

CONTRATO DE OUTSOURCING No. **2011-0168** SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y SERLEFIN S.A.

"SERVICIO INTEGRAL DE FACTURACIÓN"

Entre los suscritos a saber, **EDITH CECILIA URREGO HERRERA** identificada con la cédula de ciudadanía No.42.977.231, quien en su calidad de Vicepresidenta de Crédito y Cobranza del **ICETEX**, facultada para celebrar este contrato de acuerdo con la delegación conferida mediante Resolución No.0203 del 29 de marzo de 2011, 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, reestructurada por el Decreto N° 276 de 2004, transformada mediante la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005 y reestructurada por el Decreto 380 del 12 de febrero de 2007, con NIT 899.999.035-7 y quien para efectos del presente documento se denominará **EL ICETEX**, y por la otra, **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 S.A. - OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS**, 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, con NIT N°830.044.925-8, Matricula No. 00869501 del 15 de mayo de 1998, según consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal de Cámara de Comercio de Bogotá de fecha 22 de marzo de 2011, y quien para efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente **CONTRATO**, previas las siguientes consideraciones: **1.** Que el Icetex se transformó mediante la Ley 1002 de 2005, en entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional. **2.** Que el artículo octavo de la citada Ley 1002 de 2005, señala que "Los actos que realice el Icetex, para sus actividades comerciales o de gestión económica y financiera, estarán sujetos a las disposiciones del derecho privado" y que "los contratos y demás actos jurídicos que deba celebrar y otorgar el Icetex como entidad financiera de naturaleza especial, en desarrollo de su objeto y operaciones autorizadas, se sujetará a las disposiciones del derecho privado". **3.** Que existe estudio previo y minuta técnica suscrito por la Vicepresidenta de Crédito y Cobranza y el Director de Cobranza del **ICETEX**, con visto bueno de la Presidenta del **ICETEX** y radicado en la Secretaría General de la entidad el 18 de marzo de 2011, en el cual manifiestan la necesidad de realizar la contratación directa que tiene por objeto, contratar por out-sourcing el proceso de facturación integral de los recibos de pago, con destino a los beneficiarios de crédito educativo del **ICETEX**. **4.** Que dentro de la nueva estructura, el **ICETEX** ha tercerizado todas las actividades relacionadas con la administración de cartera, como lo es, entre otros, el seguimiento al crédito y la cobranza administrativa, así como las actividades de facturación de los recibos de pago de los beneficiarios de crédito educativo, las cuales son necesarias para cumplir con los objetivos misionales de la entidad, en el marco del seguimiento a los créditos educativos otorgados por el **ICETEX**. **5.** Que el **ICETEX** tiene establecido cuatro ciclos de facturación, los cuales son el eje central que pauta los periodos o tiempos que deberán permitir la oportuna facturación de los recibos de pago y conocimiento de la información por parte de los beneficiarios de crédito educativo, antes de las fechas de vencimiento de las cuotas pactadas en cada uno de los créditos otorgados por el **ICETEX**. **6.** Que el **ICETEX** el día 25 de marzo de 2011, invitó a participar en el proceso de contratación directa a la firma **SERLEFIN S.A.**, la cual presentó propuesta de manera oportuna el día 31 de marzo de 2011. **8.** Que mediante memorando SGR 3000-307, la Secretaría General del **ICETEX**, solicitó la respectiva verificación de la propuesta presentada, siguiendo los parámetros señalados en el documento de solicitud de propuesta y los términos de referencia. **9.** Que el comité designado por la Secretaría General del **ICETEX**, mediante memorando DC - 6100 de fecha primero (1°) de abril de 2011, presenta el informe de evaluación de la propuesta radicada por la firma **SERLEFIN S.A.**, en donde recomiendan llevar a cabo la contratación directa respectiva, toda vez, que cumple con los requerimientos jurídicos, técnicos y financieros exigidos por el **ICETEX**. **10.** Que de conformidad con la verificación jurídica realizada por el comité evaluador, se valida que en el Certificado de Cámara de Comercio



CONTRATO DE OUTSOURCING No. 2011-0168 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y SERLEFIN S.A.

“SERVICIO INTEGRAL DE FACTURACIÓN”

