

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR PEOPLE CONTACT S.A.S, A TRAVÉS DE LA SEÑORA JANETH BIBIANA GOMEZ URREGO- DIRECTORA COMERCIAL, MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 27 DE FEBRERO DE 2015

1. Se dice que para presentar propuesta el proponente deberá cumplir previamente con los siguientes requisitos mínimos: Haber sido constituida como mínimo diez (10) años antes de presentar la propuesta. Solicitamos amablemente modificar este numeral, en donde solo se solicite la constitución sea mayor a 5 años con el fin de dar mayor probabilidad de participación de proponentes, pues el mercado de contact center es relativamente nuevo

Respuesta: No se acepta observación dado que para prestación del servicio Icetex requiere que el proponente tenga los 10 años de constitución.

2. Dada la complejidad del servicio y la documentación requerida, respetuosamente solicitamos realizar ampliación al plazo para la entrega de propuestas.

Respuesta: Se acepta observación se modifica cronograma a través de adenda No 1

3. Con el fin de ampliar la oportunidad de participación de diferentes oferentes en el sector, solicitamos respetuosamente se evalúe modificar el indicador de nivel de endeudamiento y que este pueda ser por $\leq 75\%$ dado que las empresas del sector poseen estos niveles por el tipo de servicio que se presta dado que requiere que se estén realizando inversiones constantemente especialmente en tecnología

Respuesta: Se acepta la observación. El indicador de nivel de endeudamiento deberá ser máximo del 75%, por lo cual la capacidad financiera quedara así y se modificara en la Adenda:

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

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

Una vez analizada la solicitud, se observa que ampliando este indicador en 5 puntos porcentuales, se evidencia que el indicador se encuentra dentro de los rangos adecuados del sector y que a su vez permite aún mayor pluralidad de oferentes, con el cual más potenciales oferentes tienen la posibilidad de participar en el proceso, manteniendo la rigurosidad en la exigencia de la capacidad financiera.

4. Solicitamos respetuosamente que para la habilitación de los proponentes, se incluyan muchos más indicadores financieros como liquidez, ingresos operacionales, rentabilidad, patrimonio y que de todos los indicadores se

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

cumplan un mínimo de indicadores, esto soportado en que aunque los indicadores financieros solicitados pueden mostrar algunas condiciones de la empresa, pueden no ser suficientes para demostrar la estabilidad y experiencia de la empresa.

Respuesta: No se acepta la observación. Para la determinación de los parámetros financieros se realiza analizando los indicadores financieros del sector, tanto para los indicadores de liquidez, como endeudamiento y rentabilidad, los cuales miden la capacidad de operación y estabilidad financiera requerida para el proceso de contratación; mientras que la experiencia se analiza a través de los requisitos técnicos exigidos.

5. En este numeral se habla del valor de los contratos sea igual o superior a \$12.000.000.000, cuando se habla de este momento es mínimo por cada certificación de experiencia o la suma de las certificaciones

Respuesta: Los \$12.000.000.000 podrán ser certificados con la suma de hasta 6 certificaciones.

6. En cuanto las hojas de vida del coordinador y director de proyecto serán personal exclusivo para el servicio, adicional se deberá presentar la hoja de vida del personal propuesto?

Respuesta: De acuerdo con el numeral 4.4 personal mínimo requerido por el ICETEX, *“El proponente se compromete a suministrar y garantizar el Personal Mínimo requerido por ICETEX durante la vigencia del contrato siendo el Coordinador de proyecto y los Gestores de exclusividad para la gestión de cobro de la cartera ICETEX y deberán tenerlos como infraestructura mínima”* adicionalmente en el párrafo 6 se establece: *“Para los gestores de cobranza, los diplomas que los acrediten mínimo como bachiller se deberán adjuntar al momento de la firma del acta de inicio del contrato”*

7. Se dice que en caso que el proponente preste el servicio en una ciudad diferente a Bogotá deberá asumir los gastos de viaje de por lo menos un funcionario del ICETEX, quien realizará las visitas mínimo una (1) vez al mes o cuando ICETEX lo requiera, con las tarifas que maneje el Instituto. Teniendo en cuenta lo anterior, se puede ofrecer propuesta económica tanto para la ciudad de Bogotá como para otra ciudad teniendo en cuenta que la empresa puede contar con varias sedes donde puede prestar el servicio?

Respuesta: No se acepta observación, el proponente deberá ofertar una única propuesta económica, independiente del número de oficinas que presente en su oferta y la ubicación de estas.

Sin embargo se modifica Pliego de Condiciones numeral 2.14.3. VISITA TECNICA eliminando el siguiente punto *“En caso que el proponente indique que prestará el servicio en una ciudad diferente a Bogotá debe asumir los gastos de viaje de por lo menos dos (2) funcionarios del ICETEX con las tarifas que maneje el Instituto.”* Será Icetex quien asuma los gastos de viajes de los funcionarios que realicen las visitas tanto técnica como de seguimiento.

8. Se dice que se debe contar con un software de gestión de cartera, deseamos saber cuáles son los requisitos mínimos de dicho software, en cuanto a la información que debe gestionar y los reportes que deberá emitir.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

Respuesta: Se modifica pliego de condiciones, numeral 4.8 así:

4.8 REQUISITOS OPERATIVOS Y TECNOLÓGICOS DEL PROPONENTE:

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

- Call Center con marcación predictiva automática para llamadas inbound y outbound.
- Grabación Digital de Llamadas.
- E-mail, IVR, Chat, Call Back, Mensajes de texto, Correo Certificado
- Equipos de cómputo asignado a cada uno de los gestores.

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

- Cargar hasta 100.000 registros de créditos (Solo créditos ICETEX)
- Diferenciar en un crédito los datos de ubicación del deudor principal y deudor solidario
- Visualizar en la pantalla principal la información sociodemográfica y de valores entregados por ICETEX como: Teléfonos Fijos, Celulares, Mail, Dirección casa, oficina, Valor cuota, saldo en mora, saldo total, saldo capital, entre otros.
- Actualizar datos sociodemográficos tanto en deudores principales como solidarios sin perder el registro de la información inicial
- Espacio para notas y observaciones de cada gestión
- Programación de alarmas y recordatorios
- Registro historial de cada gestión realizada en cada uno de los créditos asignados: fecha, hora, calificación, observaciones, programación y/o recordatorio, datos del compromiso de pago acordado y usuario que gestiona el crédito
- Árbol de tipificación para calificación de llamadas y gestiones
- Tener la facilidad de segmentar la base por cualquier tipo de información que se requiera: Calificación de llamadas, montos altos, territorial, ciudad, tipo de cartera (estudios o Amortización)
- Exportar datos con la información almacenada en el sistema para la respectiva generación de informes
- Control de acceso a gestores
- Manejo digital de documentos (comprobantes de pago, cartas derechos de petición, mail, entre otros)

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

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015
DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

En el caso que ICETEX implemente una nueva herramienta tecnológica para la gestión de administración de la cartera, el proponente deberá adaptarse a los cambios propuestos y entregados por ICETEX en materia tecnológica, para la gestión en administración de cartera y registro de la gestión realizada a cada uno de los beneficiarios y deudores solidarios, adoptando el sistema o aplicativo que disponga la entidad para mejorar la eficiencia del cobro y proteger la información de su cartera.

