás que a futuro le encomiende el banco. El contratista se obliga a entregar las propuestas que presenten los cliente y a recomendar a el banco alternativas de normalización acorde a los lineamiento establecidos por este sin que tales propuestas o alternativas en manera alguna se entiendan de oblligatoria aceptacion por parte del banco.	*Debe indicar el valor facturado de los últimos 5 años de acuerdo a lo establecido en el pliego de condiciones.
2	BANCO DE BOGOTA	\$ 3.847.035.409,00	01/08/2011	VIGENTE		Presta sus servicios profesionales para la gestión de cobro de cartera extrajurídico.	CUMPLE
3	BANCO DE OCCIDENTE	\$ 24.189.171.146,00	MAR-2000	VIGENTE		Gestión de recuperación de cartera castigada de consumo del Banco de Occidente S.A.	CUMPLE
4	ELECTROCARIBE	\$ 662.842.968,00	07/07/2014	30/06/2015	66%	Servicio de cobro prejurídico y jurídico de la cartera morosa de los cliente de electrocaribe	CUMPLE
5	ELECTRICARIBE	\$ 2.585.869.094,00	01/07/2012	30/06/2015	88%	Servicio de cobro prejurídico y jurídico de la cartera morosa de los cliente de electroaribe para la zona 1 (Guajira y Cesar) zona 2 (Magdalena) zona 3 (Atrántico)	CUMPLE

3. Personal Mínimo VENTAS Y SERVICIOS

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



Cargo	Requisitos	Cumple SI/NO	Cumple con Anexo 13 SI/NO	Observaciones
Director de Proyecto	Debe ser profesional en alguna de las diferentes áreas de la ingeniería, en administración de empresas, derecho, economía o finanzas	SI	SI	* No cumple con el tiempo, debido a que se requiere experiencia en Dirección o Gerencia de Proyectos de Contact Center y/o gestión de cobranza y la única certificación que cumple es la de Fiduciaria de Occidente * No se evidencia diploma o acta de grado de estudios superiores
	Experiencia mínima de (4) cuatro años en Dirección o Gerencia de Proyectos de Contact Center y/o gestión de cobranza	NO		
	Certificación expedida por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real	NO		
Coordinador Operativo	Debe ser profesional universitario	SI	SI	* No se evidencia las funciones del cargo en la certificación laboral expedida por Ventas y Servicios. * No se evidencia diploma o acta de grado de estudios superiores
	Experiencia mínima de (3) tres años en Coordinación de Proyectos de gestión de cobranza	NO		
	Certificación expedida por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real	SI		
Gestores de Cobranza	Minimo 30 Gestores	SI	SI	CUMPLE

4. Propuesta Económica VENTAS Y SERVICIOS

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



Franja	% cumplimiento	Tarifa Máxima en Época de Estudio ICETEX	Tarifa Máxima en Época de Estudio PROPONENTE	% cumplimiento	Tarifa Máxima en Época de Amortización ICETEX	Tarifa Máxima en Época de Amortización PROPONENTE
Rango (1-30)	85% o mayor	0,049%	0,048%	80% o mayor	0,060%	0,059%
Rango (31-60)	75% o mayor	0,063%	0,062%	70% o mayor	0,075%	0,074%
Rango (61-90)	70% o mayor	0,066%	0,065%	65% o mayor	0,088%	0,087%

5. Plan de Contingencia VENTAS Y SERVICIOS

N°	Proponente	Cuenta con Plan de contingencia SI/NO	N° Folios en la propuesta	Cumple con anexo 11 SI/NO
5	Ventas Y Servicios	SI	102	SI

6. Certificado de Tradición VENTAS Y SERVICIOS

N°	Proponente	Anexa Certificado de tradición y libertad SI/NO	Expedición del certificado no mayor a treinta (30) Días	N° Folios en la propuesta	Anexa Contrato de arrendamiento vigente SI/NO	N° Folios en la propuesta
5	VENTAS Y SERVICIOS	NO			SI	155

