ORDEN DE SERVICIOS N° 2014-0120 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – y PRIME CALL COLOMBIA S.A.S

"Contratar un estudio de medición de calidad de procesos"

1. CONSIDERACIONES

1.1 Que el **ICETEX** se destaca en su promoción, financiación al acceso y permanencia en la educación superior a través del crédito educativo y la gestión de recursos de cooperación internacional y terceros; lo cual, exige mantener una gestión eficaz con los beneficiarios de estos créditos, logrando optimizar los niveles de satisfacción a través de un servicio efectivo y oportuno.

1.2 Que existe Estudio Previo de Conveniencia y Oportunidad suscrito por el Director de la Oficina Comercial y de Mercadeo del **ICETEX**, donde establece la necesidad de establecer procesos de mejoramiento continuo, y por lo tanto requiere monitorear la calidad de los procesos entrevistando a los clientes que en estos interactúan en cuanto a los siguientes procesos: **(i)** La Calidad en resolución de reclamos, dirigido a clientes; **(ii)** La Calidad en la gestión de cobranzas. **(iii)** La Calidad en el proceso de adjudicación de crédito educativo. **(iv)** Calidad en el proceso de constitución de alianzas, fondos y convenios con IES. Los resultados de ejecución de la presente Orden, servirán para evaluar la experiencia del cliente y su percepción con relación a la calidad de los procesos descritos.

1.3 Que por la cuantía del proceso, previa viabilidad legal impartida por el Comité de Contratación del **ICETEX,** se adelantó proceso de contratación directa, para el cual se cursó invitación a las empresas **PRIME CALL COLOMBIA S.A.S; EL CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A SIGLA INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A, y MILLENIUM PHONE CENTER S.A,** de las cuales **PRIME CALL COLOMBIA S.A.S** y **EL CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A SIGLA INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A,** presentaron propuestas de manera oportuna adjuntando los documentos requeridos en la solicitud, como consta en el Acta de Cierre y Apertura de las Propuestas llevada a cabo el día 20 de Enero del 2014 en la Secretaría General del **ICETEX.**

1.4. Que mediante Memorandos Internos OAM – 2400- 042 del 22 de Enero de 2014, y Memorando Interno SGR–3030–013 del 23 de enero de 2014, el Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo del **ICETEX** y el Grupo de Contratación del **ICETEX,** presentaron al Comité Evaluador del **ICETEX** los Informes Preliminares sobre los aspectos técnicos, económicos y jurídicos de la oferta, en los cuales se constató que la propuesta presentada por la firma **PRIME CALL COLOMBIA S.A.S** cumple con los requerimientos técnicos, económicos y jurídicos efectuados por la Entidad, siendo viable su contratación.

1.5 Que el Comité Evaluador del **ICETEX,** una vez sometida por parte de Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo el Informe Preliminar de Evaluación Técnico y Económico de las propuestas presentadas, y habiéndose manifestado por los miembros del Comité su total acuerdo con la recomendación emitida por el Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo, como área solicitante, por quedar la firma **PRIME CALL COLOMBIA S.A.S** en el primer orden de elegibilidad según la puntuación obtenida de conformidad con los criterios de calificación establecidos en los estudios previos, recomendó suscribir el contrato con **PRIME CALL COLOMBIA S.A.S** por cumplir su propuesta con los requisitos de orden jurídico, técnico, económico y financiero establecidos por la Entidad de conformidad con lo resuelto en la reunión del Comité Evaluador del 24 de Enero de 2014.

1.6. Que de acuerdo con el Numeral Tercero del Artículo Decimo de la Resolución No. 1071 del 26 de Noviembre de 2014, existe delegación en el Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo del **ICETEX** para suscribir la presente Orden de Servicios, el cual se fundamenta en el artículo 8 de la ley 1002 de 2005, en los artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007, por el Manual de Contratación del ICETEX, (Manual de Contratación del **ICETEX,** Artículo 39 del Acuerdo No. 030 del 17 de Séptiembre de 2013). Con base en las anteriores consideraciones se procede a celebrar el presente contrato de prestación de servicios, el cual se regirá por las normas civiles y comerciales vigentes y concordantes en Colombia, y en especial por las siguientes cláusulas.