El proponente deberá contar con planes de contingencia que garanticen la continuidad de la operación y el respaldo de la información, garantizando la confidencialidad de la información suministrada por parte del ICETEX para el desarrollo del objeto contractual.

Igualmente se modifica el anexo 17 y se incluye el siguiente cuadro:

No.	REQUISITOS MINIMO DE SOFTWARE PROPIO DE COBRANZA	Como lo cumple	Evidencia
1	Cargar hasta 100.000 registros de créditos (Solo créditos ICETEX)		
2	Diferenciar en un crédito los datos de ubicación del deudor principal y deudor solidario		
3	Visualizar en la pantalla principal la información sociodemográfica y de valores entregados por ICETEX como: Teléfonos Fijos, Celulares, Mail, Direccion casa, oficina, Valor cuota, saldo en mora, saldo total, saldo capital, entre otros.		
4	Actualizar datos sociodemográficos tanto en deudores principales como solidarios sin perder el registro de la información inicial		
5	Espacio para notas y observaciones de cada gestión		
6	Programación de alarmas y recordatorios		
7	Registro historial de cada gestión realizada en cada uno de los créditos asignados: fecha, hora, calificación, observaciones, programación y/o recordatorio, datos del compromiso de pago acordado y usuario que gestiona el crédito		
8	Árbol de tipificación para calificación de llamadas y gestiones		
9	Tener la facilidad de segmentar la base por cualquier tipo de información que se requiera: Calificación de llamadas, montos altos, territorial, ciudad, tipo de cartera (estudios o Amortización)		
10	Exportar datos con la información almacenada en el sistema para la respectiva generación de informes		

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015
DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

11	Control de acceso a gestores		
12	Manejo digital de documentos (comprobantes de pago, cartas derechos de petición, mail, entre otros)		

9. Tiene el ICETEX alguna línea de entrada (número local de Bogotá o 018000 para recibir llamadas entrantes referentes a la gestión de cartera? Quien asume el costo de esto en caso de tenerse?

Respuesta: El ICETEX cuenta con una línea nacional 01800 de servicio al cliente gratuita la cual no se encuentra vinculada con la gestión de cobro que adelantará el outsourcing. Los costos de toda la gestión de cobro deberán ser asumidos por el futuro contratista. Según se expresa en el numeral 4.4 PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO POR EL ICETEX " *Nota 1: Los porcentajes ofertados por el proponente en la propuesta económica contemplará la totalidad de los gastos que requiera la operación para el completo y total desarrollo de la gestión de cobro.*"

10. Están dimensionando una productividad del 100% pues con un promedio de conversación de 3 minutos están proyectando 20 llamadas por hora por asesor. Esto Es susceptible de revisión y ajuste para un dimensionamiento realmente ajustado?

Respuesta: No se acepta observación y se mantiene pliego de condiciones, toda vez que el volumen de cartera a entregar requiere se manejen en **promedio** estos tiempos para poder realizar una buena gestión sobre toda la asignación. Si el futuro contratista desea reducir la carga laboral podrá incluir en el grupo de trabajo más asesores de los solicitados por Icetex, a cuenta y cargo suyo.

11. Con que condiciones y tiempos se manejará la capacitación inicial del personal?

Respuesta: Una vez firmada el acta de inicio ICETEX generará la capacitación de producto correspondiente al grupo de gestores que realizará la gestión de cobro, dicha capacitación tardará en promedio dos horas y podrá realizarse en las instalaciones del futuro contratista.

12. La formación al personal previo a la contratación de o posterior a la contratación de los mismos?

Respuesta: Una vez firmada el acta de inicio, ICETEX dará la capacitación de producto al grupo de gestores que realizará la gestión de cobro.

13. La Formación estará a cargo del ICETEX o del oferente seleccionado?

Respuesta: Una vez firmada el acta de inicio ICETEX dará la capacitación de producto al grupo de gestores que realizará la gestión de cobro

14.Cuál es el ratio de formadores establecido para la campaña?

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

Respuesta: Podrá ser determinado por el contratista siempre y cuando cumpla con las exigencias de personal exigido por el instituto, Icetex estará dispuesto a hacer capacitaciones cada vez que el contratista lo requiera.

15. Existen condiciones especiales para realizar los procesos de selección del personal?

Respuesta: Se encuentra a discreción del proponente seleccionado siempre y cuando cumpla con los requisitos mínimos exigidos contractualmente por el instituto.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR ASSOJURIDICA LTDA, A TRAVÉS DEL SEÑOR JAIRO RODRIGUEZ GUZMAN-GERENTE, MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 27 DE FEBRERO DE 2015

1. En el numeral 3.4.3.1. EXPERIENCIA se establece que:

“Los proponentes deben demostrar una experiencia específica, la cual será acreditada a través de la presentación de hasta seis (6) certificaciones. En caso de presentarse más de seis (6) certificaciones, solo se tendrán en cuenta las seis (6) certificaciones de los contratos suscritos más recientes: 1. En las cuales haya prestado servicios profesionales de cobranza y/o gestión de cartera. 2. Cuyo valor del contrato (comisión obtenida por recuperación de cartera) sea igual o superior a \$12.000.000.000 (DOCE MIL MILLONES DE PESOS) certificada durante los últimos cinco (5) años...”

Considero que la cuantía exigida es excluyente para las pequeñas empresas e inclusive para las personas naturales, en la medida que si la finalidad es demostrar experiencia, la misma no se demuestra con un valor recuperado y una cifra millonaria, la experiencia se demuestra con contratos celebrados, ejecutados y con buen comportamiento.

En forma adicional, considero muy respetuosamente que exigir 12 mil millones es una cifra sin sustento en esa medida la experiencia no la constituye la comisión obtenida por recuperación de cartera, la experiencia se acredita con gestión con clientes y con referencias.

De otra parte, en forma adicional, se tiene que hay entidades financieras y del sector real que no certifican los valores recuperados, solo certifican una relación contractual y el comportamiento, en esa medida no podría obligárseles a las entidades a certificar un valor si dentro de las políticas de las entidades no está emitir dichas certificaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, solicito que este requisito de los 12 mil millones sea retirado del pliego y cambiado por certificaciones que acrediten la celebración de contratos de la misma naturaleza con buen comportamiento.

Respuesta: La proyección del valor fue establecida de la siguiente forma:

Son \$3,250,000,000 por año lo que equivale a \$16,250,000,000 por 5 años de experiencia que se solicita. Sin embargo por la experiencia de los procesos de contratación de Cobro Administrativo anteriores y velando por la

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

pluralidad de oferentes en el proceso, se redujo este valor a \$12,000,000,000. Por lo tanto no se acepta observación y se mantiene pliego de condiciones.