7. Visita Técnica VENTAS Y SERVICIOS: CUMPLE Revisar Anexo Visitas (5) VISITA VENTAS Y SERVICIOS S.A BOGOTÁ

6. EVALUACIÓN COVINOC

1. Validación Requerimientos Técnicos COVINOC

N°	OBLIGACIÓN COVINOC	Respuesta Proponente		Revisión ICETEX	
		N° Folio / No	Cumple Si / No	N° Folio	Cumple Si / No
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, logrando el pago de las cuotas mensuales vencidas de las obligaciones del ICETEX dentro los rangos de vencimiento establecidos.	8-9, 182-186, 634-654	SI	8-9, 182-186, 634-654	SI
2	Presentar al supervisor del contrato un informe en forma magnética y física, que contendrá los informes requeridos y bajo las especificaciones puntuales mencionadas en los numerales 7.5.3, y los demás que el ICETEX requiera y en la periodicidad que el Instituto exija. Estos informes deberán ser validados y aprobados por parte de la Dirección de Cobranza o la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza como condición indispensable para el pago de la factura.	182, 189-195	SI	193	SI
3	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, IVR (Interactive Voice Response), Chat, Call Back, Mensajes de texto, funciones para envío masivo de emial, ACD (Distribuidor Inteligente de Llamadas) soporte del envío de correo físico.	186,187,197-202,634-654	SI	186	SI
4	Deberá contar con el número de líneas telefónicas necesarias para la gestión de cobro	186,281,638	SI	186	SI
5	El personal a disposición del ICETEX debe contar con un computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio	186,281,638	SI	186	SI
6	Debe contar con puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes de Call Center	186,281,638	SI	186	SI
7	Deberá contar con un data center, lugar en el cual concentre los recursos necesarios para el procesamiento de la información.	650-654	SI	650	SI
8	Cumplir con los requerimientos de seguridad en la información.	213-217,341-344	SI	213-217	SI
9	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	415-420	SI	2 a 5	SI
10	Contar con un plan de contingencia y continuidad del negocio vigente.	258-272,274-311,312-336,337-338,340,349,356-411	SI	253	SI

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



11	Realizar un back up diario a la gestión de cobro que garantice la seguridad de la información en caso de contingencia.	653	SI	653	SI
12	Garantizar la confidencialidad de la información suministrada por parte del ICETEX para el desarrollo del objeto contractual.	213-217,309-310,627-632	SI	213-217	SI
13	El CONTRATISTA deberá poner a disposición del ICETEX un sistema de información que permita evidenciar la trazabilidad diaria de las gestiones realizadas por el operador de cobranza, mediante el cual la entidad podrá acceder de manera remota (a través de Google Chrome, Mozilla o Internet Explorer) y el cual contará con las siguientes especificaciones a) Registro diario de los resultados obtenidos en la gestión, tales como: Llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, acuerdos de pago y/o negociaciones, envío de comunicaciones, entre otros	182,193,194,638-345	SI	638	SI
14	Debe contar con un Software de cobranza propio	639-648	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
15	Debe contar con servidores de aplicación y datos	647,650-653	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
16	Debe contar servidores de comunicaciones	652,653	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
17	Al momento de la visita técnica y tecnológica deberá encontrarse en funcionamiento, para lo cual debe evidenciarse su actividad en ese momento	650-653	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
18	Debe contar con módulos de generación de informes	193,645-648	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
19	Debe contar con módulo de supervisión en línea	643-646	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
20	Debe contar módulo de evaluación de conocimientos	648-649	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
21	Debe contar con módulo de administración de guiones	643	SI	SI	CUMPLE- validado en visita
22	Dar un trato digno, respetuoso y amable a los usuarios.	195,203-209,627-632	SI	209	SI
23	Participar activamente en las reuniones a que convoque el ICETEX.	2-5	SI	2-5	SI
24	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.	2-5	SI	2-5	SI
25	Abstenerse de recibir dinero de los deudores del ICETEX a cualquier título generados con ocasión de la ejecución del contrato.	27-30,64,208	SI	209	SI
26	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.	208	SI	208	SI

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



27	Una vez ICETEX entrega la información del crédito para la gestión de cobro, los mecanismos y herramientas utilizadas en la gestión de cobro de deudores principales y solidarios serán brindados en su totalidad por el contratista (medios físicos, técnicos, tecnológicos, económicos, de personal y demás que requiera la operación).	182-209	SI	182-209	SI
28	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.	208,218,36650-353	SI	2 a 5	SI
29	Retirar de la infraestructura operativa de su gestión, aquellas personas que a juicio del ICETEX desarrollen su labor en forma inconveniente o se encuentren incursos en causales sobrevinientes de inhabilidad o incompatibilidad o tengan respecto del ICETEX conflictos de intereses.	36,208	SI	208	SI
30	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.	208,197-198	SI	197-198	SI
31	Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, tecnológicas, económicas, de recurso humano, de infraestructura física, comerciales, parafiscales, pólizas, etc. Presentadas en la propuesta para lo cual mensualmente deberá ratificar a través de certificación expedida por el representante legal.	25, 208-209	SI	208-209	SI
32	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.	8,9,218	SI	219-220	SI
33	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 entrambamientos en la gestión realizada.	2-5, 209	SI	209	SI
34	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.	218-220	SI	219-220	SI
35	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.	25,209	SI	209	SI
36	Suscribir junto con el Supervisor del Contrato el acta de liquidación 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.	2-5,209	SI	'2-5	SI
37	Responder ante terceros por los daños que se ocasionen, cuando provengan de causas imputables al CONTRATISTA de conformidad con la ley.	2-5, 45-54	SI	'2-5	SI