de Bogotá presentado por el proponente, el objeto social contempla... "la realización de toda clase de operaciones administrativas de gestión, control, recaudo ...), cumpliendo, con las necesidades que requiere el ICETEX. 11. Que el ICETEX cuenta con los recursos disponibles para adelantar la presente contratación, según se indica en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal EF - No. 2011-194 del 25 de marzo de 2011, rubro 332-520-005, expedido por el Coordinador de Presupuesto del ICETEX. 12. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 5 del Acuerdo N°007 de fecha 22 de Febrero de 2008, mediante el cual se adopta el Manual de Contratación del ICETEX, y una vez analizada la necesidad del Instituto, es conveniente y oportuno adelantar la presente contratación, de acuerdo con las condiciones requeridas por la Entidad. 13. Que con base en las anteriores consideraciones se procede a celebrar el presente contrato, el cual se regirá por las normas civiles y comerciales vigentes concordantes en Colombia, y en especial por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO:** Contratar por out-sourcing, el proceso integral de facturación de los recibos de pagos de los beneficiarios de crédito educativo del ICETEX. **CLÁUSULA SEGUNDA - PLAZO:** El plazo del contrato será hasta el 31 de julio de 2011, contado a partir del acta de inicio del contrato, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución exigidos en el presente documento. **CLÁUSULA TERCERA - VALOR:** El valor total de contrato asciende a la suma de hasta SEISCIENTOS MILLONES DE PESOS MCTE (\$600.000.000.00) incluido el IVA. **CLÁUSULA CUARTA - FORMA DE PAGO:** El ICETEX pagará el valor del contrato en mensualidades vencidas, previa presentación de la factura conforme al servicio efectivamente prestado y la certificación a satisfacción expedida por el supervisor y/o interventor del presente contrato. **PARÁGRAFO:** Para efectos de la expedición de la certificación de cumplimiento por parte del supervisor y/o interventor del presente contrato, el CONTRATISTA deberá cumplir lo siguiente: **a.** Presentar los informes respectivos de acuerdo con los entregables pactados en el acta de inicio; **b.** Cuando el índice de entrega exitosa sea inferior al ochenta y cinco por ciento, previamente a la expedición de la factura deberá hacer un descuento equivalente al dos por ciento del valor mensual inicialmente liquidado. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El ICETEX no reconocerá valor alguno, cuando se presenten errores de impresión, caída de datos por falta de control de calidad o colocación inapropiada de los recibos de pago, por casuales imputables al CONTRATISTA. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los pagos deberán estar acompañados de la certificación de cumplimiento expedida por el representante legal o el revisor fiscal del CONTRATISTA en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, aportes parafiscales y Cajas de Compensación Familiar, de conformidad con lo señalado en el literal d) del artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008. El pago se efectuará mediante transferencia electrónica a la cuenta que EL CONTRATISTA determine para tal fin. **CLAUSULA QUINTA - OBLIGACIONES DE LAS PARTES: A) DEL CONTRATISTA,** deberá: **1.** Suministrar, operar y administrar las herramientas y mecanismos que permitan cumplir con el objeto contratado. **2.** Proponer al ICETEX, acciones de mejora que permitan la actualización de los datos demográficos de los beneficiarios de crédito. **3.** Presentar los informes requeridos por el ICETEX, respecto del proceso integral de facturación. **4** Garantizar la correcta gestión operativa y administrativa, que permita cumplir con el proceso de facturación integral requerido por el ICETEX. **5.** Cumplir con el cronograma, donde se indican los ciclos de procesamiento de recibos de pago y las etapas establecidas por el ICETEX. **6.** Utilizar los medios tecnológicos e informáticos, que se requieran para la adecuada ejecución del contrato. **7.** Garantizar que los beneficiarios de crédito educativo del ICETEX, obtengan de manera oportuna los recibos de pago de las obligaciones crediticias adquiridas con la Entidad, antes de las fechas de vencimiento de las cuotas. **8.** Mantener un sistema de información actualizado, que permita en cualquier momento conocer la trazabilidad del proceso integral de facturación, con el cual se pueda determinar el estado de la correspondencia enviada y devuelta, la cual estará a disposición del ICETEX. **9.** Acatar los lineamientos definidos por las políticas de manejo de seguridad de la información adoptadas por el ICETEX, garantizando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la misma. **10.** Permitir el acceso a las instalaciones de CONTRATISTA, cuando el

Es

CONTRATO DE OUTSOURCING No. 2011-0168 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y SERLEFIN S.A.

“SERVICIO INTEGRAL DE FACTURACIÓN”

ICETEX lo considere necesario, para adelantar las revisiones a las configuraciones de seguridad informática a los equipos que almacenen o manejen información relacionada con el **ICETEX** y tomar las medidas necesarias que surjan como resultado de estas revisiones. Se considera como alcance de estas revisiones el sistema de comunicación, seguridad física, sistemas operativos, bases de datos, energía eléctrica, cableado, aplicativo, entre otros, que se relacionen con el tratamiento que se le dé a la información del **ICETEX**. **11.** Informar al **ICETEX** el estado de cuenta de los procesos ejecutados no facturados. **12.** Cumplir con el índice de entrega exitosa, según indicación del **ICETEX**. **13.** Realizar los procesos de mejoras tecnológicas que implemente el **ICETEX**, que tengan como fin establecer formatos electrónicos, con los que se disminuya el volumen de los recibos de pago en físico y excluir de los procesos de facturación, los recibos correspondientes, acogiendo a los nuevos desarrollos. **14.** Abstenerse de divulgar el contenido de las bases de datos que le son suministradas por el **ICETEX**, para adelantar las gestiones y actividades a realizar, ya que estas son de propiedad del **ICETEX** así como, las que se generen de los procesos adelantados. Por lo tanto, el tratamiento de la información deberá regirse por la cláusula de confidencialidad plasmada en el presente contrato. **15.** Garantizar que en el evento de requerir la utilización del servicio de correo postal, cuyo fin sea, la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores, para efectos de cumplir con el objeto del presente contrato, lo deberá hacer únicamente a través de un operador que cuente con la licencia para ello, de conformidad con la normatividad legal aplicable al caso específico. **16.** Responder por los daños y perjuicios causados al **ICETEX** por el uso indebido de la información que le haya sido entregados. **17.** Abstenerse de recibir dinero de los deudores del **ICETEX** a cualquier título generados con ocasión de la ejecución del presente contrato. **18.** Reportar al **ICETEX** de inmediato, los casos en que por fuerza mayor retrasen la gestión operativa en el proceso integral de facturación. **19.** Realizar los cambios en los modelos de recibos de pago o estado de cuenta de acuerdo con lo solicitado por el **ICETEX**. **20.** Efectuar las pruebas en códigos de barras, ante los cambios que se puedan presentar en la ejecución del contrato. **21.** Adelantar los controles de calidad necesarios dentro de proceso integral de facturación, que permitan realizar las verificaciones sobre inconsistencias en direcciones, municipios y departamentos de destino de la facturación, así como, en la impresión de los recibos, una vez descargados los archivos correspondientes. **22.** Garantizar los medios electrónicos que permitan la transmisión de archivos, para el desarrollo del servicio integral de facturación. **B) DEL ICETEX:** **1.** Suministrar al contratista la información necesaria para el cumplimiento del objeto contractual. **2.** Pagar el valor del contrato en la forma y oportunidad pactada. **3.** Ejercer la supervisión y/o interventoría del presente contrato, para efectos de lograr la correcta ejecución del mismo. **4.** Entregar al CONTRATISTA una base de datos histórica de créditos ilocalizados ó con inconsistencias en dirección que posee actualmente el **ICETEX**, en el momento en que se inicie el servicio integral de facturación, con el fin de que sean evaluados por el CONTRATISTA y de ser el caso no se realice la impresión de los recibos de pago, hasta cuando se haya realizado el proceso de actualización de datos. Así mismo, los recibos que presenten inconsistencias deberán ser publicados a través de la página web de **ICETEX**. **5.** Formular sugerencias por escrito sobre observaciones que estime convenientes en el desarrollo del contrato. **6.** Verificar de manera permanente el cumplimiento por parte de EL CONTRATISTA de las obligaciones relacionadas con el pago de salud, pensiones, ARP, Cajas de Compensación, SENA e ICBF.

