

**ACTA DE LA AUDIENCIA DE ACLARACIONES Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS DEL PLIEGO DE
CONDICIONES DE LA SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 006 DE 2015**

CUYO OBJETO ES: Contratar la prestación de los servicios especializados de atención al usuario de ICETEX, a nivel nacional para los siguientes canales: Personalizada, Contact Center, Sistema de Atención Virtual, Escrita, IVR, Grandes Clientes y PBX.

LUGAR: Sala de Juntas – Secretaría General del **ICETEX**, ubicado en la Carrera 3 No. 18 – 32
Piso 8º, en la ciudad de Bogotá D.C.
FECHA: Miércoles 17 de junio de 2015
HORA: 8:30 a.m.

ORDEN DEL DÍA:

- 1) Instalación de la Audiencia de Aclaraciones.
- 2) Presentación de los funcionarios del **ICETEX**.
- 3) Presentación de los asistentes.
- 4) Observaciones a los pliegos de condiciones realizadas de manera oral por parte de los asistentes a la Audiencia.
- 5) Recepción de las Observaciones a los pliegos de condiciones, realizadas por escrito por parte de los asistentes a la Audiencia.
- 6) Cierre de la Audiencia de Aclaraciones.

En Bogotá D. C., en la fecha y hora señaladas en el cronograma del proceso - Anexo No. 1 del Pliego de Condiciones de la Selección Pública del Contratista No. 006 de 2015, cuyo objeto es: "Contratar la prestación de los servicios especializados de atención al usuario de ICETEX, a nivel nacional para los siguientes canales: Personalizada, Contact Center, Sistema de Atención Virtual, Escrita, IVR, Grandes Clientes y PBX", se hicieron presentes por parte del **ICETEX**, los siguientes funcionarios: Dr. Cesar Augusto Morales Rizo Jefe Oficina de Riesgos y Delegado Presidente ICETEX, Dr. Alvaro Enrique Vergara Restrepo Vicepresidente Financiero, Dra. María Alexandra Sandoval Concha Coordinadora Grupo de Contratos y encargado de las funciones de la Secretaría General, Dr. Jorge Antonio Giraldo Restrepo Jefe Oficina Comercial y Mercadeo, Dra Constanza Parra Lopez Coordinadora Grupo de Atención al Usuario Oficina Comercial y Mercadeo, Ing. Rodolfo Dugan Becerra Rodríguez Asesor Vicepresidente Operaciones y Tecnología, Dra. Doris Poveda Beltran Asesora Vicepresidencia Financiera, Profesional Jorge Eduardo Bonilla Oficina Comercial y Mercadeo y Dra. Katerynne Morales Roa Grupo de Contratos; como interesados en el proceso asistieron las personas naturales y jurídicas que se relacionan en el Listado de Control de Asistencia, que hace parte integral de la presente Acta.

Dan apertura a la audiencia la Dra. María Alexandra Sandoval Concha, Coordinadora Grupo de Contratos y encargado de las funciones de la Secretaría General del ICETEX, quien informa a los asistentes el orden de la Audiencia, realiza la presentación de los funcionarios de la Entidad que participan en la misma y manifiesta a los asistentes que la Audiencia es la oportunidad para que las empresas interesadas en este proceso de selección realicen de manera verbal todas las observaciones que consideren pertinente al pliego de condiciones del proceso, así mismo que se han entregado formatos en los cuales los interesados en este proceso de selección pueden presentar las observaciones escritas a dicho documento.

Acto seguido, se procedió a otorgar la palabra a cada uno de los asistentes a fin que sustenten dentro de la audiencia las observaciones al pliego de condiciones.

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



Posteriormente teniendo en consideración las inquietudes presentadas por parte de los interesados y para el desarrollo de la Audiencia, se establece que se recibirán por escrito las observaciones por parte de los interesados en participar en la Selección Pública del Contratista No. 006-2015, las cuales serán objeto de respuesta por parte del **ICETEX**, en las fechas establecidas en el cronograma del proceso.

Se recibieron observaciones al pliego de condiciones por parte de: ASIC S.A., DIGITEX, AMERICAS BPS S.A., ALLUS GLOBAL BPO CENTER – MULTIENLACE, SERLEFIN BPO, VENTAS Y SERVICIOS, INTERACTIVO quienes manifestaron enviar las observaciones a través del correo electrónico.


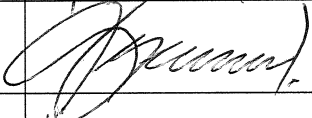

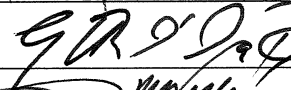




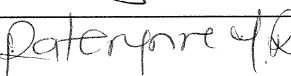
Recibidas, en el formato diseñado para tal fin, las observaciones presentadas por los proponentes anteriormente citados, **EL ICETEX** procederá a efectuar los estudios y análisis respectivos, para dar respuesta por escrito a cada una de ellas, mediante documento que será publicado en la página web de la Entidad y en el SECOP.

Con respecto de los Riesgos definidos por la Entidad, la firma ASIC S.A. observó que uno de los riesgos del proceso está asociado al presupuesto; el cual se encuentra muy ajustado dado que solicitan aplicaciones tecnológicas como CRM, E-learning y el servicio de Contact Center y contingencia.

A la presente Acta de la Audiencia de Aclaraciones, se adjunta listado de los asistentes y las observaciones escritas.

Una vez agotado el orden del día, se da por terminada la Audiencia de Aclaraciones del proceso de Selección Pública del Contratista No. 006-2015 siendo las 09:30 a.m. y se firma por quienes a ella asistieron.