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



38	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.	2-5, 209, 193-198	SI	2-5	SI
39	Entregar al ICETEX a la terminación del contrato un informe consolidado del total de las obligaciones asignadas durante la ejecución del contrato, que contenga: a) fecha de asignación b) id solicitud c) cedula del beneficiario d) nombre completo del beneficiario e) resumen del total de la gestión realizada al beneficiario. f) Valor total recaudado por crédito asignado g) En medio magnético entregar el 100% de la grabación de llamadas generadas durante la ejecución del contrato en cada una de las asignaciones.	2-5, 185, 208	SI	2-5	SI
40	Atender las observaciones o requerimientos que le formule ICETEX por conducto del supervisor del contrato.	208	SI	208	SI
41	Constituir y mantener vigente la garantía única con los amparos correspondientes, durante toda la ejecución del contrato y sus prórrogas.	2-5, 45-55	SI	2-5	SI
42	Dar estricto cumplimiento a los términos que se pacten en el contrato y por ningún motivo suspender o abandonar el objeto contratado.	2-5	SI	2-5	SI
43	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.	230-238, 239-250, 209	SI	249	SI
44	Aceptación por parte del proponente para trabajar bajo los guiones entregados por ICETEX.	2-5, 197, 642	SI	209,232,240	SI
45	Realizar envío de comunicaciones escritas previamente validadas y aprobadas por ICETEX.	183,198	SI	188	SI
46	Disminuir los volúmenes de cartera dentro de las diferentes edades de mora entre 1 y 90 días.	182,186,189-193	SI	189	SI
47	Diseñar una estrategia especial, enfocada a evitar el rodamiento de las obligaciones que empiezan su etapa de vencimiento.	182-186, 189,197-199	SI	197-199	SI
48	En el caso que ICETEX implemente una nueva herramienta 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.	2-5,639	SI	2-5	SI
49	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.	2-5,208	SI	209	SI

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



50	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.	633-654	SI	634	SI
51	Una vez firmado el contrato el proponente debe adjuntar hoja de vida y diploma de bachiller de cada uno de los gestores de cobranza.	218-220	SI	219	SI
52	Estará en disposición de atender las visitas programadas y no programadas que realice ICETEX a las instalaciones del Contratista.	182,209	SI	209	SI
53	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.	182,209	SI	182	SI
54	Dar cumplimiento a la Circular Externa No. 022 de 2010.	413	SI	413	SI
55	Dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información del ICETEX.	215	SI	215-217	SI
56	Implantar los controles requeridos para la protección de la información de los beneficiarios del ICETEX que le es suministrada, en el momento de la recepción y cuando se hagan envíos de información a dichos beneficiarios	215-216,217	SI	2 a 5	SI
57	Realizar destrucción segura de la información electrónica de los clientes que le fue suministrada por el ICETEX, al momento de la finalización del contrato y presentar los registros asociados	217	SI	217	SI
58	Aplicar los procedimientos de intercambio de información definidos por el ICETEX	217	SI	2 a 5	SI
59	Definir explícitamente el personal receptor y emisor de la información tanto en ICETEX como en el tercero, obteniendo datos completos de identificación y contacto de dicho personal. Así mismo, contar con la garantía de la notificación oportuna del retiro, traslado o ausencia de personal autorizado y la notificación de los datos del nuevo personal de contacto	209	SI	2 a 5	SI
60	Garantizar que el personal con acceso a la información del ICETEX cuente con cláusulas o acuerdos de confidencialidad sobre el manejo de la información de terceros	627-634	SI	628	SI
61	Garantizar el cumplimiento de la ley de protección de datos personales (ley 1581 de 2012) para toda la información que les es suministrada por el ICETEX	182,416-420,415	SI	182	SI
62	Las demás que se deriven de la naturaleza misma del contrato y en general cumplir con todo lo ofrecido en su propuesta.	209	SI	209	SI