CLÁUSULA SEXTA— ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO: Para el desarrollo del objeto del presente contrato, el **CONTRATISTA**, debe tener en cuenta las siguientes condiciones: **1.** Utilizar los modelos de recibos de pago conforme a las características indicadas en los Anexos 01, 02 y 03 del presente contrato, el cronograma establecido por el **ICETEX** para la generación de los recibos de pago y los archivos (Bases de Datos) correspondientes a cada periodo de facturación. **2.** Validar los registros remitidos por el **ICETEX** para determinar el estado de cuenta de los mismos, para proceder con la caída de datos en los modelos de los recibos en color blanco o rosado. **3.** Para los registros con estado de cuenta en mora o vencida, el recibo de pago debe ser impreso en color rosado. La regla de impresión para los créditos en amortización es el campo de “Días Mora”, si este es mayor a (0), el recibo se generara rosado, si es

Qus



CONTRATO DE OUTSOURCING No. 2011-0168 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y SERLEFIN S.A.

“SERVICIO INTEGRAL DE FACTURACIÓN”

igual a (0) de color normal. La misma regla aplica para los créditos de cultura de pago en los que se deba de pagar la prima de garantía. **4.** El procedimiento para obtener el documento en físico en cada periodo de facturación, debe realizarse en un tiempo inferior a 24 horas. **5.** En los procesos de distribución se establecen las siguientes características: **a.** Clasificación: Una vez descargados los archivos de facturación y previa impresión de los recibos, el CONTRATISTA deberá realizar las verificaciones que permitan establecer inconsistencias en direcciones, municipios y departamentos de destino de los recibos. Aquellos registros que presenten inconsistencias deberán descartarse del proceso de impresión; De igual manera, el CONTRATISTA deberá analizar las bases de datos de departamentos, ciudades y direcciones de los beneficiarios, mediante mapas de georeferenciación de las ciudades (en las cuales exista) para determinar la devolución de la correspondencia por direcciones inexistentes, incorrectas ó incompletas y realizar correcciones en las mismas, de acuerdo con nuevas nomenclaturas ó de acuerdo a las bases de datos propias del CONTRATISTA, con el fin de evitar costos adicionales en correspondencia que podría ser devuelta. Una vez impresos los recibos de pago, el CONTRATISTA deberá proceder con la clasificación de los mismos de acuerdo a los procedimientos definidos por él, en los procesos de distribución y entrega de los recibos de pago. **b.** Entrega: Efectuar la entrega física de los recibos de pagos a las respectivas direcciones de los beneficiarios, de acuerdo con cada uno de los ciclos de facturación de los créditos del **ICETEX** y antes de las fechas de vencimientos de las cuotas; **c.** Tiempo de entrega: Debe adelantar la entrega de los recibos de pago en un término no superior a diez (10) días calendario, contados a partir de la impresión. Para el caso de envíos a destinos remotos, el plazo máximo de entrega será de ocho (8) días hábiles, dada la complejidad de acceso a las regiones; **d.** Prueba de entrega: Deberá contar con los mecanismos que permitan garantizar la obtención de las pruebas de entrega en cualquier momento, de los recibos de pago entregados en cada uno de los ciclos establecidos por el **ICETEX**. **e.** Rastreo: Deberá contar con una herramienta tecnológica a disposición del **ICETEX** que permita evidenciar la trazabilidad diaria y el estado de cada proceso y periodo de facturación. Las fechas en las que serán subidas las pruebas de entrega se ajustarán con el cronograma propuesto por el **CONTRATISTA**, en su propuesta. **6.** Como indicadores para medir la efectividad en el proceso integral de facturación, en cada uno de los ciclos, se tienen: **a.** Entrega Exitosa por proceso (EE): Entrega en el lugar definido por el usuario. Se calcula así: $EE = (\text{Total recibos de pago con entrega exitosa del periodo} / \text{Total recibos de pago del periodo para entrega}) * 100$. **b.** Entrega No Exitosa por proceso (ENE): Cuando no se evidencia efectividad en la entrega. $ENE = (\text{Total recibos de pago con entrega no exitosa del periodo} / \text{Total recibos de pago del periodo para entrega}) * 100$. **7.** Tener en cuenta que los indicadores mensuales para medir la efectividad en la entrega de los recibos de pago, se establecen con la sumatoria de la totalidad de los procesos ejecutados dentro del mes, así: Entrega Exitosa (EET): Entrega en el lugar definido por el usuario. Se calcula así: **a.** $EET = (\text{Total recibos de pago con entrega exitosa} / \text{Total recibos de pago para entrega}) * 100$; **b.** Entrega No Exitosa (ENET): Cuando no se evidencia efectividad en la entrega. $ENET = (\text{Total recibos de pago con entrega no exitosa} / \text{Total recibos de pago para entrega}) * 100$. **8.** Acuerdos de niveles de servicio: El **ICETEX** evaluará la efectividad en la distribución de recibos de pago con base en el promedio de efectividad mensual, con el fin de determinar la efectividad mínima exigida. **9.** El **ICETEX** podrá solicitar ajustes, cambios y/o modificaciones en la estructura del extracto, los cuales deberán entrar a producción en un tiempo máximo de tres días (3) contados a partir de la fecha de solicitud y tiempo en el cual se deberá atender lo solicitado, realizar las verificaciones y aprobaciones por parte del **ICETEX**. Los mensajes que presentan los recibos de pago o extractos, son mensajes variables, por tanto, el **ICETEX** podrá solicitar la modificación ó eliminación de estos en cualquier periodo de facturación. En el caso de presentarse cambio del diseño del extracto o recibo de pago, el CONTRATISTA tendrá que realizar las pruebas respectivas a la lectura del código de barras en las Entidades Financieras, nueva caída de datos y las demás que estime conveniente el **ICETEX** para la salida a producción del nuevo recibo de pago. Así mismo, los cambios y modificaciones tanto en la estructura como en el diseño del recibo de pago, que superen el 20% de sus condiciones iniciales, el CONTRATISTA deberá cotizar a la