En cuanto a la certificaciones según el numeral 3.4.3.1 Experiencia: *"En caso que la certificación no acredite la totalidad de los requisitos establecidos para la experiencia técnica, los proponentes podrán anexar en su propuesta, copias de actas de recibo a satisfacción, actas de liquidación, copias de contratos, facturas u otros documentos expedidos por la Entidad contratante en donde conste tales requisitos."* Por lo tanto no se acepta observación y se mantiene pliego de condiciones.

2.- En el numeral 5.9.1.9 Registro Único de Proponentes - RUP se establece que:

"Este deberá expedirse por la Cámara de Comercio correspondiente, y cuya fecha de expedición no sea superior a treinta (30) días calendario, antes de la fecha de presentación de la propuesta. Este certificado deberá estar vigente y en firme para dicha fecha, pero en todo caso deberá estar en firme a la fecha de adjudicación del proceso. Este documento podrá servir de base para validar la experiencia específica exigida en este proceso de selección pública, Y PARA LA VERIFICACIÓN SOBRE LA EXISTENCIA DE MULTAS Y SANCIONES DE LOS PROPONENTES."

Considero de la misma manera que el Registro Único de Proponentes - RUP no permite validar la experiencia y también es excluyente de quien no lo tiene y no está obligado a tenerlo, máxime si no se trata de una contratación regulada por la Ley 80 que obliga a dicho registro, vulnerando el derecho a la participación de oferentes con un requisito que no tiene carácter de obligatoriedad.

En consecuencia, solicito respetuosamente considerar excluir este requisito del pliego para no vulnerar el derecho a la participación de quien no está obligado a tener dicho registro.

Respuesta: Efectivamente como lo indica el texto del pliego de condiciones se refiere a la potestad y/o facultad que tiene el ICETEX de tener en cuenta dicho documento para efectos de validar o no la experiencia del proponente.

En este caso en particular no lo solicita para la validación de la experiencia específica; en el entendido que la Entidad para verificar dicha experiencia solicitó específicamente la presentación de Certificaciones de cumplimiento de contratos anteriores.

En consecuencia, el ICETEX, aclara que para el presente proceso de Selección Pública únicamente solicitó el RUP PARA LA VERIFICACIÓN SOBRE LA EXISTENCIA DE MULTAS Y SANCIONES DE LOS PROPONENTES y la información financiera correspondiente a la vigencia fiscal Diciembre 31 de 2013, dada la potestad facultativa que tiene el ICETEX de solicitarla o no.

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Objeto: "CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 90 DÍAS) PARA LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX Y FONDOS EN ADMINISTRACIÓN"**OBSERVACIONES PRESENTADAS POR FIANZA LTDA, A TRAVÉS DE LA SEÑORA MARYURID BUITRAGO, MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 27 DE FEBRERO DE 2015**

1. En el punto 3.4.3.1 Experiencia, cita que se necesitan 6 certificaciones cuyo valor del contrato corresponde a un valor igual o superior a \$12.000.000.000 (DOCE MIL MILLONES DE PESOS). Este valor corresponde a la suma de las 6 certificaciones? O cada una debe certificar los \$12.000.000.000

Respuesta: Los \$12.000.000.000 podrán ser certificados con la suma de hasta 6 certificaciones.

2. En el punto 3.4.3.2 Requisitos Financieros, cita que el capital de trabajo debe ser igual o mayor al 5% del presupuesto. Este 5% puede ser deducido del presupuesto anual?

Respuesta: El capital de trabajo debe ser igual o mayor al 5% del presupuesto y no puede ser deducido del presupuesto anual. El Capital de Trabajo igual o mayor al 5% del presupuesto, se debe calcular sobre el total del PRESUPUESTO OFICIAL para esta contratación estipulado en el numeral 1.5. PRESUPUESTO OFICIAL del pliego de condiciones.

3. En el punto 6.3 Evaluación de las propuestas, se contempla con 5 puntos en el criterio de calificación que cita que la empresa deberá contar con personal discapacitado que desempeñe cualquier labor dentro de la organización. Teniendo en cuenta que fianza Ltda., como carácter social, tiene como filosofía contratar madres cabezas de familia, en pro de la dignificación de la mujer y la familia, puede ser evaluado para que también sea posible que estos 5 puntos sean adjudicados si la empresa realiza este tipo de contratación?

Respuesta Contratos: No se acepta observación, se mantiene pliego de condiciones, dado que el pliego es claro en cuanto a la condición para obtener la puntuación y se tendrá en cuenta para próximos procesos de selección.

4. En el punto 6.3 Evaluación de las propuestas, es posible que se contemple la posibilidad para sumar puntos adicionales la certificación de ISO 9000?

Respuesta: No se acepta la observación se mantiene pliego de condiciones dado que ya se encuentran definidos los criterios de calificación.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR ASSOJURIDICA LTDA, A TRAVÉS DEL SEÑOR JULIAN FANDIÑO CORTES- GERENTE COMERCIAL REGIONAL, MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 27 DE FEBRERO DE 2015

1. ¿Podría el adjudicatario concentrar toda la operación de cobranzas en una sola sede? (para nuestro caso en Bogotá)

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

Respuesta: Sí, es posible que todo el desarrollo de la gestión de cobro se concentre en una única sede en cualquier ciudad del país.

2. En la página 27 encontramos: "En caso que el proponente indique que prestará el servicio en una ciudad diferente a Bogotá debe asumir los gastos de viaje de por lo menos dos (2) funcionarios del ICETEX con las tarifas que maneje el Instituto". ¿Cuáles son estas tarifas?

Respuesta: Se modifica Pliego de Condiciones numeral 2.14.3. VISITA TECNICA eliminando el siguiente punto "En caso que el proponente indique que prestará el servicio en una ciudad diferente a Bogotá debe asumir los gastos de viaje de por lo menos dos (2) funcionarios del ICETEX con las tarifas que maneje el Instituto." Será Icetex quien asuma los gastos de viajes de los funcionarios que realicen las visitas tanto técnica como de seguimiento.

3. ¿Es posible que se dé una prórroga a la presentación de la oferta, esto teniendo en cuenta que para la conseguir las certificaciones de experiencia (6) debemos contar con la colaboración de nuestros clientes y en algunos casos son más de 8 días hábiles?

Respuesta: Se acepta observación se modifica cronograma a través de adenda No. 1

4. Nuestra empresa cuenta con los mecanismos de gestión que nombra el ICETEX en las páginas: 42 y 43 de la presente licitación. Además contamos con herramientas adicionales. ¿Las herramientas adicionales tendrán alguna influencia en la toma de decisión por parte del ICETEX en caso de incluirlas en la propuesta?

Respuesta: No, ICETEX validará lo exigido en el presente pliego de condiciones

5. En las páginas 42 y 43 nos solicitan: "Envío de comunicaciones escritas al beneficiario y deudor solidario": ¿Los costos de impresión y entrega están a cargo del contratista? ¿Cómo es el proceso? ¿Cuál es el dimensionamiento, se deberán entregar a todos los deudores?

Respuesta: La estrategia de envío de correspondencia estará a cargo del proponente seleccionado teniendo en cuenta los porcentajes mínimos de recuperación en cada franja de mora que deben lograr. Estas gestiones se deben demostrar mensualmente según lo exige el pliego de condiciones.