2. Experiencia COVINOC

N°	Empresa Contratante	Valor Facturado	Fecha Inicio de la certificación	Fecha Fin de la certificación	Avance	Objeto De La Certificación	Observaciones Para Proponente
1	BANCO AGRARIO	\$ 4.672.078.272	03/06/2011	02/07/2015	91%	Prestación de servicios profesional de cobro prejurídico en lo relacionado con las obligaciones que se consideran sujetas de esta gestión para el cubrimiento de las oficinas adscritas a las regionales anteriormente señaladas	CUMPLE
2	CORPBANCA	\$ 4.662.807.454	01/11/2007	VIGENTE		Prestación de servicio de recuperación de cartera, localización de clientes u todos los servicios necesarios para la normalización de la cartera de los productos y microcrédit, tarjeta de crédito y crédito de consumo, libranzas pymes y credito hipotecario.	CUMPLE
3	BANCOLOMBIA	\$ 10.260.772.181	01/06/2006	VIGENTE		Prestación de servicio de cobro de cartera, localización de clientes investigación de bienes y todos los servicios necesarios para la recuperación y normalización de la cartera de los productos microcrédito, tarjeta de crédito, crédito de consumo, sufi vehículos y motos.	CUMPLE
4	YANBAL	\$ 1.550.169.825	02/12/2013	07/12/2014	100%	Prestación de servicios de cobranza administrativa y prejudicial	CUMPLE
TOTAL		\$ 21.145.827.732					

3. Personal Mínimo COVINO

Cargo	Requisitos	Cumple SI/NO	Cumple con Anexo 13 SI/NO	Observaciones
Director de Proyecto	Debe ser profesional en alguna de las diferentes áreas de la ingeniería, en administración de empresas, derecho, economía o finanzas	SI	SI	CUMPLE
	Experiencia mínima de (4) cuatro años en Dirección o Gerencia de Proyectos de Contact Center y/o gestión de cobranza	SI		
	Certificación expedida por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real	SI		
Coordinador Operativo	Debe ser profesional universitario	SI	SI	CUMPLE
	Experiencia mínima de (3) tres años en Coordinación de Proyectos de gestión de cobranza	SI		
	Certificación expedida por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real	SI		
Gestores de Cobranza	Minimo 30 Gestores	SI	SI	CUMPLE

4. Propuesta Económica COVINO

Franja	% cumplimiento	Tarifa Máxima en Época de Estudio ICETEX	Tarifa Máxima en Época de Estudio PROPONENTE	% cumplimiento	Tarifa Máxima en Época de Amortización ICETEX	Tarifa Máxima en Época de Amortización PROPONENTE
Rango (1-30)	85% o mayor	0,049%	0,047%	80% o mayor	0,060%	0,058%
Rango (31-60)	75% o mayor	0,063%	0,061%	70% o mayor	0,075%	0,073%
Rango (61-90)	70% o mayor	0,066%	0,064%	65% o mayor	0,088%	0,087%

5. Plan de Contingencia COVINOC

N°	Proponente	Cuenta con Plan de contingencia SI/NO	N° Folios en la propuesta	Cumple con anexo 11 SI/NO
6	Covinoc	SI	258	SI

6. Certificado de Tradición COVINOC

N°	Proponente	Anexa Certificado de tradición y libertad SI/NO	Expedición del certificado no mayor a treinta (30) Días	N° Folios en la propuesta	Anexa Contrato de arrendamiento vigente SI/NO	N° Folios en la propuesta
6	COVINOC	SI	12/03/2015	424	SI	591