604



CONTRATO DE OUTSOURCING No. 2011-0168 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y SERLEFIN S.A.

“SERVICIO INTEGRAL DE FACTURACIÓN”

entidad el costo adicional o el menor costo que ello acarree, con el fin de que el **ICETEX** apropie los recursos necesarios para tal fin. **10.** Generar con la periodicidad establecida, el proceso que permita generar los archivos de facturación para todas las Modalidades de crédito del **ICETEX** en cualquiera de sus etapas, de acuerdo con los ciclos de facturación establecidos por el **ICETEX**, descargando los archivos para la impresión de recibos de pago y adelantar la georeferenciación para la distribución física de los mismos a los beneficiarios garantizando que el deudor conozca el valor de la cuota y los saldos de su obligación antes de las fechas de vencimiento de las cuotas. El **ICETEX** no asume ningún costo por las herramientas técnicas o tecnológicas dispuestas por el CONTRATISTA para la ejecución de los procesos. **11. El ICETEX** debe contar con un reporte de los registros que presenten inconsistencias, con el fin de adelantar las gestiones de actualización de datos del deudor, así mismo, los registros actualizados de acuerdo con las bases de datos propias del CONTRATISTA, indicando los datos de dirección, municipio y departamento donde se remitió el recibo de pago. **12.** Mantener una base de datos de correspondencia devuelta y de acuerdo con las causales suspender el envío hasta que se adelante el proceso de actualización de datos, sin embargo, estos recibos se deberán publicar a través de la página web de **ICETEX**. **13.** Los recibos de pago, deben ser reenviados a los beneficiarios una vez se actualice la información requerida para tal fin, por parte del Instituto, para lo cual se deberá realizar la actualización de sus bases de datos. **14.** En el evento, en que los beneficiarios de crédito educativo autoricen el envío por medios electrónicos, se debe excluir del proceso integral de facturación. **15.** Suspender el envío de la correspondencia, hasta que se adelante el proceso de localización o corrección de dirección, en el evento en que esta sea devuelta; información que debe reposar en una base de datos indicando las causales de devolución. **16.** Cuando el envío de la correspondencia, definitivamente no sea posible entregar, éste debe ser marcado en su herramienta tecnológica, indicando el motivo de la devolución. **17.** Generar copias y pruebas de entrega en cualquier momento, de los recibos de pago procesados, en caso de ser requerido por el **ICETEX**.

CLÁUSULA SÉPTIMA – CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y USO DE LA MARCA ICETEX: El Contratista, sus empleados o dependientes, se comprometen con el **ICETEX** a guardar absoluta reserva de la información institucional que conozca con ocasión de la presente contrato, así como a tomar las medidas necesarias a fin de evitar los riesgos de pérdida, destrucción, alteración y uso no autorizado o fraudulento de la misma. Para este efecto el contratista, sus empleados o dependientes se obligan a no disponer, divulgar, circular o negociar la información, ni a mostrarla y entregarla a personas no autorizadas por el **ICETEX**. En caso de incumplimiento de esta obligación, el contratista responderá por los eventuales perjuicios que se causen al **ICETEX**. En todo caso, la información solo podrá ser utilizada para la correcta ejecución del objeto contratado. Igualmente, teniendo en cuenta que la marca **ICETEX** se encuentra debidamente registrada, el contratista, sus empleados o dependientes, no podrán hacer uso de ella sin que medie autorización previa y expresa por parte del **ICETEX**.

CLÁUSULA OCTAVA – ENTREGABLES: EL CONTRATISTA deberá entregar lo siguiente: **1.** Plan de Trabajo y cronograma de actividades a realizar durante la ejecución del contrato, el cual, debe ser aprobado por el supervisor y/o interventor del contrato, una vez se imparta la orden de inicio de contrato. **2.** Informes de seguimiento y monitoreo por cada ciclo de facturación. **3.** Reportes del proceso integral de facturación, según lo indicado en el plan de trabajo y cronograma. **4.** Los demás informes que sean requeridos por el **ICETEX** relacionados con el objeto a contratar.

CLÁUSULA NOVENA -CESIÓN: EL CONTRATISTA no podrá ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones emanadas del presente contrato sin consentimiento previo y expreso del **ICETEX**.

CLAÚSULA DECIMA – GARANTÍA: EL CONTRATISTA constituirá una garantía expedida en “**FORMATO ENTRE PARTICULARES**” en favor del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR “MARIANO OSPINA PÉREZ” –ICETEX. NIT. 899.999.035-7** con una compañía de seguros, establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual debe amparar los siguientes riesgos: **A) CUMPLIMIENTO:** Deberá garantizar el cumplimiento general del contrato por el treinta (30%) por ciento del valor del mismo, con una vigencia que cubra el plazo del contrato y cuatro (4) meses más. **B)**



CONTRATO DE OUTSOURCING No. 2011-0168 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y SERLEFIN S.A.