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

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

ORDEN DE SERVICIOS N° 2014-0120 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – y PRIME CALL COLOMBIA S.A.S

"Contratar un estudio de medición de calidad de procesos"

2. CONTRATISTA

PRIME CALL COLOMBIA S.A.S con **NIT 900306633-1**, representada por **RUBEN DARÍO VILLA PINZÓN,** identificado con la con la Cédula de Ciudadanía No. 80.086.094, según consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá del 8 de Enero de 2014.

3. OBJETO

Evaluar la calidad de la experiencia de los estudiantes y aliados del **ICETEX** con relación a los procesos de resolución de reclamos y solicitudes, gestión de cobranzas, proceso de adjudicación de crédito educativo y constitución de Alianzas para de esta forma tener un análisis completo que permita la ejecución de acciones que contribuyan a la prestación de un servicio con excelencia.

4. PLAZO

El plazo de ejecución de la presente Orden de Prestación de Servicios será hasta el 31 de diciembre de 2014, término contado a partir de la fecha de suscripción por las partes del Acta de Inicio, una vez cumplidos los requisitos de legalización y perfección.

5. VALOR

El valor de la presente Orden de Prestación de Servicios será de hasta por la suma de **CUARENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS VEINTINUEVE MIL CIENTO SESENTA Y CUATRO PESOS ($45.829.164,oo) MONEDA CORRIENTE** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los que serán pagados de conformidad con los valores desagregados en la propuesta económica del **CONTRATISTA,** con base en los siguientes criterios: **(i)** Los Informes y entregables efectivamente relacionados con la gestión telefónica, tabulación de encuestas en Excel e informe graficado de los resultados de las encuestas con sus respectivas conclusiones; y **(ii)** El número de encuestas efectivamente realizadas en el término de ejecución de la presente Orden, según las especificaciones técnicas previstas en las Cláusula Octava y Novena del presente documento, discriminados en el **Cuadro Anexo 1 Anexo Económico** del presente documento.

6. FORMA DE PAGO

El ICETEX cancelará el valor de la orden de servicios en forma mensual, pagadera a treinta (30) días a partir de la fecha de presentación de los siguientes documentos: ***(i)*** La factura mensual; ***(ii)*** Los productos entregables descritos en el la Cláusula Novena de la presente Orden de Prestación de Servicios correspondiente al mes de facturación. ***(iii)*** Certificación de recibido a satisfacción suscrita por el Supervisor de la Orden de Servicios; ***(iv)*** La Certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal, en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, de conformidad con lo señalado en el literal c) y el Parágrafo del artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** N°030 del 17 de Septiembre de 2013. **PARÁGRAFO**. Cada uno de los pagos se harán mediante transferencia electrónica, a la cuenta que se indique en la propuesta, acreditada con la certificación bancaria emitida por la entidad financiera, en la cual figure la titularidad de la cuenta.

7. SUJECIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES

El valor de la Orden de Servicios se pagará con cargo al Rubro G332550001 **ESTUDIOS DE MERCADEO Y SERVICIOS** según consta en el Certificado de **Disponibilidad Presupuestal CDP EF – 2014- 017 del 2 de Enero de 2014,** expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto del **ICETEX.**

8. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

EL CONTRATISTA se compromete, además de las derivadas de la esencia y naturaleza del presente contrato, de la ley, del Manual de Contratación del **ICETEX** y de las señaladas en los estudios y documentos previos, del Anexo de Especificaciones Técnicas del proceso de contratación, y de las

PBX: 382 16 70
LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO: 01 900 331 37 77
www.icetex.gov.co
CARRERA 3 NO. 18 – 32 BOGOTÁ COLOMBIA