7. Visita Técnica COVINOC: CUMPLE Revisar Anexo Visitas (6) VISITA COVINOC BOGOTÁ

7. EVALUACIÓN C&C ABOGADOS

1. Validación Requerimientos Técnicos C&C ABOGADOS

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



N°	OBLIGACIÓN CYC ABOGADOS	Respuesta Proponente		Revisión ICETEX		SUBSANACIÓN Revisión	
		N° Folio	Cumple Si / No	N° Folio	Cumple Si / No	N° Folio	Cumple Si / No
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, logrando el pago de las cuotas mensuales vencidas de las obligaciones del ICETEX dentro los rangos de vencimiento establecidos.	74-96, 173, 192	SI	173, 192	SI		
2	Presentar al supervisor del contrato un informe en forma magnética y física, que contendrá los informes requeridos y bajo las especificaciones puntuales mencionadas en los numerales 7.5.3, y los demás que el ICETEX requiera y en la periodicidad que el Instituto exija. Estos informes deberán ser validados y aprobados por parte de la Dirección de Cobranza o la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza como condición indispensable para el pago de la factura.	74-96	SI	92	SI		
3	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, IVR (Interactive Voice Response), Chat, Call Back, Mensajes de texto, funciones para envío masivo de emial, ACD (Distribuidor Inteligente de Llamadas) soporte del envío de correo físico.	132-135	SI		No se evidencia	132-135, 80	SI
4	Deberá contar con el número de líneas telefónicas necesarias para la gestión de cobro	132-135	SI	135	SI		
5	El personal a disposición del ICETEX debe contar con un computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio	136-159	SI		No se evidencia	5-7	SI
6	Debe contar con puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes de Call Center	132-135	SI		No se evidencia	133	SI
7	Deberá contar con un data center, lugar en el cual concentre los recursos necesarios para el procesamiento de la información.	132-135	SI	132-135	SI		
8	Cumplir con los requerimientos de seguridad en la información.	136-159	SI	136-159	SI		
9	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	136-159	SI	136-159	SI		
10	Contar con un plan de contingencia y continuidad del negocio vigente.	99-110, 342-343	SI	99-110, 342-343	SI		

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



11	Realizar un back up diario a la gestión de cobro que garantice la seguridad de la información en caso de contingencia.	135-141	SI	135, 141	SI		
12	Garantizar la confidencialidad de la información suministrada por parte del ICETEX para el desarrollo del objeto contractual.	140-141	SI	140-141	SI		
13	El CONTRATISTA deberá poner a disposición del ICETEX un sistema de información que permita evidenciar la trazabilidad diaria de las gestiones realizadas por el operador de cobranza, mediante el cual la entidad podrá acceder de manera remota (a través de Google Chrome, Mozilla o Internet Explorer) y el cual contará con las siguientes especificaciones a) Registro diario de los resultados obtenidos en la gestión, tales como: Llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, acuerdos de pago y/o negociaciones, envío de comunicaciones, entre otros	132-135, 369	SI		No se evidencia	'5-7	SI
14	Debe contar con un Software de cobranza propio	132-135	SI	SI	CUMPLE- validado en visita		
15	Debe contar con servidores de aplicación y datos	132-135	SI	SI	CUMPLE- validado en visita		
16	Debe contar servidores de comunicaciones	132-135	SI	SI	CUMPLE- validado en visita		
17	Al momento de la visita técnica y tecnológica deberá encontrarse en funcionamiento, para lo cual debe evidenciarse su actividad en ese momento	132-135	SI	SI	CUMPLE- validado en visita		
18	Debe contar con módulos de generación de informes	132-135	SI	SI	CUMPLE- validado en visita		
19	Debe contar con módulo de supervisión en línea	78	SI	SI	CUMPLE- validado en visita		
20	Debe contar módulo de evaluación de conocimientos	83-84	SI	SI	CUMPLE- validado en visita		

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



21	Debe contar con módulo de administración de guiones	74-98	SI	SI	CUMPLE- validado en visita		
22	Dar un trato digno, respetuoso y amable a los usuarios.	74-98	SI		No se evidencia	81	SI
23	Participar activamente en las reuniones a que convoque el ICETEX.	161	SI		No se evidencia	5-7	SI
24	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.	173-174	SI	173-174	SI		
25	Abstenerse de recibir dinero de los deudores del ICETEX a cualquier título generados con ocasión de la ejecución del contrato.	173-174	SI	173-174	SI		
26	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.	173-174	SI	173-174	SI		
27	Una vez ICETEX entrega la información del crédito para la gestión de cobro, los mecanismos y herramientas utilizadas en la gestión de cobro de deudores principales y solidarios serán brindados en su totalidad por el contratista (medios físicos, técnicos, tecnológicos, económicos, de personal y demás que requiera la operación).	74-96, 132-135	SI		No se evidencia	77, 80, 133, 345-347	SI
28	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.	77-99, 110	SI		No se evidencia	5-7	SI
29	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.	173-174	SI	173-174	SI		
30	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.	173-174	SI	173-174	SI		
31	Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, tecnológicas, económicas, de recurso humano, de infraestructura física, comerciales, parafiscales, pólizas, etc. Presentadas en la propuesta para lo cual mensualmente deberá ratificar a través de certificación expedida por el representante legal.	173-174	SI	173-174	SI		

