

OTROSÍ N° 02 DE MODIFICACIÓN AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2012-0467 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A. – SERLEFIN S.A.

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

Entre los suscritos a saber: por una Parte, **JORGE ANTONIO GIRALDO RESTREPO** identificado con la cédula de ciudadanía N° 79.240.890, quien en su calidad de Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo del **ICETEX**, nombrado por Resolución N° 0721 del 09 de septiembre de 2013, posesionado mediante Acta 39 del 17 de septiembre del mismo año, debidamente facultado para suscribir el presente Contrato según lo establece el numeral 3° del Artículo Décimo de la Resolución N° 1071 del 26 de noviembre de 2013, quien actúa en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX NIT 899.999.035-7**, 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 del 12 de febrero de 2007 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 N° 80.419.336 de Bogotá, quien en su calidad de Gerente General, actúa en nombre y representación legal de **SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A. – SERLEFIN S.A.**, antes denominado **SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS, NIT 830.044.925-8**, Sociedad Comercial constituida mediante Escritura Pública N° 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; sociedad que mediante Escritura Pública N° 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 N° 01350382 del Libro IX cambió su nombre por el de **SERVICIOS LEGALES Y FINANCIEROS SERLEFIN S.A. OUTSOURCING DE SERVICIOS BANCARIOS Y DE NEGOCIOS** y posteriormente, por Escritura Pública N° 2021 de la Notaría 41 de Bogotá D.C. del 9 de septiembre de 2013, inscrita el 18 de septiembre del mismo año bajo el N° 01766070 del Libro IX la sociedad cambió su nombre por el de: **SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A. – SERLEFIN S.A.**, según consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá el 26 de febrero de 2014, quien para efectos del presente documento se denominará **EL CONTRATISTA**, quienes en adelante se denominarán conjuntamente "Las Partes", hemos convenido celebrar el presente Otrosí N° 02 de Modificación al Contrato N° 2012-0467 previas las siguientes consideraciones: **1.** Que una vez llevado a cabo el procedimiento de Selección Pública del Contratista N° 004 de 2012, el 21 de diciembre de 2012 se suscribió el Contrato de Prestación de Servicios N° 2012-0467 entre el **ICETEX** y **SERLEFIN S.A.**, cuyo objeto es *"Contratar por outsourcing la prestación de servicios especializados para la atención de los usuarios del ICETEX a nivel nacional."* **2.** Que la Cláusula Tercera establece que el Contrato tendrá un plazo de treinta y un (31) meses, contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio, situación que se presentó el 1° de marzo de 2013; es decir, que a la fecha el Contrato se encuentra vigente. **3.** Que el valor del Contrato N° 2012-0467 previsto en la Cláusula Cuarta del mismo se estipuló hasta por la suma de **Dieciocho Mil**



OTROSÍ N° 02 DE MODIFICACIÓN AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2012-0467 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A. – SERLEFIN S.A.

