



**CONTRATO DE TRANSACCIÓN No. 2010-0628 - TRANSACCIÓN No. 2 AL CONTRATO PRINCIPAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2009/0098 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - NIT.899.999.035 Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A.**

**"PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL"**

Entre los suscritos a saber, de una parte, **FRANCISCO RODRÍGUEZ OROSTEGUI**, identificado con la cédula de ciudadanía número 19.154.964, quien en su calidad de Jefe Oficina Comercial y Mercadeo del ICETEX, delegado mediante Resolución No. 0294 del 21 de abril de 2010, actúa en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX**, entidad financiera de naturaleza especial, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, creada por el Decreto Ley 2586 de 1950, reorganizada por el Decreto Ley N°3155 de 1968, transformada mediante la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005 y reestructurada por el Decreto 380 de 2007, con NIT. 899.999.035-7 y quien para efectos del presente documento se denominará el **ICETEX** y, de otra parte, **JUAN CARLOS ZABALA CASTILLO**, identificado con la cédula de ciudadanía número 80.419.336 de Usaquén quien en su calidad de Gerente, actúa en nombre y representación legal de **SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN LTDA. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANC.**, Sociedad Comercial constituida mediante Escritura Pública No. 0001087 de la Notaría 41 de Bogotá D.C. del 7 de mayo de 1998, inscrita el 15 de Mayo del mismo año, bajo el número 00634202 del Libro IX; se constituyó la sociedad comercial denominada **SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN LTDA. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANC.**, la cual mediante escritura pública No.2199 de la Notaría 41 de Bogotá D.C. del 30 de noviembre de 2009, inscrita el 24 de diciembre del mismo año, bajo el número 01350382 del Libro IX, se transformó en Sociedad Anónima, con NIT N°830.044.925-8, según consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal de Cámara de Comercio de Bogotá, y quien para efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente Contrato de Transacción No. 02 al Contrato de Prestación de Servicios No. 2009- 0098, previas las siguientes consideraciones: **1.** Que el día cuatro (4) de septiembre de 2009, se suscribió el Contrato de Prestación de Servicios No. 2009 - 0098, con el objeto de prestar los servicios especializados de atención al usuario, a través de los siguientes canales: Contact Center, atención virtual, atención personalizada, atención escrita y atención telefónica vía PBX. **2.** Que el plazo de ejecución del Contrato se pactó por el término de tres (3) años, contados a partir del primero (1°) de Octubre de 2009. **3.** Que el valor del contrato se estipuló en la suma de **DOCE MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA MIL SETECIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS (\$12.755.870.739.00) MONEDA CORRIENTE**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.). **4.** Que el día veintinueve (29) de diciembre de 2009, se suscribió el Contrato Adicional No. 01 al Contrato de Prestación de Servicios No. 2009 - 0098, mediante el cual se adicionó en la suma de **CIENTO SETENTA MILLONES DE PESOS (\$170.000.000.00)** incluido el impuesto al valor agregado IVA. **5.** Que con fecha 03 de mayo del presente año se celebró contrato de transacción No. 01. **6.** Que el día 3 de mayo de 2010 se suscribió el Contrato Modificatorio No. 01, mediante el cual se Modificó el Parágrafo cuarto y se adicionó el parágrafo quinto a la cláusula sexta del contrato de prestación de servicios No.2009 - 0098, en lo relativo al pago mensual por concepto del servicio del CANAL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR

FWD



**CONTRATO DE TRANSACCIÓN No. 2010-0628 - TRANSACCIÓN No. 2 AL CONTRATO PRINCIPAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2009/0098 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - NIT.899.999.035 Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A.**