Todos los costos estarán a su cargo según se expresa en el numeral 4.4 PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO POR EL ICETEX " Nota 1: Los porcentajes ofertados por el proponente en la propuesta económica contemplará la totalidad de los gastos que requiera la operación para el completo y total desarrollo de la gestión de cobro."

6. ¿Cómo se requiere, por medio de qué mecanismo y cuál es el proceso de entrega del 100% de grabaciones de llamadas mensual?

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

Respuesta: De acuerdo con el numeral **8.6.3 GRABACIÓN DE LLAMADAS** se establece que: *"Mensualmente deberá entregar el 100% de las grabaciones de llamadas (cinco (5) días hábiles siguientes, finalizada la gestión) de cada una de las gestiones telefónicas adelantadas y reportadas en el anterior informe en medio magnético"*

7. ¿En caso de no cumplirse los mínimos establecidos por el ICETEX no habría lugar a pago de comisión?, El costo de la operación en ese caso estaría totalmente a cargo del contratista?

Respuesta: Sí, de no alcanzar los porcentajes mínimos requeridos en cada franja el contratista asume el total de gastos producto de la gestión de cobro.

8. En el numeral 5.9.2.1 Estados financieros básicos, el ICETEX solicita los estados financieros correspondientes al cierre en Diciembre del año 2012. ¿No se deben presentar los estados financieros a Diciembre del 2013?

Respuesta: Los Estados Financieros a Diciembre de 2013 no son requeridos, debido a que la información respectiva se tomará del Registro Único de Proponentes (RUP) tal como lo estipula el pliego de Condiciones en su numeral 5.9.2.1 Estados financieros básicos:

5.9.2.1 Estados financieros básicos

El proponente entregará información resumida del balance y del estado de resultados de la vigencia fiscal: a Diciembre 31 de 2012 de conformidad con los siguientes anexos:

Anexo 7. Resumen del Balance General a diciembre de 2012

Anexo 7.1. Resumen del Estado de Resultados a diciembre de 2012.

La información financiera correspondiente a la vigencia fiscal Diciembre 31 de 2013, será verificada en el Registro Único de Proponentes (RUP).

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR CONALCREDITOS, A TRAVÉS DE LA SEÑORA MAGNOLIA GIRALDO- REPRESENTANTE LEGAL, MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 28 DE FEBRERO DE 2015

1. El pliego a numeral 5.9.2.6 Capacidad Financiera establece que se deben cumplir mínimo con:

Liquidez: Igual o Superior a 1

Endeudamiento: Igual o inferior a 70%

Rentabilidad del Patrimonio: Positivo

Capital de Trabajo: el 5% del Presupuesto Oficial

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

Analizados los mismos se evidencia que la entidad en su deber de dar cumplimiento al principio de asegurar la pluralidad de oferentes está permitiendo que firmas con una muy baja solidez financiera participen en el proceso generando con ello un riesgo a la estabilidad y ejecución del contrato y pasamos a explicar por qué:

Índice de Liquidez = Activo Corriente / Pasivo Corriente, el cual determina la capacidad que tiene un proponente para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. A mayor índice de liquidez, menor es la probabilidad de que el proponente incumpla sus obligaciones de corto plazo

Índice de Endeudamiento = Pasivo Total / Activo Total, el cual determina el grado de endeudamiento en la estructura de financiación (pasivos y patrimonio) del proponente. A mayor índice de endeudamiento, mayor es la probabilidad del proponente de no poder cumplir con sus pasivos

Rentabilidad sobre patrimonio: Utilidad Operacional / Patrimonio, el cual determina la rentabilidad del patrimonio del proponente, es decir, la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el patrimonio. A mayor rentabilidad sobre el patrimonio, mayor es la rentabilidad de los accionistas y mejor la capacidad organizacional del proponente.

Por lo anterior nos permitimos concluir que los riesgos que asume el ICETEX al convocar empresas con estos indicadores aumentan la posibilidad para que se presenten problemas en la ejecución del contrato.

Para evitar dicha posibilidad estimamos que se debe evaluar la alternativa de ajustar dichos indicadores por ejemplo solicitar liquidez mayor a 2, endeudamiento no superior a 50% y rentabilidad del patrimonio superior al 15%, con los que cumplen muchas empresas en el mercado y que demuestran una solidez financiera.

Respuesta: No se acepta la observación. Para la determinación de los parámetros financieros se analizan los indicadores financieros del sector, tanto para los indicadores de liquidez, como indicadores de endeudamiento e indicadores de rentabilidad, los cuales miden la capacidad de operación y estabilidad financiera requerida para el proceso de contratación.

OBSERVACIONES PRESENTADAS INTERACTIVO CONTACT CENTER, A TRAVÉS DE LA SEÑORA PAULA HERNANDEZ CAÑAVERAL- GERENTE COMERCIAL, MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 03 DE MARZO DE 2015

1.Cuál es el horario de atención de la campaña

Respuesta: Se modifica Pliego de Condiciones numeral **4.6.3 GRABACIÓN DE LLAMADAS** _El horario de trabajo será establecido por el contratista de acuerdo con las estrategias que implemente para asegurar el cumplimiento en porcentajes de recaudo en cada franja de mora y cumpliendo con las 48 hora legales semanales así como con el total de personal ofrecido en su propuesta de servicio, acogiéndose a la normatividad establecida para tal fin cumpliendo con los parámetros establecidos en la circular 048 de 2008 de la Superintendencia Financiera.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

2.Cuál es el TMO efectivo y TMO no efectivo

Respuesta:

Contacto	Promedio
DIRECTO	57%
INDIRECTO	15%
NO CONTACTO	28%
TOTAL	100%

3.Cuál es la asignación mensual.

Respuesta: El promedio de asignación mensual puede ser consultado en la página No 8 del presente pliego de condiciones **JUSTIFICACIÓN, CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DEL PROCESO DE SELECCIÓN**

4.Cuál es el porcentaje de cumplimiento que ellos están solicitando para 1 - 30, 31 – 60 y 61 – 90

Respuesta: El porcentaje de cumplimiento por franja de mora puede ser consultado en la página No. 70 del presente pliego de condiciones numeral **6.3.1. EVALUACIÓN DE PRECIO.**

5.Cuál es la mezcla de base de datos en época de amortización.

Respuesta: Las asignaciones a realizar tanto para estudios como para amortización comprenden todas las líneas de crédito ofrecidas por ICETEX y fondos en administración.

6.Cuál es el porcentaje de contactabilidad y efectividad esperada

Respuesta: Los resultados se miden en términos de recuperación no de contactabilidad.

7. Solicitamos nos envíen el árbol del IVR

Respuesta: No se acepta observación, los temas específicos de la gestión serán tratados y acordados una vez se adjudique el contrato.

8. En el numeral 3.4.3.1 Experiencia, atentamente solicitamos rebajar el monto solicitado a máximo \$8.000'000.000 en los últimos 5 años. Dado que con este monto es más que suficiente para acreditar la idoneidad de los oferente

Respuesta: Son \$3,250,000,000 por año lo que equivale a \$16,250,000,000 por 5 años de experiencia que se solicita. Sin embargo por la experiencia de los procesos de contratación de Cobro Administrativo anteriores y

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

velando por la pluralidad de oferentes en el proceso, se redujo este valor a \$12,000,000,000, por lo tanto no se acepta observación y se mantiene pliego de condiciones.