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



32	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.	367	SI	77, 161	SI		
33	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 entrabamientos en la gestión realizada.	173-174	SI	173-174	SI		
34	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.	173-174	SI	173-174	SI		
35	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.	18	SI	18	SI		
36	Suscribir junto con el Supervisor del Contrato el acta de liquidación 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.	18	SI		No se evidencia	'5-7	SI
37	Responder ante terceros por los daños que se ocasionen, cuando provengan de causas imputables al CONTRATISTA de conformidad con la ley.	173-174	SI	173-174	SI		
38	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.	173-174	SI	173-174	SI		
39	Entregar al ICETEX a la terminación del contrato un informe consolidado del total de las obligaciones asignadas durante la ejecución del contrato, que contenga: a) fecha de asignación b) id solicitud c) cedula del beneficiario d) nombre completo del beneficiario e) resumen del total de la gestión realizada al beneficiario. f) Valor total recaudado por crédito asignado g) En medio magnético entregar el 100% de la grabación de llamadas generadas durante la ejecución del contrato en cada una de las asignaciones.	74-98	SI		No se evidencia	'5-7	SI
40	Atender las observaciones o requerimientos que le formule ICETEX por conducto del supervisor del contrato.	173-174	SI		No se evidencia	'5-7	SI

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



41	Constituir y mantener vigente la garantía única con los amparos correspondientes, durante toda la ejecución del contrato y sus prórrogas.	173-174	SI		No se evidencia	'5-7	SI
42	Dar estricto cumplimiento a los términos que se pacten en el contrato y por ningún motivo suspender o abandonar el objeto contratado.	173-174	SI		No se evidencia	'5-7	SI
43	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.	161-345, 365, 367	SI	161, 345, 346, 367	SI		
44	Aceptación por parte del proponente para trabajar bajo los guiones entregados por ICETEX.	173-174	SI		No se evidencia	'5-7	SI
45	Realizar envío de comunicaciones escritas previamente validadas y aprobadas por ICETEX.	74	SI	80	SI		
46	Disminuir los volúmenes de cartera dentro de las diferentes edades de mora entre 1 y 90 días.	74-98	SI		No se evidencia	'5-7	SI
47	Diseñar una estrategia especial, enfocada a evitar el rodamiento de las obligaciones que empiezan su etapa de vencimiento.	74-98	SI	74-98	SI		
48	En el caso que ICETEX implemente una nueva herramienta 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.	173-174	SI		No se evidencia	'5-7	SI
49	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.	345-347	SI	345-347	SI		
50	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.	74-110, 132-159	SI		No se evidencia	'5-7	SI
51	Una vez firmado el contrato el proponente debe adjuntar hoja de vida y diploma de bachiller de cada uno de los gestores de cobranza.	345-347	SI	345-347	SI		

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



52	Estará en disposición de atender las visitas programadas y no programadas que realice ICETEX a las instalaciones del Contratista.	173-174	SI		No se evidencia	'5-7	SI
53	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.	173-174	SI		No se evidencia	'5-7	SI
54	Dar cumplimiento a la Circular Externa No. 022 de 2010.	136-159	SI		No se evidencia	'5-7	No se evidencia dicen no aplica para el objeto social de CyC
55	Dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información del ICETEX.	136-159	SI	136-159	SI		
56	Implantar los controles requeridos para la protección de la información de los beneficiarios del ICETEX que le es suministrada, en el momento de la recepción y cuando se hagan envíos de información a dichos beneficiarios	148-151	SI	148-151	SI		
57	Realizar destrucción segura de la información electrónica de los clientes que le fue suministrada por el ICETEX, al momento de la finalización del contrato y presentar los registros asociados	148-151	SI	148-151	SI		
58	Aplicar los procedimientos de intercambio de información definidos por el ICETEX	173-174	SI		No se evidencia	'5-7	SI
59	Definir explícitamente el personal receptor y emisor de la información tanto en ICETEX como en el tercero, obteniendo datos completos de identificación y contacto de dicho personal. Así mismo, contar con la garantía de la notificación oportuna del retiro, traslado o ausencia de personal autorizado y la notificación de los datos del nuevo personal de contacto	74-98	SI		No se evidencia	'5-7	SI
60	Garantizar que el personal con acceso a la información del ICETEX cuente con cláusulas o acuerdos de confidencialidad sobre el manejo de la información de terceros	136-159	SI		No se evidencia	141	SI
61	Garantizar el cumplimiento de la ley de protección de datos personales (ley 1581 de 2012) para toda la información que les es suministrada por el ICETEX	136-154	SI	136-154	SI		
62	Las demás que se deriven de la naturaleza misma del contrato y en general cumplir con todo lo ofrecido en su propuesta.	164	SI		No se evidencia	'5-7	SI

2. Experiencia C&C ABOGADOS

De acuerdo a los requerimientos técnicos, revisados por la Entidad de conformidad al Pliego de Condiciones de la Selección Publica No. 2 de 2015, y lo allegado por la **C&C ABOGADOS** con el fin de subsanar dicho requerimiento, una vez verificada la documentación no subsana la propuesta por las razones que se enuncia a continuación en el campo “Observaciones para el proponente”

No obstante el proponente podrá subsanar allegando los documentos correspondientes a dichos requerimientos y a lo contemplado en el Pliego de Condiciones Definitivo, ya que con la información allegada por la **C&C ABOGADOS** no es posible efectuar la comparación objetiva de las ofertas presentadas en el Proceso.