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

derivadas de su Oferta, **EL CONTRATISTA** tendrá entre otras las siguientes obligaciones generales: **1.** Cumplir a cabalidad con el objeto, las condiciones de entrega y las Especificaciones Técnicas del Servicio establecidas en el presente contrato, en Anexo a la Carta de Invitación a presentar propuesta, y con la propuesta del **CONTRATISTA** presentada el 2014/01/20, con plena autonomía técnica y administrativa, y bajo su responsabilidad. **2.** Elaborar Informes relacionados con la gestión telefónica, tabulación de encuestas en Excel e informe graficado de los resultados de las encuestas con sus respectivas conclusiones **3.** Efectuar las encuestas en el término de duración de la presente Orden de Prestación de Servicios, las cuales deben obedecer a las siguientes especificaciones: 96 encuestas semanales (383 mensuales) en el proceso de resolución de reclamos y solicitudes; 383 encuestas mensuales en el proceso de gestión de cobranzas. 381 encuestas semestrales en el proceso de adjudicación de crédito educativo; 8 encuestas bimestrales (cada 2 meses) en el proceso de constitución de alianzas, fondos y convenios con IES. **4.** Constituir la Garantía Unica dentro del plazo señalado en el presente contrato. **5.** Presentar oportunamente al supervisor del contrato la documentación necesaria para los pagos. **6.** Suscribir oportunamente el acta de liquidación de la orden. **7.** Cumplir con las políticas de prevención y control de lavado de activos, financiación del terrorismo y otras actividades delictivas. **8.** Cumplir con las instrucciones que le imparta el Supervisor del contrato, siempre y cuando esté enmarcado en el objeto el mismo **9.** Constituir y responder por el mantenimiento y vigencia de las garantías prestadas. **10.** Suministrar al supervisor de la Orden toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae. **11.** Presentar oportunamente las facturas, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago. **12.** Indicar el número de la cuenta bancaria corriente o de ahorros en una entidad afiliada al S.A.P (Sistema Automatico de Pagos), en los que se consignaran los pagos estipuladas es esta Orden. **13.** Cumplir con las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza de la orden y que garanticen su cabal y oportuna ejecución. **B) DEL ICETEX 1.** Poner a disposición del **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 del contrato para efectos de lograr la correcta ejecución del mismo. **4.** Exigirle al **CONTRATISTA** la presentación de los soportes que acrediten el cumplimiento del pago de los aportes al sistema de seguridad social integral y demás pagos de conformidad con lo señalado en el literal c) del artículo 46 del Acuerdo No. 030 del 17 de Septiembre de 2013 mediante el cual se adopta el Manual de Contratación del **ICETEX**.

9. ENTREGABLES O PRODUCTOS.

Una vez se concluya el estudio de medición de calidad para los procesos descritos, **EL CONTRATISTA** deberá presentar por cada periodo el informe de gestión y resultados. Adicionalmente debe presentar la siguiente información teniendo en cuenta la periodicidad definida: ***(i)*** Informes de gestión telefónica, bases de datos utilizadas en el estudio y las grabaciones de las llamadas en CD. ***(ii)*** Estadísticas del estudio, tabulación de encuestas en Excel. ***(iii)*** Informe graficado de los resultados de las encuestas. ***(iv)*** Documentos Soporte del Informe presentado; ***(vi)*** Conclusiones generales de los resultados. **PARÁGRAFO:** La Periodicidad de los entregables será así: La Calidad en resolución de reclamos y solicitudes, dirigido a clientes: informe semanal vía e-mail e informe mensual entregado de forma física y digital en la sede central del **ICETEX** al Supervisor de la presente Orden; - La Calidad en la gestión de cobranzas: informe mensual entregado de forma física y digital en la sede central del **ICETEX** al Supervisor de la presente Orden; Calidad en el proceso de adjudicación de crédito educativo: informe semestral entregado de forma física y digital en la sede central del **ICETEX** al Supervisor de la Orden; - La Calidad en el proceso de constitución de alianzas, fondos y convenios con IES: informe bimestral entregado de forma física y digital en la sede central del **ICETEX** al supervisor de la presente Orden de Prestación de Servicios.

10. GARANTÌAS

ICETEX
PRESUPUESTO
REGISTRADO

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

EL CONTRATISTA una vez aceptada la Orden de Servicios, se obliga a constituir a favor y a satisfacción del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIO TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ"- ICETEX**- Nit. 899.999.035 – 7 garantía consistente en una póliza de seguros expedida en **FORMATO UNICO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES,** con una compañía de seguros establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual deberá entregarla dentro de los **tres (3) días hábiles** siguientes al perfeccionamiento del contrato. Dicha garantía deberá amparar los siguientes riesgos: **(A) CUMPLIMIENTO:** Deberá garantizar el cumplimiento general de la Orden por el diez por ciento (10%) del valor del mismo, cuya vigencia sea desde la fecha de aceptación de la orden de prestación de servicios y hasta la finalización del plazo de ejecución, y cuatro meses más para la liquidación del mismo. **(B) CALIDAD DEL SERVICIO:** Deberá garantizar la calidad del servicio prestado, que cubra el plazo de la orden de prestación de servicios, desde la fecha de su aceptación por parte del contratista, y cuatro meses más para la liquidación del contrato, por una suma equivalente al diez (10%) por ciento del valor de la Orden. **(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 cinco por ciento (5%) del valor del contrato con una vigencia igual al plazo de la duración del contrato y tres (3) años.