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

TRESCIENTOS CATORCE MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS CINCO PESOS (\$18.314'286.305,00) M/CTE. incluido IVA. **4.** Que el 1° de octubre de 2013 mediante Otrosí N° 01 al Contrato N° 2012-0467 Las Partes acordaron: *"Incorporar al contrato de prestación de servicios N° 2012-0467 la nueva metodología de servicio y de pago que permitan a las partes cumplir con el presupuesto destinado para el contrato, mediante un modelo de puestos fijos de trabajo, de acuerdo a lo establecido para el efecto en el Acta de Transacción y Arreglo Directo del contrato No. 2012-0467 suscrita entre Las Partes el día 30 de septiembre de 2013, la cual se hará efectiva a partir de la facturación del mes de octubre de 2013 y hasta la finalización del contrato"*. **5.** Que los supervisores del Contrato N° 2012-0467 mediante Memorando OAM 2400-090/2014001259-I del 14 de febrero de 2014, adicionado mediante Memorando OAM 2400-146 /2014001843-I del 04/03/2014 y Memorando OAM 2400-163 / 2014002096-I del 11 de marzo de 2014 junto con los anexos Justificación Técnica y la Ficha Técnica F118, ajustados el 14/03/2014, establecen la necesidad de modificar el Contrato N° 2012-0467 en el sentido de cambiar el modelo de atención chat para fortalecer la atención personalizada, modificar el horario en los puntos de atención personalizada e implementar un modelo de servicio preferencial para Fondos en Administración, lo cual permitirá: i) Optimizar los modelos de atención para asegurar la gestión del servicio, ii) Enfocar los recursos del contrato para canales de mayor crecimiento, iii) Implementar modelo de gestión de fondos para regiones de mayor demanda en servicios, iv) Establecer cambios en el modelo de gestión que garanticen la ejecución del contrato. **6.** Que según lo señalado por los supervisores/interventores del contrato se requiere efectuar los ajustes pertinentes en tres de los Canales de Servicio establecidos en el Contrato denominados: a) Atención Chat, b) Atención Personalizada, y c). Atención de Grandes Clientes, a través de los cuales se desarrolla la operación de servicios especializados de atención al usuario a nivel nacional. **7.** Que la modificación a los canales antes citados se solicita teniendo en cuenta que: **a)** El servicio a través del **Canal de Atención Chat** que se viene prestando será reemplazado por el **Asistente Virtual** contratado por el ICETEX; por lo tanto: i) El Canal Chat será suspendido y las mediciones e indicadores se medirán hasta ser reemplazado por el Asistente Virtual. ii) Los recursos y presupuesto establecido para el Canal de Atención Chat serán destinados para fortalecer los servicios en el Canal de Atención Personalizada, reforzando el proceso de atención en aquellas ciudades que así lo requieren (para esta reasignación se tendrán en cuenta los costos de un asesor de Personalizada de ciudades intermedias). iii) Dada la implementación del Asistente Virtual – Chat, se monitoreará su impacto a fin de establecer el volumen de atenciones que migran a este nuevo servicio, y como éste puede representar disminuciones de atenciones en otros canales, los recursos que generen ahorros se reasignarán en aquellos canales de mayor crecimiento. iv) Con la modificación del contrato, se implementará un Chat temático con dos (2) asesores, quienes prestarán el servicio de respuesta a temas de acuerdo con las tipologías de mayor consulta con una programación periódica. Una vez se implemente el **Asistente Virtual – Chat**, se



OTROSÍ N° 02 DE MODIFICACIÓN AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2012-0467 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A. – SERLEFIN S.A.