OBSERVACIONES PRESENTADAS FINANCRÉDITOS, A TRAVÉS DEL SEÑOR DANIEL RODRIGUEZ- DIRECTOR DE TECNOLOGÍA Y CONTROL INTERNO, MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 03 DE MARZO DE 2015

1. Con el interés de poder participar en el proceso de selección del asunto, y luego de leer detenidamente los pliegos definitivos, queremos elevar las siguientes observaciones a Ustedes, a la espera de una pronta y positiva respuesta:

Solicitamos se modifique el numeral 3.4.3.1 ítem 5

"Para ser tenidas en cuenta las certificaciones requeridas según lo señalado en el presente numeral, deberán contener por lo menos los datos del nombre de la entidad contratante, contratista, objeto, valor, plazo (fecha de inicio y fecha finalización), fecha de expedición de la certificación. Así mismo, deben estar firmadas por el Representante Legal de la Entidad donde se realizó el contrato, o la persona de la entidad contratante que esté autorizada para entregar este tipo de certificaciones indicando el nombre y el cargo que ocupa actualmente".

A razón que no solo apliquen las certificaciones expedidas por las entidades contratantes sino que también apliquen las copias de los contratos, facturas o certificados de retención en la fuente, debido a que las entidades a las que les prestamos los servicios no emiten certificaciones con valores de contratos ni porcentajes de ejecución del mismo y en estos documentos también se puede evidenciar la experiencia solicitada.

Por lo que sugerimos que el párrafo quede expresado así:

5. Para ser tenidas en cuenta las certificaciones requeridas según lo señalado en el presente numeral, deberán contener por lo menos los datos del nombre de la entidad contratante, contratista, objeto, valor, plazo (fecha de inicio y fecha finalización), fecha de expedición de la certificación y/o adjuntar copias de los contratos, facturas o certificados de retención en la fuente expedidas por las entidades contratantes. Así mismo, deben estar firmadas por el Representante Legal o el revisor Fiscal del Contratista.

Respuesta: No se acepta observación, se mantiene pliego de condiciones dado que en caso de que la certificación no cuente con el total de la información se procederá así: según el numeral 3.4.3.1 Experiencia: "*En caso que la certificación no acredite la totalidad de los requisitos establecidos para la experiencia técnica, los proponentes podrán anexar en su propuesta, copias de actas de recibo a satisfacción, actas de liquidación, copias de contratos, facturas u otros documentos expedidos por la Entidad contratante en donde conste tales requisitos.*"

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

2. Para efectos de certificación y en el caso de consorcios o unión temporal, los integrantes que no tengan facturación relacionada con el objeto del contrato pero si cuentan con tecnología y capacidad financiera y física, ¿pueden ser partícipes del consorcio, sin limitante alguno?

Respuesta: No se acepta la observación, debido a que los contratos y demás actos jurídicos que debe celebrar y otorgar el ICETEX como entidad financiera de naturaleza especial, en desarrollo de su objeto y operaciones autorizadas, se sujetarán a las disposiciones del derecho privado. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en la Ley 1002 de 2005. Es así como, el ICETEX no se rige por el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, sino por el Manual de Contratación de la entidad.

Cabe señalar que una de las innovaciones introducidas en la legislación contractual colombiana, es la posibilidad que se pueda presentar como oferente una agrupación de personas que no tenga la calidad de persona jurídica, en la modalidad de Consorcios o Uniones Temporales. Es la regulación de una forma de colaboración empresarial.

La capacidad puede revestir dos formas: i) capacidad jurídica o de goce: que hace referencia a la idoneidad que tienen todas las personas para ser titulares de derechos. Es un atributo propio de las personas (art. 14 de la C.P.), pues todas la tienen por el sólo hecho de serlo; y ii) capacidad de ejercicio o de obrar o legal (inciso final art. 1502 C.C.), que se refiere a la aptitud de ejercer por sí mismo sus derechos sin requerir de la autorización de otra persona, y no es atributo propio de la persona, porque hay personas que son incapaces, es decir, sujetos que no pueden ejercer sus derechos por sí mismos.

En materia de contratación estatal, a propósito de la capacidad prescribe que: (i) "Pueden celebrar contratos con las entidades estatales las personas consideradas legalmente capaces en las disposiciones vigentes"; (ii) "También podrán celebrar contratos con las entidades estatales, los consorcios y uniones temporales"; y (iii) "Las personas jurídicas nacionales y extranjeras deberán acreditar que su duración no será inferior a la del plazo del contrato y un año más".

En suma, para la celebración de los contratos estatales es necesaria no solo la existencia de los sujetos o partes, particular y entidad pública, sino que éstas tengan capacidad de ejercicio, lo que equivale a decir que sean aptas para ejercer por sí mismas sus derechos y contraer obligaciones, sin autorización de otras.

Adicionalmente, el Manual de Contratación de la entidad, dispone el artículo 56, capítulo XII, las siguientes definiciones, las cuales deberán ser tenidas en cuenta por los interesados en participar en el proceso:

CONSORCIO: Cuando dos o más personas en forma conjunta presentan una misma propuesta para la adjudicación, celebración y ejecución de un contrato, respondiendo solidariamente de todas y cada una de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato. En consecuencia, las actuaciones, hechos y omisiones que se presenten en desarrollo de la propuesta y del contrato, afectarán a todos los miembros que lo conformen.

UNIÓN TEMPORAL: Asociación de dos o más personas, las cuales en forma conjunta presentan una misma propuesta para la adjudicación, celebración y ejecución de un contrato, respondiendo solidariamente por el

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

cumplimiento total de la propuesta y del objeto contratado, pero las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato se impondrán de acuerdo con la participación en la ejecución de cada uno de los miembros de la unión temporal.

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

3. Solicitamos, con todo respeto al ICETEX, aumentar el porcentaje requerido de endeudamiento al 80%, como mínimo al 75%, dado que el gremio de las empresas de cobranza por su naturaleza presentan un mayor endeudamiento.

Respuesta: Se acepta la observación de aumentar el indicador de nivel de endeudamiento máximo del 75%, por lo cual la capacidad financiera quedara así:

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

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

Una vez analizada la solicitud, se observa que ampliando este indicador en 5 puntos porcentuales, de 70% a 75%, se evidencia que el indicador se encuentra dentro de los rangos adecuados del sector y que a su vez permite aún mayor pluralidad de oferentes, con el cual más potenciales oferentes tienen la posibilidad de participar en el proceso, manteniendo la rigurosidad en la exigencia de la capacidad financiera.

OBSERVACIONES PRESENTADAS ALLUS GLOBAL BPO CENTER, A TRAVÉS DE LA SEÑORA MARIA CAROLINA BONILLA- GERENTE DE NEGOCIOS, MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 03 DE MARZO DE 2015

1. ¿Es posible que el plazo para la presentación de la misma se amplíe un poco más, es decir hasta el 27 Marzo?