**"PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL"**

DE ATENCIÓN PBX. **7.** Que en ejecución del contrato y luego de una revisión integral por parte de los interventores del contrato a los servicios y pagos facturados por el contratista se determinaron diferencias en lo dispuesto en la clausula sexta parágrafos tercero y cuarto y la adenda 002, así como en cuanto al número de asesores efectivos que prestaron sus servicios al contrato y los resultantes de aplicar la fórmula del contrato **8.** Que dichas diferencias fueron comunicadas por la interventoría al contratista por medio de comunicación No. 2010044994, precisándole los saldos a favor del ICETEX. **9.** Que el contratista mediante comunicación No 2010044064-R, alega un desequilibrio producto de la aplicación de la fórmula, cuando el personal requerido para garantizar el nivel de servicio es superior al arrojado por la fórmula e igualmente solicita arreglo directo de conformidad con lo previsto en el contrato. **10.** Que la interventoría analizó las argumentaciones del contratista y efectuó, mediante comunicación No. 2010051226 distintas precisiones en relación a las diferencias entre las partes cuyo fundamento es el contrato y su ejecución. **11.** Que el seguimiento a la ejecución del contrato ha hecho evidente que el número de operaciones ejecutadas en el canal de escrita es considerablemente mayor al número de operaciones proyectadas lo que hizo necesario un mayor número de asesores. **12.** Que la naturaleza de la atención del canal de escrita exige un mayor porcentaje de asesores para la atención de todas las actividades y tareas intrínsecas a la prestación del servicio. **13.** Que si no se atiende de manera eficaz dicho canal se podrían llegar a generar tutelas y derechos de petición y otras acciones en contra ICETEX. **14.** Que igualmente es claro que atender oportunamente dicho canal, evita que generen quejas y reclamos ante otras instancias u autoridades **15.** Que luego del análisis de las argumentaciones y con base en los fundamentos técnicos así como con la ejecución del contrato, es necesario reconocer los asesores en atención escrita que efectivamente prestaron sus servicios, teniendo en cuenta que se tienen los respaldos respectivos de este reconocimiento de lo que da cuenta tanto el Contratista, como la interventoría. **16.** Que se efectuó documento técnico con fecha 08 de octubre de 2010, analizando el canal de escrita de conformidad con la ejecución del contrato. **17.** Que en el caso del canal de atención escrita, existe una causa eficiente y justa para el reconocimiento de asesores que adicional al número que da la fórmula, prestaron efectivamente sus servicios y de no hacerlo se ocasionaría un desequilibrio injustificado al contratista que atendió las solicitudes de dicho canal. **18.** Que la Oficina Asesora Jurídica del ICETEX, considera viable jurídicamente concertar solución al inconveniente surgido durante la ejecución del Contrato de Prestación de Servicios No. 2009- 0098, suscrito entre el ICETEX y SERLEFIN BPO&O. **19.** Que el Contratista manifestó su voluntad de no cobrar un mayor número de asesores en los otros canales previstos en el contrato así estos hayan superado el cálculo de la fórmula. **20.** Que igualmente las partes acuerdan no pagar ningún asesor que no haya prestado ni preste sus servicios en la ejecución del contrato. **21.** Que el análisis técnico realizado por la interventoría señala que prestaron sus servicios en dicho canal un mayor número de asesores equivalentes a (29.06) cuyo valor representa la suma de Sesenta y siete millones cuatrocientos veintinueve mil cuatrocientos cincuenta y siete pesos (\$67.429.457), durante el periodo ya señalado **22.** Que en audiencia de arreglo directo celebrada los

**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR**

F10



**CONTRATO DE TRANSACCIÓN No. 2010-0628 - TRANSACCIÓN No. 2 AL CONTRATO PRINCIPAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2009/0098 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - NIT.899.999.035 Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A.**