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

suspenderá el chat temático, y sus recursos serán reasignados al canal de mayor crecimiento. **b)** El servicio a través del **Canal de Atención Personalizada** que se viene prestando requiere modificación del horario de atención al usuario en los diferentes puntos a nivel nacional, el cual será informado oportunamente por el ICETEX a través de los supervisores/interventores del Contrato. Para garantizar una adecuada difusión del cambio se establecerán protocolos de información a través de los diferentes canales de atención, asegurando el cumplimiento de la normativa que regula la atención al ciudadano. Así mismo y de acuerdo con la propuesta conjunta de mejoramiento, se deberán asignar cuatro (4) puestos fijos adicionales en los puntos de atención personalizada y a partir de la fecha previamente indicados por el ICETEX. Los puestos fijos que se trasladan a Personalizada serán liquidados al precio de un asesor de Personalizada ciudad intermedia, según los precios establecidos en el proceso contractual para el año 2014-2015. **c)** El servicio a través del **Canal de Atención Grandes Clientes** requiere incluir la implementación del **modelo preferencial para Fondos en Administración**, dada la importancia de la descentralización de los procesos por el gran crecimiento de los Fondos constituidos y el número creciente de sus beneficiarios. Adicional a esto, la necesidad de estar en contacto directo con los constituyentes y beneficiarios para así atenderlos de manera oportuna y personalizada desde cada una de las territoriales donde se encuentran ubicados, lo cual brindará una percepción de fortalecimiento de la estructura y de la gestión de los Fondos permitiendo afianzar los lazos comerciales y un mejor servicio. Así mismo, se logrará contar con menores tiempos de respuesta, mayor satisfacción por parte de nuestros constituyentes y una respuesta positiva para la colocación de recursos que coadyuvará en mayor cobertura en la educación y en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad. El Contratista para el desarrollo del Modelo de servicio preferencial de Fondos deberá tener en cuenta: **i)** Que el modelo se desarrollará acorde con la programación y calendarios establecidos por la Vicepresidencia de Fondos, en este sentido, el personal requerido se contratará sobre el valor de un asesor de Grandes Clientes sin incluir costos administrativos y/o operativos. Es decir, el valor mensual a pagar por asesor corresponde a la suma de \$4.455.618.00 Incluido IVA y todos los gastos administrativos que genera esta contratación. **ii)** El pago de estos asesores se aplicará con cargo al disponible que se ha generado en la ejecución del contrato por un volumen inferior de los servicios al proyectado correspondiente a la vigencia 2013, razón por la cual no hay lugar a adicionar el valor del Contrato. **iii)** El número de asesores a contratar se asignarán de acuerdo con la demanda y creación de programas de la Vicepresidencia de Fondos en Administración. **iv)** El cumplimiento de las obligaciones del personal anteriormente mencionado será verificado por la Vicepresidencia de Fondos en Administración, y el control, seguimiento, administración, solicitud y análisis de reportes así como la coordinación de sus actividades será desarrollada por los Asesores Comerciales de Presidencia del Icetex. **8.** Que según el Memorando 2014002096-I del 11/03/2014 arriba citado, los supervisores del Contrato informan que la presente modificación no afecta el presupuesto del contrato principal, es decir no causa

OTOSÍ N° 02 DE MODIFICACIÓN AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2012-0467 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A. – SERLEFIN S.A.

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

erogación presupuestal alguna. **9.** Que de acuerdo con lo anterior, los supervisores del Contrato N° 2012-0467 en sesión del Comité de Contratación informaron y solicitaron la viabilidad para modificar el Contrato en lo concerniente a los canales de Atención Chat, Atención Personalizada y Atención Grandes Clientes, lo cual fue aprobado según Acta N° 2014/12 del 06 de marzo de 2014, conforme a lo establecido en el artículo 13 del Acuerdo de Junta Directiva N° 030 del 17 de septiembre de 2013, por el cual se adopta el nuevo Manual de Contratación del **ICETEX**. Con base en las anteriores consideraciones Las Partes proceden a celebrar el presente Otrosí N° 02 de Modificación al Contrato N° 2012-0467, el cual se regirá por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO:** El objeto de este documento es modificar el numeral 1.1 Definición y Alcance de los Canales, el numeral 1.1.4 Atención Chat y el numeral 1.1.7 Atención Grandes Clientes del Anexo del Contrato N° 2012-0467 del 21 de diciembre de 2012. **CLÁUSULA SEGUNDA-ANEXO:** Modificar el Anexo – "Requerimientos y Especificaciones Técnicas y Tecnológicas del Servicio" así: **A.** En el Numeral 1.1 Definición y Alcance de los Canales: **Canal de Atención Personalizada:** **a)** Se modifica el Horario de Atención Personalizada el cual será el informado oportunamente por el ICETEX a través de los supervisores/interventores del Contrato. Para garantizar una adecuada difusión del cambio se establecerán protocolos de información a través de los diferentes canales de atención. **b)** Además de lo establecido en el contrato para este canal de servicio, el Contratista se compromete a: **i)** Asignar cuatro (4) puestos fijos adicionales a los ya establecidos, los cuales deberán ser ubicados en los puntos de atención personalizada que indique el Icetex al Contratista y a partir de la fecha previamente señalada. **ii)** Los puestos fijos que se trasladan a Personalizada serán liquidados al precio de un asesor de Personalizada ciudad intermedia, según los precios establecidos en el proceso contractual para el año 2014-2015. **B.** En el Numeral 1.1.4 Definición y Alcance de los Canales: **Atención Chat:** **a)** El servicio a través del Canal de Atención Chat que se viene prestando será reemplazado por el Asistente Virtual contratado por el ICETEX; por lo tanto: **i)** El Canal de Atención Chat será suspendido en el momento en que entre en operación el Asistente Virtual contratado por el ICETEX, las mediciones e indicadores de este canal se medirán hasta ser reemplazado por el Asistente Virtual. **ii)** Los recursos y presupuesto establecido para el Canal de Atención Chat serán destinados para fortalecer los servicios en el Canal de Atención Personalizada, reforzando el proceso de atención en aquellas ciudades que así lo requieren (para esta reasignación se tendrán en cuenta los costos de un asesor de Personalizada de ciudades intermedias). **iii)** Dada la implementación del Asistente Virtual – Chat, se monitoreará su impacto a fin de establecer el volumen de atenciones que migran a este nuevo servicio, y como éste puede representar disminuciones de atenciones en otros canales, los recursos que generen ahorros se reasignarán en aquellos canales de mayor crecimiento. **iv)** Con la modificación del contrato, se implementará un Chat temático con dos (2) asesores, quienes prestarán el servicio de respuesta a temas de acuerdo con las tipologías de mayor consulta con una programación periódica. Una vez se implemente el **Asistente Virtual – Chat**, se