EN CONSTANCIA FIRMAN POR EL ICETEX

NOMBRE	DEPENDENCIA/CARGO	FIRMA
Dr. Cesar Augusto Morales Rizo	Jefe Oficina de Riesgos y Delegado Presidente ICETEX	
Dr. Alvaro Enrique Vergara Restrepo	Vicepresidente Financiero	
Dra. Maria Alexandra Sandoval Concha	Coordinadora Grupo de Contratos y encargado de las funciones de la Secretaría General	
Dr. Jorge Antonio Giraldo Restrepo	Jefe Oficina Comercial y Mercadeo	
Dra Constanza Parra Lopez	Coordinadora Grupo de Atención al Usuario Oficina Comercial y Mercadeo	
Ing. Rodolfo Dugan Becerra Rodriguez	Asesor Vicepresidente Operaciones y Tecnología	
Dra. Doris Poveda Beltrán	Asesora Vicepresidencia Financiera	
Jorge Eduardo Bonilla Oficina Comercial y Mercadeo	Profesional Oficina Comercial y Mercadeo	
Dra. Katerynne Morales Roa	Abogada Contratista Grupo de Contratos	

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

ACTA DE CIERRE Y APERTURA DE PROPUESTAS PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA No. 006 DE 2015

ción de los servicios especializados de atención al usuario de ICETEX, a nivel nacional para los siguientes canales: Personalizada, Contact Center, Sistema de Atención Virtual, Escrita, IVR, Grandes Clientes y PBX

JUNIO 17 DE 2015
CONTROL DE ASISTENCIA EXTERNOS

OMBRE	IDENTIFICACIÓN	PERSONA JURÍDICA A QUIEN REPRESENTA	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
JUAN BOIVAR M.	80070847	MULTI ENLACE /	JUAN.BOIVAR@ALLOS.COM.CO	Tv 93 # 51 -98	3431920
Pedrina Suarez	52696665	Data tools /	dingela.suarez@datatools.com	Ave Americas NO. 31-20	3178938521
Alina Castillo	52996671	Multienlace - Allos /	indira.castillo@allos.com.co	Tv 93 # 51 -98	3431920 ext. 66067
AUDEJ	79.151.856	AMERICAS BPS /	JAHO.VAUDEJ@AMERICASBPS.COM	Av. EL DECAHO 90-10	4251700
JIRO	1032394.201	AMERICAS BPS /	JINDY.GAJRO@AMERICASBPS.COM	Av. EL DECAHO 90-10	4251700

ACTA DE CIERRE Y APERTURA DE PROPUESTAS PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA No. 006 DE 2015

Contratar la prestación de los servicios especializados de atención al usuario de ICETEX, a nivel nacional para los siguientes canales: Personalizada, Contact Center, S Virtual, Escrita, IVR, Grandes Clientes y PBX

**JUNIO 17 DE 2015
CONTROL DE ASISTENCIA EXTERNOS**

Nº.	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	PERSONA JURÍDICA A QUIEN REPRESENTA	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN
1	Viviana Manópe	52817917	Multienlace SAS	viviana.manope@llw.com	Trans 93 # 51-98
2	Angela Gómez	53015354	Multienlace S.A	angela.gomez.m@ellos.com.co	106 93 # 51-98
3	Diego Barón V.	80902956	Digutex Internacional	diego.baron@grupodigutex.com	Cra 45 - 108-2
4	Néstor L. Suárez	79744.128	Multienlace	nestor.suarez@allus.com.co	Trans 93 # 51-9
5	Caroline Bonilla	31928098	Multienlace S.A	caroline.bonilla@allus.com.co	Trans 93 51-9

INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR

PBX: 38 21 670
 www.icetex.gov.co
 CARRERA 3 NO. 18 - 32 BOGOTÁ COLOMBIA

ACTA DE CIERRE Y APERTURA DE PROPUESTAS PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA No. 006 DE 2015

ión de los servicios especializados de atención al usuario de ICETEX, a nivel nacional para los siguientes canales: Personalizada, Contact Center, Sistema de Atención Virtual, Escrita, IVR, Grandes Clientes y PBX

**JUNIO 17 DE 2015
 CONTROL DE ASISTENCIA EXTERNOS**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	PERSONA JURÍDICA A QUIEN REPRESENTA	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
anuel Charry	79642313	ASIC S.A.	Juan.Charryp@asica.com	Cra 7 74-06	306808827
ERENDY	52.213.337	SERLEFIN BPO S /	olga.queiroz@serlefin.com	Calle 72 # 5-83 F+D	6068181
- COMDE Z	79142441	MILLENNIUM BPO	acerede@millennium.com	Cra 16 No. 100-20 73	6000000
terranza	3033356	INTERUCHO	postulamientos@interuchoco.com	Cra 7 # 16-36	6000000
Cortes	52.788.756	VENTAS Y SERVICIOS	mcoit@coventosyservicios.com	Adl. Norte # 197	



ACTA DE CIERRE Y APERTURA DE PROPUESTAS PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA No. 006 DE 2015

Contratar la prestación de los servicios especializados de atención al usuario de ICETEX, a nivel nacional para los siguientes canales: Personalizada, Contact Center, Virtual, Escrita, IVR, Grandes Clientes y PBX

JUNIO 17 DE 2015

CONTROL DE ASISTENCIA EXTERNOS

N°.	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	PERSONA JURÍDICA A QUIEN REPRESENTA	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN
	Paulina Fontecho	52.933.366	ASIC S.A	Paulina.fontech@amicamericas.com	Cr 7 # 74-56

INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR

PBX: 38 21670
www.icetex.gov.co
CARRERA 3 No. 18 - 32 BOGOTÁ COLOMBIA