11. MULTAS O PENAL MORATORIA

En virtud del deber de control y vigilancia sobre el presente contrato, y de conformidad con lo establecido en los Incisos Primero y Segundo del Artículo 52 del Manual de Contratación del **ICETEX** (Acuerdo No. 030 del 17 de septiembre de 2013), **EL ICETEX** tendrá la facultad de pactar con **EL CONTRATISTA** las multas con el fin de conminarla al cumplimiento de sus obligaciones, en los términos que establece en el presente contrato. Para tales efectos, las partes acuerdan que en caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones adquiridas por **EL CONTRATISTA** o cumplidas deficientemente o por fuera del término estipulado para cada obligación, se causará una multa equivalente hasta el uno por mil (1/1000) del valor del contrato por cada día calendario transcurrido a partir de la fecha prevista para el cumplimiento de dichas obligaciones. La imposición de la multa atenderá los criterios de razonabilidad, proporcionalidad y gravedad de la obligación incumplida. **PARÁGRAFO PRIMERO.-** **EL CONTRATISTA** faculta a **EL ICETEX** para que el valor de las multas se descuente de los pagos que se encuentren pendientes por efectuar a su favor. En caso de que no sea posible descontar tales sumas de dinero, por no encontrarse sumas pendientes de pago, o en caso de que su monto no cubra el establecido como cláusula penal, La Parte incumplida deberá girar las sumas correspondientes a favor de la parte afectada, dentro de los cinco (5) días hábiles a la fecha en que le sea requerido por parte de esta última. **PARÁGRAFO SEGUNDO.-** El procedimiento aplicable para la declaratoria de incumplimiento será el consagrado en el Parágrafo Tercero del artículo 52 del Manual de Contratación del **ICETEX** (Acuerdo No. 030 del 17 de septiembre de 2013) y el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), o el que se encuentre vigente al momento de su aplicación

12. PENAL PECUNIARIA

En el evento de haberse impuesto tres (3) o más multas durante una misma vigencia anual del contrato, o, ante la terminación de la presente Orden como consecuencia del incumplimiento de **EL CONTRATISTA** a una cualquiera de sus obligaciones contenidas en este documento o en la Ley, La Parte incumplida pagará irrevocablemente y a título de pena a la otra Parte, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor estimado para este Contrato, sin necesidad de requerimientos privados o judiciales a los cuales renuncian Las Partes; y sin perjuicio de que La Parte afectada con el incumplimiento ejerza las demás acciones legales a que haya lugar en contra de La Parte que incumplió, para así lograr el reconocimiento, resarcimiento y pago de la indemnización de la totalidad

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

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

de los perjuicios sufridos, a cuyo monto se aplicará la Cláusula Penal aquí establecida. **PARÁGRAFO PRIMERO.-** **EL CONTRATISTA** faculta a **EL ICETEX** para que el valor de la cláusula penal, se descuente de los pagos que se encuentren pendientes por efectuar a su favor. En caso de que no sea posible descontar tales sumas de dinero, por no encontrarse sumas pendientes de pago, o en caso de que su monto no cubra el establecido como cláusula penal, La Parte incumplida deberá girar las sumas correspondientes a favor de la parte afectada, dentro de los cinco (5) días hábiles a la fecha en que le sea requerido por parte de esta última. **PARÁGRAFO SEGUNDO.-** El procedimiento aplicable para la declaratoria de incumplimiento será el consagrado en el Parágrafo Tercero del artículo 52 del Manual de Contratación del **ICETEX** (Acuerdo No. 030 del 17 de septiembre de 2013) y el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), o el que se encuentre vigente al momento de su aplicación

13. INDEMNIDAD

EL CONTRATISTA se obliga a mantener indemne a **EL ICETEX**, por cualquier situación o hecho que se derive de la celebración, ejecución, desarrollo, terminación y/o finalización de este contrato o cualquier negocio o negocios jurídicos específicos que se deriven de él o por reclamaciones de terceros o usuarios y/o clientes de **EL ICETEX**, y por tanto **EL CONTRATISTA** se obliga a asumir la defensa de **EL ICETEX** y las sanciones, sentencias, conciliaciones, costas de la misma, incluidos los honorarios de abogados, así como las indemnizaciones a las que hubiera lugar. Presentada una reclamación judicial o extrajudicial, **EL ICETEX** notificará a **EL CONTRATISTA**, quien asumirá de inmediato la defensa