"SERVICIO INTEGRAL DE FACTURACIÓN"

CALIDAD DEL SERVICIO: Deberá garantizar la calidad del servicio contratado por el treinta (30%) por ciento del valor del contrato, con una vigencia que cubra el plazo del contrato y cuatro (4) meses más. **C) PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES:** Deberá garantizar el cumplimiento del pago de los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal utilizado para prestar el servicio, por una suma equivalente al diez (10%) por ciento del valor del contrato, con una vigencia igual a la duración del contrato y tres (3) años más. **PARAGRAFO: EL CONTRATISTA** deberá allegar la garantía dentro de los tres (3) días siguientes a la firma del presente contrato. Si **EL CONTRATISTA** no cumpliera con esta obligación en el término señalado para el efecto, **EL ICETEX** podrá imponer una multa equivalente al 0.3% del valor total del contrato, en todo caso garantizando el debido proceso a la **CONTRATISTA**, de conformidad con lo señalado en el Manual de Contratación del **ICETEX**. **CLÁUSULA ÚNDECIMA - MULTA O PENAL MORATORIA:** En caso de retardo o incumplimiento parcial del contrato por parte del **CONTRATISTA**, éste pagará a título de pena el 1.0 % del valor del contrato, por cada día de retraso en el cumplimiento del contrato, sin que el monto total exceda del diez (10) por ciento del valor del contrato. **CLÁUSULA DUODECIMA - PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento definitivo el **CONTRATISTA** cancelará al **ICETEX** a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al veinte (20%) por ciento del valor del contrato. **PARÁGRAFO:** El cobro de la penal moratoria y la penal pecuniaria acordadas en este contrato se harán efectivas de la siguiente forma: En caso de existir saldos pendientes a favor del **CONTRATISTA**, el **ICETEX** hará el descuento que corresponda de dichos saldos, para el efecto, con la suscripción del contrato, el **CONTRATISTA** autoriza de forma expresa e irrevocable al **ICETEX**, para efectuar el o los correspondientes descuentos. En caso de no existir saldos pendientes a favor del **CONTRATISTA**, el **ICETEX** solicitará el pago al **CONTRATISTA**, quien deberá realizar el pago dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de la comunicación, en caso que el **CONTRATISTA** no cancele la obligación, se acudirá a los mecanismos previstos en la normatividad vigente sobre solución de conflictos. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - PROCEDIMIENTO PREVIO PARA IMPOSICIÓN DE LAS MULTAS:** El **ICETEX** cumplirá el siguiente procedimiento, el cual será previo a la imposición de las multas, de conformidad con lo señalado en el artículo 24 del Manual de Contratación del **ICETEX**, así: **a).** Un requerimiento escrito al contratista indicando las obligaciones incumplidas y las pruebas del incumplimiento. De dicho escrito se enviará copia al garante del contrato, si fuere el caso. **b).** El contratista tendrá un término de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del requerimiento, para que presente por escrito sus descargos y las pruebas que considere necesarias. **c).** Recibidos los descargos, **ICETEX**, previa evaluación por parte de la Oficina Asesora Jurídica, decidirá sobre la imposición de la multa. La decisión será comunicada al contratista. **d).** El **ICETEX** requerirá al contratista para el pago de la multa en un término máximo de diez (10) días hábiles desde el recibo de la comunicación referida en el literal anterior; si no realiza el pago, el contratista acepta que se le descuenta el valor de la multa del pago que tenga pendiente. Dicha aceptación deberá constar expresamente en los contratos. En caso de que no existan pagos pendientes, o los pagos que adeude el **ICETEX** al contratista no cubran la suma impuesta a título de multa, el **ICETEX** solicitará al contratista o al garante el pago de la multa, con cargo al amparo de cumplimiento. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - SANCIONES A EMPRESAS NACIONALES Y EXTRANJERAS:** Conforme a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 40 de 1993 "Sin perjuicio de las demás sanciones a que hubiere lugar, cuando algún directivo de una empresa nacional o extranjera, o su delegado oculten o colaboren en el pago de la liberación de un secuestro de un funcionario o empleado de la misma o de una de sus filiales, el gobierno quedará facultado para decretar la caducidad de los contratos que esta empresa tenga suscritos con entidades estatales. En caso de que el hecho sea cometido por un funcionario o delegado de un subcontratista de la anterior, si ésta es extranjera, el Gobierno ordenará su inmediata expulsión del país. Los subcontratistas nacionales serán objeto de las sanciones previstas en esta Ley. **PARÁGRAFO: EL CONTRATISTA** nacional o extranjero que pague sumas de dinero a extorsionistas se hará acreedor a las sanciones previstas en este artículo. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL**

les



CONTRATO DE OUTSOURCING No. 2011-0168 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y SERLEFIN S.A.

"SERVICIO INTEGRAL DE FACTURACIÓN"