Respuesta: Se acepta observación se modifica cronograma a través de adenda No 1

2. ¿Es posible que el proponente presente una Oferta económica con unas tarifas por encima de las planteadas por el Ictetex? O esto inhabilitaría al mismo?

Respuesta: En tal caso no se procede a calificar la propuesta dado que ICETEX estableció unos porcentajes máximos a pagar de comisión en cada franja de mora.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

3. Estudios

*Para la franja de 1 a 30, en caso de recaudos inferiores al 75%, no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX.

*Para la franja de 31 a 60, en caso de recaudos inferiores al 60%, no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX.

*Para la franja de 61 a 90, en caso de recaudos inferiores al 50%, no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX.

Amortización

*Para la franja de 1 a 30, en caso de recaudos inferiores al 70%, no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX.

*Para la franja de 31 a 60, en caso de recaudos inferiores al 55%, no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX.

*Para la franja de 61 a 90, en caso de recaudos inferiores al 45%, no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX.

Solicitamos que ese Numeral sea eliminado de los pliegos de condiciones; ya que cuando haya un monto recaudado por el proveedor, se esperaría que ICETEX haga un reconocimiento económico sobre la gestión realizada, proporcional al cumplimiento obtenido.

Respuesta: No se acepta observación, se mantienen pliego de condiciones dado que ICETEX exige unos porcentajes mínimos de recuperación.

4. ¿La Gestión de la cartera correspondiente a esta licitación, se asignará a un solo proponente o a varios? Si son varios, cuantos han contemplado?

Respuesta: La adjudicación del contrato se realizará a un solo proponente.

5. En los meses donde el volumen de la Base de deudores de ICETEX no sea suficiente para lograr un dimensionamiento mínimo de 30 agentes, ¿Es posible para el proveedor ajustar (disminuir) el número de agentes de acuerdo con el volumen de obligaciones entregadas?

Respuesta: No, el futuro contratista deberá mantener durante la vigencia del contrato el número de gestores y personal adicional ofertado en su propuesta.

6. Aunque el proveedor debe contar con un software de cobranza propio, queremos conocer si ICETEX cuenta actualmente con un software de cobranza?, si es así, cual es?

Respuesta: De acuerdo con el numeral 4.8 REQUISITOS OPERATIVOS Y TECNOLÓGICOS DEL PROPONENTE, párrafo 4, se establece que: “En el caso que ICETEX implemente una nueva herramienta tecnológica para la gestión de

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

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".

7. ¿Existe algún reconocimiento o Incentivo diferente a factura, por parte de ICETEX en la mejora consolidada o disminución de cartera dentro las diferentes edades de mora?

Respuesta: No, ICETEX no brinda incentivos adicionales por ningún concepto.

8. El presupuesto para el año 2015 descontando el IVA es de 2059 millones de Pesos Eso nos da una media mensual de 171.6 millones que podríamos facturar. Nuestra pregunta es: ¿Como se manejaría el tema del presupuesto, en caso de que el proveedor exceda las expectativas en recado y por ende el presupuesto mensual del ICETEX?

Respuesta: De acuerdo con el numeral **1.5. PRESUPUESTO OFICIAL** del presente pliego de condiciones se establece que: *"Se cuenta con un presupuesto de \$ 2,452,000,000,00 para el año 2015 y de \$ 4,090,000,000,00 para el año 2016. En caso de presentarse un mayor valor de ejecución o cambio en la programación presupuestal, ICETEX cuenta con los mecanismos necesarios para realizar el ajuste pertinente, el gravamen a los movimientos financieros y demás impuestos, tasas, contribuciones y costos directos e indirectos que implica su ejecución"*.

9. Estimación número mínimo de gestores: Comentario: En el anexo 14 los cálculos que está realizando ICETEX están dados con una ocupación del 100%, ninguna plataforma garantiza lo anterior; adicional hay que tener en cuenta los tiempos entre llamadas, es decir que hacer 20 gestiones por hora con un AHT de 180 segundos no es viable.

Respuesta: No se acepta observación y se mantiene pliego de condiciones, toda vez que el volumen de cartera a entregar requiere se manejen en **promedio** estos tiempos y número de asesores para poder realizar una buena gestión sobre toda la asignación.

10. Con el ánimo de evaluar la mejor estrategia de contacto, por favor les pedimos nos indiquen mensualmente y para cada franja de mora, la volumetría de: Correos electrónicos, SMS, Envío de mensajes de voz telefónicos, Comunicaciones escritas, IVR y Chat

Respuesta: Las estrategias estarán a cargo del proponente seleccionado teniendo en cuenta los porcentajes mínimos de recuperación en cada franja de mora que deben lograr. Estas gestiones se deben demostrar mensualmente según lo exige el pliego de condiciones.

Todos los costos estarán a su cargo según se expresa en el numeral 4.4 PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO POR EL ICETEX *"Nota 1: Los porcentajes ofertados por el proponente en la propuesta económica contemplará la totalidad de los gastos que requiera la operación para el completo y total desarrollo de la gestión de cobro."*

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

11. Con el ánimo de evaluar la mejor estrategia de contacto, por favor indicarnos mensualmente (último año) y para cada franja de mora, que porcentaje de las llamadas de salida corresponden a telefonos Fijos, que porcentaje a celulares, que porcentaje a larga distancia nacional y que porcentaje corresponde a larga distancia internacional.

Respuesta: A continuación se presenta la información obtenida producto de la gestión de cobro del actual contratista

Destino	Promedio
CELULAR	35%
LARGA DISTANCIA	39%
LOCAL	26%
TOTAL	100%

12. ICETEX cuenta con algún portafolio de beneficios o de negociación de cara a los clientes para llevar a cabo los procesos de pago y mejora de cartera (Ejemplo: Refinanciación, Condonación, etc.)?

Respuesta: No para la franja de cobro administrativo cartera comprendida en un rango de 1 a 90 días en mora

13. ¿Qué porcentaje de Contactabilidad se tiene actualmente en cada una de las Franjas de mora?

Respuesta: A continuación se presenta la información obtenida producto de la gestión de cobro del actual contratista

Contacto	Promedio
DIRECTO	57%
INDIRECTO	15%
NO CONTACTO	28%
TOTAL	100%

14. ¿Existen clientes con varias obligaciones? Sí la respuesta es sí, ¿Se unifica la deuda por cliente o cada obligación se cobra de forma individual?

Respuesta: Podrán presentarse casos en los cuales exista asociado a un deudor más de una obligación, en cuyo caso se deberá cobrar de forma independiente cada crédito.

15. Por favor indicarnos mensualmente (último año) ¿Cuál es la distribución porcentual de clientes están en territorio Nacional? Que porcentaje Internacional, etc.?

Respuesta: las gestiones que debe de realizar el contratista son a nivel nacional.

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

16. ¿Cuál es el horario esperado para la gestión de cobro a realizar? (Lunes a Viernes? + Sábados y Domingos y en qué horarios?)