14. CONFIDENCIALIDAD 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 Orden de Servicios, 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**. **PARÁGRAFO PRIMERO:** No podrá ser considerada como confidencial la información que sea susceptible de ser conocida mediante la utilización de canales regulares y legales de información ni la información que sea de público conocimiento. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Que de no ser así, se presume que toda información intercambiada entre las partes es confidencial, y debe adecuarse a lo establecido en la presente orden de servicios, salvo que el **ICETEX**, exprese lo contrario. **PARÁGRAFO TERCERO:** De conformidad con lo señalado en esta Cláusula, la información confidencial que sea recibida por **EL CONTRATISTA**, será exclusiva y únicamente utilizada para los fines para los cuales fue suministrada y no podrá ser revelada a terceros salvo autorización expresa de la parte que suministró la información.

15. SUSPENSIÓN

La ejecución de la Orden de Servicios podrá ser suspendida mediante la suscripción de un acta en donde conste tal evento, cuando medie alguna de las siguientes causales: **a)** Mutuo acuerdo entre las partes. **b)** Por incumplimiento **GRAVE** de Las Partes a lo pactado en el presente contrato, caso en el cual, la PARTE cumplida podrá, mediante comunicación escrita enviada a la otra, dar por terminado este contrato de manera inmediata. Entiéndase por incumplimiento **GRAVE** aquel incumplimiento que no haya sido subsanado por La Parte responsable en un periodo máximo treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de solicitud de cumplimiento. **c)** Vencimiento del plazo. **d)** Cumplimiento del objeto del contrato antes del plazo previsto. **e)** Condición Resolutoria, de conformidad con el

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

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

artículo 1546 del Código Civil **f).** Por la ocurrencia de un evento que constituya uno que pueda catalogarse como de fuerza mayor o caso fortuito bajo la legislación colombiana, que de manera continua persista por un periodo que sea igual o superior a treinta (30) días comunes. **g)** Cuando el **ICETEX** establezca por cualquier medio que **EL CONTRATISTA** se encuentre incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas por la Junta Directiva del **ICETEX.**

16. SUPERVISIÓN

La vigilancia y control de la ejecución del presente contrato estará a cargo del Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo. Serán funciones de la Supervisión de la Orden de Prestación de Servicios las señaladas en el artículo 51 del Acuerdo 030 del 17 de septiembre de 2013 (Manual de Contratación del **ICETEX**). **PARÁGRAFO:** Además de las Funciones específicas señaladas en la presente cláusula, el Supervisor tendrá las facultades generales previstas en los artículos 83 y 84 de la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), y demás disposiciones vigentes aplicables relacionada con la implementación y cumplimiento del Estatuto Anticorrupción ley 1474 de 2011

17. CAUSALES DE TERMINACIÓN

La Orden de Servicios se dará por terminada en los siguientes casos: **a)** Mutuo acuerdo entre las partes. **b)** Incumplimiento de alguna de las obligaciones por parte del **CONTRATISTA**. **c)** Vencimiento del plazo. **d)** Cumplimiento del objeto de la Orden de Suministro, antes del vencimiento del plazo de la misma. **e)** Por el acaecimiento de la Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil. **f)** 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. **g)** Cuando el **ICETEX** establezca por cualquier medio que el **CONTRATISTA** ha hecho uso indebido de la Información y!o las claves de acceso a los diferentes sistemas y plataformas tecnológicas que el ICETEX le entregue, o que llegare a conocer, para la ejecución de la presente orden de servicios, sin perjuicio de las acciones administrativas, penales, disciplinarias y fiscales a que haya lugar.

18. OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS

EL CONTRATISTA se obliga para con **EL ICETEX**, a no utilizar el objeto de esta orden, como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o 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 de la presente orden de suministro. **PARÁGRAFO:** En caso que **EL CONTRATISTA**, figure en una lista de control de lavado de activos y financiación del terrorismo o se encuentre vinculado en un proceso judicial o delitos fuentes, **EL ICETEX** podrá unilateralmente suspender los giros y/o la presente orden de servicios, de conformidad con las políticas adoptadas por la Junta Directiva del **ICETEX.**

19. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto de la Orden, 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.