**"PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL"**

días 11 y 13 de octubre del presente año se estableció que con fundamento en el análisis técnico un saldo favor del ICETEX, en la suma de Doscientos cincuenta y un millones doscientos veintiséis mil cuatrocientos setenta y siete pesos (\$251.226.477), luego de descontada la suma a favor del contratista por el mayor número de asesores en atención escrita por valor de Sesenta y siete millones cuatrocientos veintinueve mil cuatrocientos cincuenta y siete pesos (\$67.429.457). **23.** Que con el ánimo de evitar un eventual litigio las partes de común acuerdo deciden suscribir el presente contrato de Transacción. **24.** Que el Código Civil en el artículo 2469 define a la transacción, como un contrato en el que las partes precaven un litigio eventual o terminan extrajudicialmente un litigio pendiente, indicando la jurisprudencia Nacional, que por este medio las partes en ejercicio de su libertad, en busca de la paz humana, en beneficio común, directa y privadamente se hacen justicia así mismas, cerrando absoluta e ineludiblemente y para siempre el litigio. **25.** La Corte Suprema de Justicia, en Sentencia del 22 de Febrero de 1971, proferida en Sala de Casación Civil fijó el criterio jurisprudencial de que la transacción requiere para su formación los siguientes presupuestos: **a)** la existencia actual o futura de una discrepancia entre las partes acerca de un derecho. **b)** Su voluntad e intención manifestada de ponerle fin, sin la intervención de la justicia. **c)** La reciprocidad de concesiones que con tal fin se hacen, cumpliéndose estos requisitos, en este caso. **26.** Que conforme al artículo 2469 del Código Civil, en concordancia con el Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No.007 del 22 de febrero de 2008, hemos convenido celebrar el presente Contrato de Transacción No.02 al Contrato Principal de Prestación de Servicios No. 2009- 0098 y en especial por las siguientes cláusulas. **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO.-** Concertar solución a la controversia surgida durante la ejecución del contrato de Prestación de Servicios No, 098 – 2009, suscrito el día 04 de septiembre de 2009, entre el ICETEX y SERLEFIN. **CLÁUSULA SEGUNDA DE LOS COMPROMISOS. A.** Es voluntad de las partes, adoptar en este documento la solución a un eventual litigio que pudiere presentarse en el futuro entre el ICETEX y el Contratista, con relación al mayor número de asesores luego de aplicada la fórmula que prestaron sus servicios efectivos en el canal de atención escrita durante el periodo comprendió entre octubre (1) y junio (30) de 2010, equivalentes a (29.06) cuyo valor representa la suma de Sesenta y siete millones cuatrocientos veintinueve mil cuatrocientos cincuenta y siete pesos \$67.429.457. **B.** Las partes acuerdan que no se reconocen asesores por encima de la formula en otros canales. **C.** igualmente acuerdan no reconocer el pago se asesores que no hayan prestado efectivamente sus servicios. **D.** Efectuar las precisiones necesarias en el contrato respecto al canal de escrito. **CLÁUSULA TERCERA.- FORMA DE PAGO:** Las partes acuerdan que del saldo a favor del ICETEX por valor de Doscientos cincuenta y un millones doscientos veintiséis mil cuatrocientos setenta y siete pesos (\$251.226.477), por concepto de lo dispuesto en la clausula sexta párrafos tercero cuarto y adenda 002, descuentos por revisiones y filtros, IPC, correspondiente a las facturas pagadas por el periodo comprendió entre (1) de octubre de 2009 a (30) de junio de 2010, se descontará el valor correspondiente al mayor número de asesores en el canal escrita por valor de Sesenta y siete millones cuatrocientos veintinueve mil cuatrocientos cincuenta y siete pesos

**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR**



**CONTRATO DE TRANSACCIÓN No. 2010-0628 - TRANSACCIÓN No. 2 AL CONTRATO PRINCIPAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2009/0098 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX - NIT.899.999.035 Y SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A.**

**"PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL"**

(\$67.429.457), quedando un saldo a favor del Instituto en la suma de Doscientos cincuenta y un millones doscientos veintiséis mil cuatrocientos setenta y siete pesos (\$251.226.477), que será descontado del pago de la factura correspondiente al mes de julio del presente año. **CLÁUSULA CUARTA.- RENUNCIA A RECLAMACIONES FUTURAS:** Las partes de mutuo acuerdo declaran y hacen constar que no se generarán ni se exigirán, intereses, sanciones, indemnizaciones, ni costas, por las sumas de dinero reconocidas en esta transacción desde el momento en que se causaron y hasta la fecha en que sean pagadas a partir de la cual, quedarán a paz y salvo por estos conceptos, siempre y cuando se cumpla con los compromisos adquiridos en el presente contrato, en sus términos y condiciones. **CLÁUSULA QUINTA:** Declaran y hacen constar las partes contratantes que en virtud de lo pactado en este contrato, queda totalmente solucionado cualquier tipo de litigio que pudiere surgir entre ellas por los hechos acordados en el periodo aquí reconocido, renunciando a acudir a la justicia por estos mismos hechos. **CLÁUSULA SEXTA.- REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente documento quedará perfeccionado con la firma de las partes. Para constancia de todo lo anterior, se firma en Bogotá D.C., el día **21 OCT 2010**

**POR EL CONTRATANTE**

**POR EL CONTRATISTA**

**FRANCISCO RODRÍGUEZ OROSTEGUI**  
Jefe Oficina Comercial y Mercadeo  
**ICETEX**

**JUAN CARLOS ZABALA CASTILLO**  
Gerente  
**SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS  
SERLEFIN S.A.**

Proyectó ICETEX: José Mauricio Fonseca - Abogado Grupo de Contratación  
Revisó ICETEX: Ingrid Marcela Garavito Urrea - Coordinadora Grupo de Contratación

**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR**

PBX: 382 16 70  
LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO: 01900 331 37 77  
www.icetex.gov.co  
CARRERA 7 No. 32 - 16, TORRE NORTE - EDIFICIO SAN MARTÍN - PISO 18  
BOGOTÁ COLOMBIA

FMD