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

17. ¿Icetex tiene establecida una estrategia de periodicidad en la gestión por cada deudor? Es decir cada cuantos días se realiza nuevamente gestión de clientes no contactados o sin compromiso de pago? O el Gestor de Cobranzas toma la decisión de gestionar de acuerdo con su experiencia?

Respuesta: Las estrategias de cobro podrán ser direccionadas por ICETEX de acuerdo a la segmentación que tenga cada base asignada sin dejar de implementar las estrategias generadas en el plan de acción por el contratista.

18. ¿Cuál es la línea Inbound a la cual se deben comunicar los deudores a quienes se les deje el mensaje? ICETEX cuenta con algún número telefónico ya posicionado (como una línea 01800) o el proveedor dispone de un número fijo?

Respuesta: El ICETEX cuenta con una línea nacional 01800 de servicio al cliente gratuita la cual no se encuentra vinculada con la gestión de cobro que adelantará el outsourcing. Los costos de toda la gestión de cobro deberán ser asumidos por el futuro contratista.

19. ¿Hoy en día se realiza algún tipo de gestión de cobro preventivo y por qué medio de gestión? para Tipos de Cartera Estudios o Amortización?

Respuesta: ICETEX cuenta con gestiones de cobro preventivo las cuales se realizan a toda la cartera que se encuentra al día mediante correo electrónico, llamadas y mensajes.

20. ¿El proveedor se debe conectarse a algún aplicativo del ICETEX?

Respuesta: Sí, los gestores de cobro y coordinador tendrán acceso a los aplicativos de la entidad que requieran para realizar las gestiones de cobro.

21. ¿Se requiere contar con Canal de datos?

Respuesta: El intercambio de toda la información que se requiera entregar (Archivos) se realizará a través de conexión FTP

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

22. ¿Cómo enviará el ICETEX las Bases de Datos al proveedor seleccionado? Mail? FTP?

Respuesta: El intercambio de toda la información que se requiera entregar (Archivos) se realizará a través de conexión FTP

**OBSERVACIONES PRESENTADAS POR ANDICALL, A TRAVÉS DE LA SEÑORA YILDA TATIANA PINEDA GARCIA–
DIRECTORA COMERCIAL Y DE MERCADEO, MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 03 DE MARZO DE 2015**

1. 3.4.3.1. EXPERIENCIA: Algunas entidades privadas y públicas no certifican experiencia. Solicitamos convalidar experiencia con contratos, acta de liquidación, facturas, retención en la fuente.

Respuesta: Según el numeral 3.4.3.1 Experiencia: *“En caso que la certificación no acredite la totalidad de los requisitos establecidos para la experiencia técnica, los proponentes podrán anexar en su propuesta, copias de actas de recibo a satisfacción, actas de liquidación, copias de contratos, facturas u otros documentos expedidos por la Entidad contratante en donde conste tales requisitos.”* Por lo tanto no se acepta observación y se mantiene pliego de condiciones.

2. En JUSTIFICACIÓN, CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DEL PROCESO DE SELECCIÓN (página 8) Solicitamos por favor entregar histórico del último año de gestión del año 2014. 4 meses de informe consideramos no suficiente para realizar un análisis del comportamiento de la gestión y menos para establecer los % de recaudos mínimos.

De acuerdo a la pregunta anterior, los % de recaudos consideramos son demasiados altos, solicitamos dejarlos de la siguiente manera:

Época de estudio:

- Rango de 1-30: 70%
- Rango de 31-60: 60%
- Rango de 61-90: 40%

Época de Amortización:

- Rango de 1-30: 65%
- Rango de 31-60: 55%
- Rango de 61-90: 35%

Respuesta: No se hace entrega de históricos adicionales ya que la medición realizada con el contrato anterior difiere de la medición actual que será la misma del contrato que se adjudique.

Acerca de los valores de comisión, no se acepta observación y se mantiene pliego de condiciones, dado que estos valores ya fueron ajustados al recaudo de operador actual.

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR INTERCOBRANZAS LTDA, A TRAVÉS DEL SEÑOR JOSE FRANCISCO MARTINEZ PETRO- REPRESENTANTE LEGAL, MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 03 DE MARZO DE 2015

1.- Cuales son los motivos por los cuales exigen experiencia en pagos de comisión cuando lo que normalmente se exige es por recaudo?

Respuesta: Para ICETEX es importante contar con empresas que debido a su buena gestión y recuperación cuentan con un nivel de facturación proporcional al presupuesto que ICETEX tiene destinado para la ejecución del presente contrato.

2.- Se modifique el numeral 3.4.3.1 REQUISITOS DE EXPERIENCIA TECNICA, del pliego de condiciones definitivo en el sentido de modificar como requisito de experiencia especifica el pago de la comisión por recuperación de cartera, por las siguientes razones:

2.1 Exigir el pago de comisión por recuperación de cartera es un requisito de imposible cumplimiento por parte de las pymes y mypymes en el país, constituye una limitante a los oferentes en el sentido de que solo las grandes empresas pueden participar o el actual contratista, excluyendo a las pymes y mypes.

2.2. El fundamento legal de la presente solicitud es la vulneración del principio de la libre concurrencia de los oferentes en el proceso de selección mencionado, y vulnerar los principios de transparencia y de igualdad, de obligatorio cumplimiento por parte del Icetex, por estar expresamente establecidos en el Manual de Contratación del Icetex y en el artículo 209 de la Constitución Política, de obligatorio cumplimiento en el proceso de la referencia.

2.3. La experiencia en cobranza prejuridica no se debe medir con el pago de comisión por recuperación en razón a que existen muchos casos en que a las firmas de cobranzas no se les paga oportunamente sus gestiones de cobranza, es decir de que vale la pena haber recaudado una cartera de dos millones de pesos con una comisión de un diez por ciento, si la entidad contratante no paga oportunamente, lo que impide evaluar eficientemente la gestión de cobranza. En cambio la gestión de cobranza se mide en forma eficiente por la recuperación del valor recaudado y eso es precisamente lo que quiere obtener el Icetex en los beneficios perseguidos al realizar la contratación para la gestión de cobro administrativo, es precisamente el de lograr el recaudo de los saldos vencidos de los créditos educativos de los clientes del Icetex entre los rangos de 1-90 días, de conformidad con lo establecido en el literal a) de la página 11 del pliego definitivo.

2.4 El hecho de que únicamente se haya presentado un solo proponente al proceso de selección publica No 08 de 2014, el cual fue declarado desierto, precisamente por la entidad exigir unos requisitos difíciles de cumplir, lo que pone en riesgo de declarar desierto el actual proceso, si el Icetex persiste en su decisión de exigir requisitos de experiencia especifica imposibles de cumplir.

Respuesta: No se acepta la observación, motivo por el cual, no habrá modificación al presente pliego de condiciones, es de aclarar que con el hecho de solicitar certificaciones en donde se evidencien las comisiones obtenidas, en ningún caso limitan la participación de los interesados en el proceso de selección, se trata de una

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

convocatoria pública en la cual todos aquellos que cumplan con los requisitos y exigencias del pliego de condiciones pueden participar y ser adjudicatarios del mismo.