CONTRATISTA, declara bajo la gravedad del juramento no encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al numeral 1° y un inciso al párrafo 1° del artículo 8 de la Ley 80 de 1993, ni en el evento de prohibición para contratar establecido por el Artículo 60 de la Ley 610 de 2000. El juramento se entiende prestado con la firma del presente contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:** **EL CONTRATISTA** no será responsable ni se considera que ha incurrido en incumplimiento de sus obligaciones por cualquier demora en la entrega de los elementos objeto del presente contrato a **EL ICETEX**, si se presentaren durante su ejecución circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, de conformidad con la definición del artículo 64 del Código Civil subrogado por el artículo primero de la Ley 95 de 1890. **EL CONTRATISTA** se obliga a notificar por escrito a **EL ICETEX**, las circunstancias que constituyen fuerza mayor o caso fortuito, acompañando la exposición de motivos correspondiente. Tal notificación se presentará a **EL ICETEX**, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la ocurrencia de las posibles causas de la demora. Así mismo, **EL CONTRATISTA**, acompañará a la mencionada notificación todos los documentos de soporte que acrediten o justifiquen la demora ocasionada por la fuerza mayor o el caso fortuito, manifestando el tiempo estimado dentro del cual cumplirá su obligación. En caso de persistencia de la causal, **EL CONTRATISTA** informará por escrito a **EL ICETEX** dicha circunstancia o circunstancias cada quince (15) días calendario, hasta por un término máximo de treinta (30) días calendario, vencido el cual, se procederá a la liquidación del contrato de común acuerdo entre las partes, para lo cual se levantará el acta respectiva, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 007 del 22 de febrero de 2008. Cuando las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas, no excedieren de treinta (30) días calendario, se levantará un acta suscrita por las partes, con el fin de prorrogar el plazo en forma tal, que se reponga el tiempo durante el cual han existido dichas causales. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA – LIQUIDACIÓN:** El presente contrato será objeto de liquidación de conformidad con el artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 007 del 22 de febrero de 2008, Resolución 0622 del 29 de julio de 2009 y Resolución 0920 del 11 de noviembre de 2009. Para tales efectos el interventor y/o supervisor del contrato, en coordinación con **EL CONTRATISTA**, realizará el acta de liquidación, procedimiento que deberá efectuarse dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación. **PARÁGRAFO:** Si **EL CONTRATISTA** no se presenta a la liquidación del contrato o las partes no llegan a ningún acuerdo en relación con la liquidación, **EL ICETEX** procederá a efectuar una constancia de terminación y liquidación de la contrato de prestación de servicios, conforme lo establece inciso final del artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 007 del 22 de febrero de 2008. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA – INTERVENTOR Y/O SUPERVISOR:** La vigilancia y control de la ejecución del presente contrato será ejercida por el Director de Cobranza del **ICETEX**, quien ejercerá el control sobre el estricto cumplimiento de las obligaciones que contrae **EL CONTRATISTA**, por este contrato. Serán funciones del interventor del contrato, entre otras, las señaladas en el artículo 23 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 007 del 22 de febrero de 2008. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA - NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN:** Este contrato de prestación de servicios no genera vinculación laboral entre **EL ICETEX** y **EL CONTRATISTA**, ni entre **EL ICETEX** y los dependientes de **EL CONTRATISTA**, en consecuencia ni **EL CONTRATISTA** ni sus dependientes tendrán derecho laboral alguno ni podrán reclamar prestación social alguna a **EL ICETEX**. **CLÁUSULA VIGESIMA – CONTROL A LA EVASIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL:** En cumplimiento de lo establecido en el literal d) y en el Parágrafo del artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 007 del 22 de febrero de 2008, para la ejecución del presente contrato y para la realización de cada pago derivado del mismo **EL CONTRATISTA** deberá acreditar que se encuentran al día en el pago de los aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral. **CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA – OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS:** **EL CONTRATISTA** se obliga para el **ICETEX**, a no utilizar el objeto de esta contrato y/o utilizar al **ICETEX**, como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o

Ees



CONTRATO DE OUTSOURCING No. **2011-0163** SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y SERLEFIN S.A.

"SERVICIO INTEGRAL DE FACTURACIÓN"

aprovechamiento, en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a transacciones o fondos vinculados con las mismas y a informar al **ICETEX**, inmediatamente, cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto de las obligaciones derivadas del presente contrato. **CLÁUSULA VIGESIMA SEGUNDA - CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Las partes acuerdan que se dará por terminado el contrato en los siguientes casos: **a)** Mutuo acuerdo entre las partes. **b)** Unilateralmente cuando se presente incumplimiento de alguna de las obligaciones por parte del **CONTRATISTA**. **c)** Unilateralmente cuando se cumpla el objeto del contrato antes del vencimiento del plazo. **d)** Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil. **e)** Unilateralmente cuando **EL ICETEX** establezca por cualquier medio que **EL CONTRATISTA** se encuentra incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas por la Junta Directiva. **f)** Cuando el **CONTRATISTA**, por causas imputables al mismo, incurra en demora respecto al cumplimiento del plazo de entrega de los recibos de pago a los beneficiarios, de acuerdo con lo estipulado en el tiempo de entrega, el **ICETEX** podrá optar indistintamente por la terminación del contrato o por la imposición de las sanciones diarias en la proporción equivalente al diez por ciento (10%) del valor de los servicios contratados no entregados oportunamente, esta última sanción diaria, se realizará sobre el valor del servicios contratado más no sobre el valor contenido en los recibos correspondientes. La valoración de esta sanción se realizará con base en los archivos de entregas efectivas realizadas por el **CONTRATISTA**. **CLÁUSULA VIGESIMA TERCERA - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto contractual, se solucionarán mediante los mecanismos de arreglo directo y conciliación. En caso de que estos mecanismos llegaren a fracasar, se acudirá a la jurisdicción competente. **CLÁUSULA VIGESIMA CUARTA - REQUISITOS PARA PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se perfecciona con la firma de las partes. Para su ejecución requiere del registro presupuestal y la aprobación de la garantía exigida en el presente documento. **EL ICETEX** no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos. Así mismo, el contratista deberá entregar dentro de los tres (3) días siguientes a la suscripción del presente contrato, el recibo de pago donde conste la publicación en el Diario Único de Contratación del presente contrato-

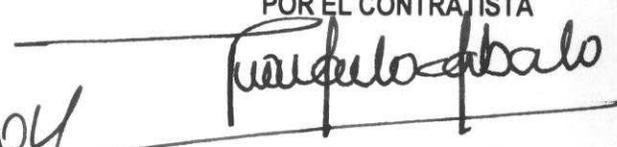
Para constancia de todo lo anterior, se firma en Bogotá D.C., el día

06 ABR 2011

POR EL CONTRATANTE


EDITH CECILIA URREGO HERRERA
Vicepresidenta de Crédito y Cobranza
Delegada
ICETEX

POR EL CONTRATISTA

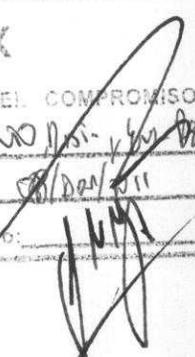

JUAN CARLOS ZABALA CASTILLO
Representante Legal
SERLEFIN S.A.

ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL

CDP EF-194 RP 18224/7005
IMPRESION, ALISTAMIENTO, DISTRIBUCION
Y ENTREGA RECIBOS DE PAGO

Código: **332-520-005**

Fecha: **08-ABR/11** Registrado por 

ICETEX
REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO
Rubro: **IMPRESION, ALISTAMIENTO, DISTRIBUCION Y ENTREGA RECIBOS DE PAGO**
Código: **332-520-005** Fecha: **08/ABR/11**
Presupuesto: 

CONTRATO DE OUTSOURCING No. 2011-0160
DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y
SERLEFIN S.A.

SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO
DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y
SERLEFIN S.A.

“SERVICIO INTEGRAL DE FACTURACIÓN”

ANEXO 01

CARACTERÍSTICAS DEL RECIBO DE PAGO DEL ICETEX

- ✓ Tamaño del recibo: Carta
- ✓ Tipo de papel: Bond 216 mm x 279 mm
- ✓ Gramaje: 75 Gramos
- ✓ Tipo de impresión: Dúplex a color
- ✓ Microperforación: Tiene microperforación transversal que permite el desprendimiento de la colilla de pago.
- ✓ Tipo de Doble: Plegado en C
- ✓ Alistamiento: Autoensobrado
- ✓ Código de barras: Contiene el Código de Identificación del ICETEX conocido como el código IAC y el Código de Referencia de cada crédito.
- ✓ Mensajes: El recibo presenta 3 campos para presentar mensajes variables, por tanto, dichos mensajes pueden cambiar de un periodo de facturación a otro.



CONTRATO DE OUTSOURCING No. **2011-0160** SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y SERLEFIN S.A.

"SERVICIO INTEGRAL DE FACTURACIÓN"

ANEXO 02

FORMATO RECIBO DE PAGO DE LOS BENEFICIARIOS DE CRÉDITO EDUCATIVO - AL DIA

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



NOMBRE DEL BENEFICIARIO		Referencia de Pago			
Dirección					
Ciudad - Departamento					
Saldo Vencido	Cargos del Mes	Pago Mínimo	Fecha Límite de Pago	Días Mora	Etapas del Crédito

Fecha de Transacción		CONCEPTO		Debito	Crédito
No. Operación	Descripción				

INFORMACIÓN GENERAL SALDO ÉPOCA DE ESTUDIOS Capital \$ Intereses Comenzos \$ Otros \$ Total \$ SALDO AMORTIZACIÓN CRÉDITO Capital \$ Intereses Comenzos \$ Intereses de Mora \$ Otros \$ Total \$ SALDO TOTAL AL CORTE \$ Cuotas Pagadas Cuotas Pendientes	RESUMEN CORTE ANTERIOR Saldo Inicial \$ Cargos del Mes \$ Otros \$ Subtotal \$ PAGOS MES ANTERIOR Capital \$ Intereses Comenzos \$ Intereses de Mora \$ Otros \$ Subtotal \$	RESUMEN VALOR PAGO MÍNIMO Saldo Vencido \$ Interés de Mora Saldo Vencido \$ CUOTA DEL MES Capital \$ Intereses Comenzos \$ Saldo Límite del mes \$ Otros \$ Pagos antes del corte \$ PAGO MÍNIMO \$ Fecha Límite
--	--	---

Fecha de pago Día Mes Año Nombre quien realiza el pago Documento de Identidad Teléfono	VALOR PAGADO Tasa Interés Comenzos Tasa Interés Mora	Timbre o Sello del Banco Mensaje variable 1
---	---	--



Forma de pago Efectivo Cheque de garantía No. Cód. Banco	Valor VALOR PAGADO Día Mes Año Nombre quien realiza el pago Documento de Identidad Teléfono	Referencia de Pago NOMBRE DEL BENEFICIARIO Dirección Ciudad - Departamento.
--	--	---

CONTRATO DE OUTSOURCING No. **2011-0160** SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y SERLEFIN S.A.

“SERVICIO INTEGRAL DE FACTURACIÓN”

Mensaje variable 2

ENTIDAD FINANCIERA	PORTAL WEB	ICETEX	RED MULTICOLON 11	PAGOS DEBE EL EXTERIOR
Entidad	X	X	X	X
Banco Av. Vida	X	X	X	X
Banco Caja Social BOSC	X	X	X	X
Banco Comercio BCSO	X	X	X	X

INFORMACIÓN DE SU INTERÉS

Mensaje variable 3

Invertimos en el talento de los colombianos



NOMBRE DEL BENEFICIARIO

Dirección

Ciudad - Departamento

ANEXO 03

PBX: 382 16 70
 LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO: 01900 331 37 77
 www.icetex.gov.co
 CARRERA 3 No. 18 - 32 BOGOTÁ COLOMBIA



CONTRATO DE OUTSOURCING No. **2011-0163** SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y SERLEFIN S.A.