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



N°	Empresa Contratante	Valor Facturado	Fecha Inicio de la certificación	Fecha Fin de la certificación	Avance	Objeto De La Certificación	Observaciones Para Proponente
1	COMCEL		01/08/2014	01/08/2016	33%	Prestación de servicios profesionales por parte del contratista y a favor de Comcel S.A. consistentes en la gestión de recuperación de las obligaciones que se encuentren en mora correspondientes a cartera administrativa, cartera extrajudicial, cartera judicial y cartera castigada, con el fin que los deudores cancelen directamente a comcel S.A. los saldos insolutos de sus obligaciones vencidas.	* No se evidencia valor facturado en la certificación * El contrato debe tener como mínimo el 60% de ejecución de su plazo y se evidencia que no lo cumple según las fechas que menciona la certificación.
2	BCSC		01/09/2009	VIGENTE		El contratista se obliga mediante el presente contrato a realizar de manera independiente y con sus propios recursos, la gestión de cobranza prejurídica de la cartera entregada por parte de El Banco, de acuerdo con los rangos de mora y los saldos acordados previamente entre las partes, utilizando como principal medio las visitas a los deudores y otros medios idóneos que conduzcan a la recuperación de las obligaciones en mora, previa entrega por parte de El Banco de la información requerida para tal fin. El Contratista manifiesta expresamente que no existe ninguna clase de vinculación laboral entre El y El Banco o entre los empleados de El Contratista con el Banco. El Contratista podrá contratar a su cargo y con total independencia los funcionarios o dependientes que requiera para el adecuado cumplimiento de las labores encomendadas.	* Adjuntar certificación de la empresa contratante donde indique que las facturas relacionadas si corresponden al contrato certificado, ya que no se encuentra relación entre las facturas y la certificación. Dicha información se debe evidenciar de forma clara, exacta y precisa.

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



3	ABC DE SERVICIOS SAS		'SEP-2013	VIGENTE	<p>El presente contrato tiene por objeto la prestación de servicios profesionales por parte de El Contratista, quien en su carácter de oficina independiente y con sus propios recursos, adelantará la gestión relativa a la cobranza extrajudicial de la cartera entregada por parte de El Contratante, de acuerdo con los rangos de mora y los saldos informados por El Contratante. Para el efecto, El Contratista adelantará todas las actividades pertinentes para obtener el recaudo de la cartera de créditos que se encuentren en mora, lo cual incluye gestión telefónica y/o escrita y/o la realización de visitas domiciliarias a los deudores.</p>	<p>* Deben adjuntar contratos debidamente firmado por las dos partes. * No se evidencia valor facturado en la certificación ni en los soportes. * Adjuntar certificación de la empresa contratante donde indique que las facturas relacionadas si corresponden al contrato certificado, ya que no se encuentra relación entre las facturas y la certificación. Dicha información se debe evidenciar de forma clara, exacta y precisa.</p>
4	CITIBANK COLOMBIA S.A.		27/04/2009	VIGENTE	<p>El presente contrato tiene por objeto la prestación de servicios profesionales para la gestión de cobro administrativo, extrajudicial y judicial a clientes deudores de banco; la gestión de cobro anteriormente señalada incluye el ofrecimiento y negociación de las herramientas de mitigación de riesgo (Risk Mitigation tools) RMT. De igual forma el presente contrato tendrá por objeto la prestación de servicios de localización de clientes deudores del Banco, en los términos indicados en el presente contrato. El Contratista deberá dejar evidencia y registro de la gestión realizada con ocasión a la ejecución del presente contrato en los sistemas habilitados para esta función de acuerdo a los establecido en este contrato y en sus anexos. El contratista ejecutará el objeto del presente contrato con total autonomía técnica, administrativa, financiera y científica, quedando claro que la naturaleza del mismo es civil.</p>	<p>* No se evidencia valor facturado en la certificación ni en los soportes. Adjuntar certificación de la empresa contratante donde indique que las facturas relacionadas si corresponden al contrato certificado, ya que no se encuentra relación entre las facturas y la certificación. Dicha información se debe evidenciar de forma clara, exacta y precisa. * Se solicita anexar contrato firmado el 27 de abril de 2009 en el cual se evidencie la continuidad del contrato firmado el 8 de agosto de 2014.</p>

**ACTA DE INFORME DE EVALUACIÓN
SELECCION PUBLICA No. 002 de 2015**



5	HELM		MAY-2007	VIGENTE		<p>El contratista de manera independiente, es decir, sin que exista subordinación laboral alguna, con autonomía técnica y directiva, se compromete según con los parametros previamente establecidos en el presente contrato, a prestar a favor del Helm Bank S.A. en adelante el banco, los servicios profesionales para el cobro de cartera a nivel nacional, requeridos por el banco y sus filiales, subsidiarias y/o asociados nacionales y extranjeras, presentes y futuras.</p>	<p>* No se evidencia valor facturado en la certificación ni en los soportes. * Adjuntar certificación de la empresa contratante donde indique que las facturas relacionadas si corresponden al contrato certificado, ya que no se encuentra relación entre las facturas y la certificación. Dicha información se debe evidenciar de forma clara, exacta y precisa.</p>
6	BANCO AV VILLAS		21/10/2010	21/10/2014	100%	<p>EL Contratista de manera independiente y autónoma con los medios propios de su organización se obliga para con el Banco a la prestación de servicios profesionales para la cobranza prejurídica de las obligaciones de consumo e hipotecarias y las demás que a futuro le encomiende el banco. En contratista se obliga a entregar las propuestas que presenten los clientes y a recomendar al banco alternativas de normalización acorde a los lineamientos establecidos por este, sin que tales propuestas o alternativas en manera alguna se entiendan de obligatoria aceptación por parte del banco.</p>	<p>* No se evidencia valor facturado en la certificación ni en los soportes. * Adjuntar certificación de la empresa contratante donde indique que las facturas relacionadas si corresponden al contrato certificado, ya que no se encuentra relación entre las facturas y la certificación. Dicha información se debe evidenciar de forma clara, exacta y precisa.</p>

3. Personal Mínimo C&C ABOGADOS

Cargo	Requisitos	Cumple SI/NO	Cumple con Anexo 13 SI/NO	Observaciones
Director de Proyecto	Debe ser profesional en alguna de las diferentes áreas de la ingeniería, en administración de empresas, derecho, economía o finanzas	SI	SI	*No coincide la información de la experiencia de C&C ABOGADOS de la hoja de vida con la certificación de experiencia de esta misma.
	Experiencia mínima de (4) cuatro años en Dirección o Gerencia de Proyectos de Contact Center y/o gestión de cobranza	NO		
	Certificación expedida por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real	SI		
Coordinador Operativo	Debe ser profesional universitario	SI	SI	*No coincide la información de la experiencia de C&C ABOGADOS de la hoja de vida con la certificación de experiencia de esta
	Experiencia mínima de (3) tres años en Coordinación de Proyectos de gestión de cobranza	NO		
	Certificación expedida por entidades del sector financiero que se encuentren vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o sector real	SI		
Gestores de Cobranza	Mínimo 30 Gestores	SI	SI	CUMPLE

4. Propuesta Económica C&C ABOGADOS

Franja	% cumplimiento	Tarifa Máxima en Época de Estudio ICETEX	Tarifa Máxima en Época de Estudio PROPONENTE	% cumplimiento	Tarifa Máxima en Época de Amortización ICETEX	Tarifa Máxima en Época de Amortización PROPONENTE
Rango (1-30)	85% o mayor	0,049%	0,041%	80% o mayor	0,060%	0,052%
Rango (31-60)	75% o mayor	0,063%	0,055%	70% o mayor	0,075%	0,067%
Rango (61-90)	70% o mayor	0,066%	0,058%	65% o mayor	0,088%	0,080%

5. Plan de Contingencia C&C ABOGADOS

N°	Proponente	Cuenta con Plan de contingencia SI/NO	N° Folios en la propuesta	Cumple con anexo 11 SI/NO
7	C&C Abogados	SI	342	SI

6. Certificado de Tradición C&C ABOGADOS

N°	Proponente	Anexa Certificado de tradición y libertad SI/NO	Expedición del certificado no mayor a treinta (30) Días	N° Folios en la propuesta	Anexa Contrato de arrendamiento vigente SI/NO	N° Folios en la propuesta
7	CYC ABOGADOS	SI	12/03/2015	112	SI	123

7. Visita Técnica C&C ABOGADOS: CUMPLE Revisar Anexo Visitas (7) VISITA C & C ABOGADOS BOGOTÁ