3.- En los procesos licitatorios de carácter público, la experiencia exigida se mide proporcional al monto del presupuesto oficial asignado. Si el pliego establece un presupuesto de \$6.250.000 millones de pesos por dos años, no es lógico, ni racional que el Icetex exija por los mismos dos años, una experiencia de pago de comisión por valor de \$12.000 millones de pesos, esto es casi el doble del presupuesto oficial estimado en los pliegos de condiciones. Por tal razón solicitamos que el monto exigido por recaudo sea igual con el presupuesto oficial establecido? Lo anterior conlleva a vulnerar el Manual de Contratación de la entidad al vulnerar los principios rectores del debido proceso y de la planeación contemplados en el artículo 2 del mencionado manual.

Respuesta: La proyección del valor fue establecida de la siguiente forma:

Son \$3,250,000,000 por año lo que equivale a \$16,250,000,000 por 5 años de experiencia que se solicita. Sin embargo por la experiencia de los procesos de contratación de Cobro Administrativo anteriores y velando por la pluralidad de oferentes en el proceso de selección, se redujo este valor a \$12,000,000,000, por lo tanto no se acepta observación y se mantiene pliego de condiciones.

4.- Solicito se sirven establecer la participación de empresas escindidas, de conformidad con lo establecido en la Ley 222 de 1995, y concordantes, contados a partir de la fecha de cierre del proceso de selección pública, en aplicación del principio rector de la igualdad consagrado en el artículo 2º del Manual de Contratación.

No es lógico ni legal que hayan excluido de la participación a las empresas escindidas, cuando en el pliego anterior de la Selección Pública No 08 de 2014, lo contemplaba en forma expresa.

Respuesta: No se acepta la observación, por cuanto el término de cinco años establecido en el pliego de condiciones para acreditar la experiencia de proponentes escindidos, guarda coherencia con el término de 5 años establecido para acreditar la experiencia de todos los proponentes, sea que se encuentre en dicha condición o no. Así mismo y teniendo en cuenta el Concepto que sobre la materia expidió Colombia Compra Eficiente el 9 de Mayo de 2014, adicionalmente se establecerá en el pliego de condiciones definitivo la condición que el acto de escisión se haya formalizado en vigencia del contrato correspondiente.

5.- Solicito se modifique el pliego definitivo en el sentido de aceptar la participación de empresas escindidas durante los últimos cinco años contados a partir de la fecha de cierre del proceso contractual, en razón a que a los demás oferentes se les permite la participación durante los últimos cinco años a partir de la fecha de cierre de la selección pública.

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

Fundamento la solicitud por cuanto vulnera en forma flagrante los artículos 8 (Perfeccionamiento de la escisión) y 9 (efectos de la escisión) de la Ley 222 de 1995.

Además de lo anterior, el hecho de que los pliegos exijan una experiencia específica dentro de los cinco (5) años contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso de selección es excluyente vulnera la igualdad y no guarda coherencia con la constitución de las empresas escindidas en el sentido de tener una experiencia de cinco años antes de la fecha del proceso de cierre.

Se evidencia un tratamiento desigual entre los proponentes, mientras a unos se les exige experiencia de cinco años atrás a partir de la fecha de cierre a otros como los proponentes escindidos, los castigan y hacen más gravosa su participación exigiendo escisiones de cinco antes del proceso de cierre del concurso público.

Por consiguiente se vulnera además el derecho constitucional fundamental a la igualdad de las personas ante la ley, consagrado en el artículo 13 de la Constitución Política de 1991, y en el artículo 209 íbidem, que consagra el principio de la igualdad.

De otra parte el Manual de Contratación del Icetex en su artículo 2 consagra los principios rectores entre ellos el principio de la igualdad en su numeral 2 que establece que en los procesos de selección el Icetex buscará que todas las personas que se encuentren en las mismas condiciones de hecho y de derecho y que participen en los procesos de selección, reciban el mismo tratamiento y las mismas condiciones y brindar la igualdad de oportunidades para todos los sujetos interesados en contratar

Respuesta: No se acepta la observación, por cuanto el termino de cinco años establecido en el pliego de condiciones para acreditar la experiencia de proponentes escindidos, guarda coherencia con el termino de 5 años establecido para acreditar la experiencia de todos los proponentes, sea que se encuentre en dicha condición o no. Así mismo y teniendo en cuenta el Concepto que sobre la materia expidió Colombia Compra Eficiente el 9 de Mayo de 2014, adicionalmente se establecerá en el pliego de condiciones definitivo la condición que el acto de escisión se haya formalizado en vigencia del contrato correspondiente.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR C&C ABOGADOS, A TRAVÉS DEL SEÑOR OSCAR MARIO VINASCO VILLAGERENTE DE CUENTA, MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 09 DE MARZO DE 2015

1. En la página 36, numeral 3.4.2 Requisitos mínimos de orden financiero
Una razón corriente igual o mayor a una vez
Un capital de trabajo igual o mayor al 5% del presupuesto
En ambos casos corresponde a la sumatoria de los años 2012 y 2013, o cada año de manera individual?

RESPUESTA: Los indicadores financieros se deben cumplir para cada uno de los dos años, de manera individual.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

SELECCIÓN PÚBLICA No. 002-2015

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DE PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

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

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR VENTAS Y SERVICIOS, A TRAVÉS DE LA SEÑORA ADRIANA YARLEY ZAMORA CASTAÑO– ANALISTA COMERCIAL, MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 02 DE MARZO DE 2015

1. 1.7. Forma de Pago: En el evento en que el deudor decida voluntariamente pagar la obligación directamente al ICETEX, sin que haya mediado ninguna gestión de cobro por parte del proponente seleccionado o que este no la demuestre, no habrá lugar al cobro de comisión.

Respuesta: ICETEX realizará validación de las gestiones realizadas a las bases de gestión asignadas y en cuanto a medición y recaudo aquellos créditos que se establezcan como recuperados pero que no presenten gestión alguna por parte del futuro contratista no serán tenidas en cuenta para el pago de facturación por concepto de honorarios.

2. Está contemplado esta Herramientas como gestión de cobro?

- Envío de correos electrónicos.
- Envío mensajes de texto.
- Envío de mensajes de voz a teléfonos fijos y celulares.
- Llamadas telefónicas al Beneficiario y Deudor Solidario.
- Envío de comunicaciones escritas al Beneficiario y Deudor Solidario.
- IVR.
- CHAT

Respuesta: Sí, se considera gestión de cobro las herramientas anteriormente descritas.

NOTA: Icetex solicito acompañamiento preventivo a la Procuraduría General de la Nación por lo tanto, éstas fueron conocidas por dicho ente de control.

**Respuestas revisadas y validadas por el Comité de Contratación en sesión del 11/03/2015.
Bogotá, 11 de Marzo de 2015**

Proyectó: Juliana Constanza Valderrama G./ Abogada - Grupo Contratación
Revisó Jurídicamente: María Alexandra Sandoval Concha / Coordinadora Grupo Contratación
Revisó Técnicamente: Ana Clemencia Silva Nigrinis / Ana Melo Hurtado / Luisa Rodríguez Gutierrez / Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia
PBX: 382 16 70