"SERVICIO INTEGRAL DE FACTURACIÓN"

FORMATO RECIBO DE PAGO DE LOS BENEFICIARIOS DE CRÉDITO EDUCATIVO - EN MORA

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Referencia de Pago

Saldo Vencido	Cargos del Mes	Pago Mínimo	Fecha Límite de Pago	Días Mora	Etapas del Crédito

C O N C E P T O				
Fecha de Transacción (a/a/mm/aa)	No. Operación	Descripción	Débito	Crédito

Dispensable beneficiario

INFORMACIÓN GENERAL SALDO ÉPOCA DE ESTUDIOS Capital \$ Intereses Corrientes \$ Otros \$ Total \$ SALDO AMORTIZACIÓN CRÉDITO Capital \$ Intereses Corrientes \$ Intereses de Mora \$ Otros \$ Total \$ SALDO TOTAL AL CORTE \$	RESUMEN CORTE ANTERIOR Saldo Inicial \$ Cargos del Mes \$ Otros \$ Subtotal \$ PAGOS MES ANTERIOR Capital \$ Intereses Corrientes \$ Intereses de Mora \$ Otros \$ Subtotal \$	RESUMEN VALOR PAGO MÍNIMO Saldo Vencido \$ Interés de Mora Saldo Vencido \$ CUOTA DEL MES Capital \$ Intereses Corrientes \$ Valor Cuota del mes \$ Otros \$ Pagos antes del corte \$ PAGO MÍNIMO \$ Fecha Corte
---	--	---

Cuotas Pactadas Cuotas Pagadas Cuotas Vencidas Cuotas Pendientes	Tasa Interés Corriente Tasa Interés Mora	Timbre o Sello del Banco
---	---	--------------------------

Fecha de pago Día Mes Año Nombre quien realiza pago	VALOR PAGADO Documento de identidad Teléfono
--	--



Forma de pago Efectivo Cheque de gerencia Nro. Cod. Banco	Valor
Fecha de Pago Día Mes Año	VALOR PAGADO
Nombre quien realiza el pago	Documento de Identidad Teléfono

Referencia de Pago

2011-0163

CONTRATO DE OUTSOURCING No. DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y SERLEFIN S.A.

“SERVICIO INTEGRAL DE FACTURACIÓN”

(Incluye)

1. El contrato es un contrato de outsourcing de servicios de facturación, de acuerdo con el artículo 1631 del Código de Comercio, que implica la prestación de servicios de facturación por parte de la entidad contratada, en el marco de un contrato de outsourcing de servicios de facturación, de acuerdo con el artículo 1631 del Código de Comercio.

2. El contrato es un contrato de outsourcing de servicios de facturación, de acuerdo con el artículo 1631 del Código de Comercio, que implica la prestación de servicios de facturación por parte de la entidad contratada, en el marco de un contrato de outsourcing de servicios de facturación, de acuerdo con el artículo 1631 del Código de Comercio.

3. El contrato es un contrato de outsourcing de servicios de facturación, de acuerdo con el artículo 1631 del Código de Comercio, que implica la prestación de servicios de facturación por parte de la entidad contratada, en el marco de un contrato de outsourcing de servicios de facturación, de acuerdo con el artículo 1631 del Código de Comercio.

4. Los pagos realizados por la entidad contratada a la entidad contratada, se harán a través de los canales de pago de la entidad contratada, de acuerdo con el artículo 1631 del Código de Comercio, de acuerdo con el artículo 1631 del Código de Comercio.

5. Si el contrato es un contrato de outsourcing de servicios de facturación, de acuerdo con el artículo 1631 del Código de Comercio, que implica la prestación de servicios de facturación por parte de la entidad contratada, en el marco de un contrato de outsourcing de servicios de facturación, de acuerdo con el artículo 1631 del Código de Comercio.

6. El contrato es un contrato de outsourcing de servicios de facturación, de acuerdo con el artículo 1631 del Código de Comercio, que implica la prestación de servicios de facturación por parte de la entidad contratada, en el marco de un contrato de outsourcing de servicios de facturación, de acuerdo con el artículo 1631 del Código de Comercio.

7. El contrato es un contrato de outsourcing de servicios de facturación, de acuerdo con el artículo 1631 del Código de Comercio, que implica la prestación de servicios de facturación por parte de la entidad contratada, en el marco de un contrato de outsourcing de servicios de facturación, de acuerdo con el artículo 1631 del Código de Comercio.

ENTIDAD FINANCIERA	PORTAL WEB ICETEX Pago en Línea (www.icetex.gov.co)	RED MULTICOLOR 33				PAGO EN BANCOS	PAGO DESDE EL ENTORNO (www.icetex.gov.co)
		INTERNET (www.icetex.gov.co)	CHEQUES ELECTRONICOS	PUNTOS DE PAGO (Porcentaje de descuento) (www.icetex.gov.co)	AUDIO		
Banco	X	X	X	X	X	X	
Banco Av Villas	X	X	X	X	X	X	
Banco Caja Total BCB	X	X	X	X	X	X	
Banco Colombia BOC	X	X	X	X	X	X	
Banco de Crédito	X	X	X	X	X	X	
Banco de Occidente	X	X	X	X	X	X	
Banco Popular	X	X	X	X	X	X	
Banco Santander	X	X	X	X	X	X	
Banco Sudameris	X	X	X	X	X	X	
Banco Uribe	X	X	X	X	X	X	
BEVA	X	X	X	X	X	X	
CEBANI	X	X	X	X	X	X	
Colpatria	X	X	X	X	X	X	
Devianca	X	X	X	X	X	X	
HSB C	X	X	X	X	X	X	
Banco de Bogotá W.E.M. ASFINCA	X	X	X	X	X	X	

Sistema de Atención virtual, Quejas y Reclamos desde nuestro portal: www.icetex.gov.co
 Línea de Quejas y Reclamos 01800 91 6821
 Línea de atención al usuario en Bogotá, 4173535
 Resto del país 01 900 33 13 777

Defensoría del Cliente
 Defensor del Cliente Principal: Luis Humberto Ustari
 Defensor del Cliente Suplente: José Federico Ustari
 Página Web: www.defensoriaclientes.com
 Correo electrónico: defensoriaclientes@gmail.com
 Teléfono: 480 0433 en Bogotá

INFORMACIÓN DE SU INTERÉS

Invertimos en el talento de los colombianos



Página 13 de 13

ICETEX
 PRES PUESTO
 REGISTRADO