OTROSÍ N° 02 DE MODIFICACIÓN AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 2012-0467 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A. – SERLEFIN S.A.

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

suspenderá el chat temático, y sus recursos serán reasignados al canal de mayor crecimiento. **C.** En el numeral 1.1.7 Definición y Alcance de los Canales: **Atención Grandes Clientes:** Además de lo establecido en el contrato para este canal de servicio, se implementa el **modelo preferencial para Fondos en Administración** bajo los siguientes parámetros que debe cumplir el contratista: **a)** El modelo se desarrollará acorde con la programación y calendarios establecidos por la Vicepresidencia de Fondos en Administración del Icetex. **b)** El personal requerido se contratará sobre el valor de un asesor de Grandes Clientes sin incluir costos administrativos y/o operativos. Es decir, el valor mensual a pagar por asesor corresponde a la suma de \$4.455.618.00 Incluido Iva y todos los gastos administrativos que genera esta contratación. **c)** El pago de estos asesores se aplicará con cargo al disponible que se ha generado en la ejecución del contrato por un volumen inferior de los servicios al proyectado correspondiente a la vigencia 2013, razón por la cual el presente modificatorio no da lugar a adicionar el valor del Contrato. **d)** El número de asesores a contratar se asignarán de acuerdo con la demanda y creación de programas de la Vicepresidencia de Fondos en Administración. **PARÁGRAFO:** El cumplimiento de las obligaciones del personal previsto en el presente otrosí será verificado por la Vicepresidencia de Fondos en Administración, y la coordinación de las actividades será desarrollada por los Asesores Comerciales de Presidencia del ICETEX. **CLÁUSULA SEGUNDA - VIGENCIA DE LAS ESTIPULACIONES:** Las demás cláusulas y/o especificaciones del Anexo del Contrato principal suscrito entre Las Partes que no se modificaron o adicionaron en el presente documento continuarán vigentes y son de obligatorio cumplimiento para Las Partes y para la ejecución del presente Otrosí será a partir del próximo primero (1º) de abril de 2014. **CLÁUSULA TERCERA - REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente Otrosí N° 02 de Modificación se perfecciona con la firma de Las Partes. Para constancia de todo lo anterior se firma en Bogotá D.C., el día

26 MAR 2014

POR EL CONTRATANTE



JORGE ANTONIO GIRALDO RESTREPO
Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo
Delegado **ICETEX**

POR EL CONTRATISTA



JUAN CARLOS ZABALA CASTILLO
Gerente General - Representante Legal
SERLEFIN S.A.