20. CESIÓN

EL CONTRATISTA no podrá ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones emanadas de la presente orden sin consentimiento previo y expreso del **ICETEX.**

21. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento no encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad, ni prohibiciones para contratar consagradas en los artículos

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

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

ORDEN DE SERVICIOS N° 2014-0120 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – y PRIME CALL COLOMBIA S.A.S

"Contratar un estudio de medición de calidad de procesos"

8 y 9 de la Ley 80 de 1993, en el artículo 127 de la Constitución Política de Colombia y en los demás eventos de prohibición previstos en la Ley 610 de 2000, en el Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 030 del 17 de septiembre de 2013 y en las demás normas vigentes relacionadas con esta materia, artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 90 de la Ley 1474 de 2011, y demás normas pertinentes, ni encontrarse en conflicto de intereses con el **ICETEX**. El juramento se entiende prestado con la aceptación de la presente orden de servicios.

22. NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN

La presente Orden no genera vinculación laboral entre **EL ICETEX** y **EL CONTRATISTA** y su personal; en consecuencia, ni **EL CONTRATISTA** ni el personal que cumplirá la presente Orden, tendrá derecho laboral alguno ni podrán reclamar prestación social alguna al **ICETEX**, con ocasión de la presente orden.

23. LIQUIDACIÓN

El presente contrato será objeto de liquidación de conformidad con el artículo 53 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 030 del 17 de Septiembre de 2013. Para tales efectos la Supervisión del contrato, en coordinación con **EL CONTRATISTA**, proyectará y entregará a la Secretaría General del **ICETEX** 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, conforme lo establece inciso tercero del artículo 53 del Manual de Contratación del **ICETEX**.

24. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN

A partir de la fecha en la cual **EL CONTRATISTA** acepte por escrito esta Orden, se entenderá perfeccionada. Para su ejecución se requiere la expedición del registro presupuestal y la aprobación por parte del **ICETEX** de la garantía establecida en la Cláusula Décima de la presente Orden. **El ICETEX** no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos

25. FECHA DE SUSCRIPCIÓN

24 ENE 2014

POR EL CONTRATANTE

JORGE ANTONIO GIRALDO RESTREPO
Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo
ICETEX

ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL
CDP EF-2014-017 **RP** 4414-18499
Rubro: ESTUDIOS DE MERCADO Y SERVICIO
Código: 6332350001
Fecha: 24-ENE-14 **Registrado por**

Proyectó: Juan Guillermo Muriel Tobon/Abogado Grupo Contratos.
Revisó: Claudia María Segura Tocora/Coordinadora Grupo Contratos

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

ORDEN DE SERVICIOS N° 2014-0120 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – y PRIME CALL COLOMBIA S.A.S

"Contratar un estudio de medición de calidad de procesos"
ANEXO 1 ANEXO ECONOMICO

Encuesta telefónica. Cuestionario de máximo cinco preguntas con un tiempo promedio de 3 minutos por encuesta.

Proceso en la resolución de reclamos y solicitudes (semanal)				
CANTIDAD MENSUAL	FRECUENCIA SEMANAL	CANTIDAD SEMANAL	VALOR/MES CON IVA	VALOR ANUAL CON IVA
383		96	$1.754.906,oo	$21.058.872,oo
Proceso en la gestión de cobranzas (mensual)				
CANTIDAD MENSUAL	FRECUENCIA		VALOR/MES CON IVA	VALOR ANUAL CON IVA
383	MENSUAL		$1.754.906,oo	$21.058.872,oo
Proceso en la adjudicación de crédito educativo (semestral)				
CANTIDAD SEMESTRAL	FRECUENCIA		VALOR/SEMESTRE CON IVA	VALOR ANUAL CON IVA
381	SEMESTRAL		$1.745.742.oo	$3.491.484,oo
Proceso de constitución de alianzas y fondos (bimestral)*				
CANTIDAD BIMESTRAL*	FRECUENCIA		VALOR/BIMESTRE CON IVA	VALOR ANUAL CON IVA
8	BIMESTRAL		$36.656,oo	$219.936,oo
*Cada dos meses				
VALOR TOTAL ANUAL CON IVA : $45.829.164,oo				

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

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO