

CONTRATACION DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO DE 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX No. **2013-0295** SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" - ICETEX - INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

Entre los suscritos, a saber **ANA CLEMENCIA SILVA NIGRINIS**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 35.467.233, quien en su calidad de Vicepresidenta de Crédito y Cartera, nombrada mediante Resolución N° 0628 del 5° de agosto de 2013, y posesionada mediante Acta mediante Acta 12 del 08 de marzo de 2013, se encuentra delegada para suscribir los contratos principales que requiera la Vicepresidencia de Crédito y Cartera del **ICETEX**, de conformidad con lo establecido en el Numeral Siete del Artículo Tercero de la Resolución N° 0405 del 31° de Mayo de 2013, "Por medio de la cual se delegan unas funciones en el **ICETEX**", y quien en la mencionada calidad 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, creada por Decreto Ley 2586 de 1950, reorganizada por el Decreto Ley 3155 de 1968 y transformada por la Ley 1002 de diciembre 30 de 2005, reestructurada por el Decreto N° 380 de 2007, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, con Nit. 899.999.035-7, y quien en adelante se denominará **EL ICETEX**, y por la otra parte, **JULIA PATRICIA FERNANDEZ VELASQUEZ**, identificada con la Cédula de ciudadanía No.64.561.713, quien en su calidad de Representante Legal de **INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A**, con Nit. 8300472215-0, y quien para efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato de Outsourcing de Cobranza Administrativa, previas las siguientes consideraciones: **1.** Que la educación, por disposición constitucional y de acuerdo con el artículo 20 de la Ley 30 de 1992, es un derecho de la persona y un servicio público cultural; y corresponde al Estado garantizar el acceso al mismo. **2.** Que la estrategia en la que se basa la nueva estructura del **ICETEX** está enmarcada en la contratación de terceros para actividades de soporte de la Institución, dentro de las cuales están incluidos la contratación de un Outsourcing de Cobranza Administrativa (cartera comprendida en un rango 1 a 60 días), el cual incluye cobro preventivo y correctivo, de las diferentes líneas de crédito ofrecidas por el **ICETEX**. **3.** Que mediante Acuerdo 040 del 9 de diciembre de 2009 que modificó en su integridad el Acuerdo 010 del 19 de mayo de 2009, la Junta Directiva adoptó políticas para la sostenibilidad del crédito educativo como mecanismo de fomento de la educación superior, con el fin de maximizar los recursos disponibles en el **ICETEX** para asegurar el acceso y permanencia de la población menos favorecida en la educación superior. **4.** Que de acuerdo con los antecedentes citados, se hace necesario contratar un Outsourcing de Cobranza Administrativa que busque recaudar la (cartera comprendida en un rango de 1 a 60 días), el cual incluye cobro preventivo y correctivo, de las diferentes líneas de crédito ofrecidas por el **ICETEX**. **5.** Que teniendo en cuenta el volumen de la cartera vencida y en busca de un manejo más eficiente que proporcionara mejores resultados en el recaudo de la cartera como fuente principal de ingresos del **ICETEX** y con el fin de cumplir con la misión institucional de otorgar crédito a un mayor número de colombianos, razón por la cual se busca externalizar la cobranza Administrativa de la cartera del Instituto, por cuanto en la planta del **ICETEX** no cuenta con la infraestructura necesaria, personal idóneo suficiente y calificado para realizar dicha actividad. **6.** Que los pliegos de condición de la Lista Corta No. 002 de 2013 fueron publicados en el link: <http://goo.gl/cBEb8c> en la página web del **ICETEX** www.icetex.gov.co, de conformidad con lo estipulado en el Manual de Contratación de la entidad. **7.** Que el presente contrato derivado de la Invitación por Lista corta, será pagado con recursos del presupuesto del **ICETEX** correspondiente a las vigencias 2013 y 2014 según certificado de disponibilidad presupuestal No. CDP VF-2013-008 del



CONTRATACION DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX No. **2013-0295** SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" - ICETEX - INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

16 de septiembre de 2013 y que la vigencia futura correspondiente al mes de enero del año 2014, se encuentra aprobada por parte de la Junta Directiva del **ICETEX** en sesión celebrada el día 28 de agosto de 2013. **8.** Que de conformidad con el Estudio Previo de Conveniencia del 13 de Septiembre de 2013, suscrito por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, **EL ICETEX** requiere contratar un Outsourcing de Cobranza Administrativa (cartera comprendida en un rango 1 a 60 días), el cual incluye cobro preventivo y correctivo, de las diferentes líneas de crédito ofrecidas por el **ICETEX**. **9.** Que para tal fin, se inició el proceso de contratación mediante el proceso de Lista Corta establecido en el Acuerdo No. 030 del 17 de Septiembre de 2013. **10.** Que de conformidad con el artículo 7 numeral 2 del Manual de Contratación del **ICETEX**, de acuerdo con la cuantía del proceso, previa viabilidad impartida por el Comité de Contratación del **ICETEX** según consta en el Acta 2013/06 del 11 de octubre de 2014, se adelantó el proceso para la escogencia del Outsourcing de Cobranza Administrativa, en el cual las solicitudes de propuestas por parte del **ICETEX** fueron remitidas a las firmas **ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN COBRANZA S.A - AESA, INTERACTIVO CONTACT CENTER, CONTACTO SOLUTIONS, CYC ABOGADOS S.A.S, ADMINISTRAMOS Y GESTIONAMOS LTDA Y SERVIEFECTIVO**, mediante oficios radicados en la Coordinación de Correspondencia del **ICETEX** el día 2013/09/24, acompañados de las Reglas de Participación del Proceso, de tal y como se desprende de los documentos que reposan en el expediente único administrativo. **11.** Que la invitación del **ICETEX** fue atendida por las firmas **INTERACTIVO CONTACT CENTER y CYC ABOGADOS S.A.S** según consta en el Acta de Cierre y Apertura de las Propuestas del día 03 de octubre, diligencia que contó con la asistencia de la Oficina de Control Interno, Grupo de Correspondencia y la Dirección de Cobranza del **ICETEX**. **12.** Que el Comité Evaluador del **ICETEX**, una vez sometida por parte de la Vicepresidencia de Crédito y Cartera el Informe Técnico y Económico, y por parte del Grupo de Contratación la Verificación Jurídica de las propuestas presentadas, y habiéndose manifestado por los miembros del Comité su total acuerdo con la recomendación emitida por la Vicepresidencia de Crédito y Cartera en su Dirección de Cobranza, como área solicitante, recomendó suscribir el contrato con **INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A**, por cumplir con la totalidad de los requisitos habilitantes, y obtener el máximo puntaje de los criterios calificables de evaluación económica y técnica, según consta en el Acta del Comité Evaluador No. 2013 del 11 de Octubre de 2013. **13.** Que mediante Resolución de adjudicación No. 0903 del 18 de octubre de 2013 se adjudicó el contrato al contratista **INTERACTIVO CONTACT CENTER** y con base en las anteriores consideraciones, se procede a celebrar el presente contrato, el cual se registrará por la Constitución Política de Colombia, especialmente por lo consagrado en los artículos 209, por el artículo 8º de la Ley 1002 de 2005, los artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007, por el Manual de Contratación del **ICETEX**, (Acuerdo No. 030 del 17 de Septiembre de 2013), y demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables al contrato de **PRESTACION DE SERVICIOS "Outsourcing"** de Cobranza Administrativa, y en especial por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO:** Prestación de servicios a través de un "Outsourcing" de Cobranza Administrativa (cartera comprendida en un rango 1 a 60 días), el cual incluye cobro preventivo y correctivo, de las diferentes líneas de crédito ofrecidas por el **ICETEX** según las especificaciones técnicas descritas en el capítulo Quinto (5) del Pliego de Condiciones de la Invitación por Lista corta No. 002 de 2013 los cuales hacen parte integral del presente contrato. **CLÁUSULA SEGUNDA.- ALCANCE DEL OBJETO.-**



CONTRATACION DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO DE 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX No. **2013-0295** SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" - ICETEX - INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

a. EL CONTRATISTA estructurara y gestionara un proceso de Cobro Administrativo que permita un mayor control sobre la cartera de 1 a 60 días, con el fin de evitar su deterioro a categorías de mayor riesgo y minimizar el impacto en los resultados financieros del **ICETEX**. **b. EL CONTRATISTA** garantizará la disponibilidad y dedicación de las personas y el soporte tecnológico, Administrativo y sistemas de información, con la dedicación formación y experiencia solicitada para atender las obligaciones del contrato. **c. EL CONTRATISTA** permitirá y facilitará la práctica de auditorías que en cualquier momento se soliciten por parte de **ICETEX** o de las entidades de control, supervisión y vigilancia. **d. EL CONTRATISTA** aplicará las metodologías y los procedimientos que garanticen la gestión de los riesgos y su adecuado tratamiento y mitigación a los que están expuestos los recursos administrados. **e. EL CONTRATISTA** garantizará desde el inicio del contrato la continuidad de la operación en el "Outsourcing" de Cobranza Administrativa. **f. EL CONTRATISTA** dará cumplimiento al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), de conformidad con lo establecido en el Capítulo Décimo Primero del Título 1 de la Circular Básica Jurídica (C. E. 007 de 1996), las Circulares Externas 026 de 2008, 002 de 2010, las Circulares 014, 037 y 052 de 2007 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia **g. EL CONTRATISTA** dará cumplimiento a las Circulares Externas 037 y 052 de 2007 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, orientada a Seguridad de la Información, como también a la normatividad vigente en materia de todos los riesgos. **h. EL CONTRATISTA** deberá velar por el cumplimiento y protección en la información de manejo de bases de datos de acuerdo con los requisitos establecidos en la Ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008) y Ley 1581 de 2012 Ley Protección de Datos. **i. EL CONTRATISTA** deberá garantizar el Sistema de Gestión de la Calidad de los servicios y productos objeto de la contratación, a través de la Certificación vigente de un ente certificador ó del Representante Legal en donde acredite que cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad en su organización. Lo anterior, por cuanto esto proporciona una base sólida de gestión, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos y la excelencia en el desempeño. **CLÁUSULA TERCERA.- VALOR.-** El valor del presente contrato será hasta por la suma de \$520.000.000 (*Quinientos Veinte Millones de pesos*) garantizados mediante certificado de disponibilidad presupuestal No. CDP VF-2013-008 del 16 de septiembre de 2013 y que la vigencia futura correspondiente al mes de enero del año 2014, se encuentra aprobada por parte de la Junta Directiva del **ICETEX** en sesión celebrada el día 28 de agosto de 2013. **CLÁUSULA CUARTA.- PLAZO.-** El presente contrato tendrá un plazo de duración de cuatro (4) meses, contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del mismo. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando el último día del plazo total pactado coincida con un sábado, domingo o día feriado, el mismo vencerá hasta el final del primer Día Hábil siguiente. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El acta de inicio deberá suscribirse durante los TRES (3) días hábiles siguientes al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato. El incumplimiento de este plazo por causas imputables **AL CONTRATISTA**, según pronunciamiento del Supervisor, dará lugar a la declaratoria de incumplimiento del contrato y la efectividad de la garantía de cumplimiento por parte de **EL ICETEX**. **PARÁGRAFO TERCERO.- PRÓRROGA:** Si por circunstancias previamente revisadas y aprobadas por el Supervisor del contrato, previa evaluación a satisfacción por parte del Comité de Contratación del **ICETEX**, respecto a la gestión adelantada por parte del



CONTRATACION DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO DE 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX No. **2013-0295** SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" - ICETEX - INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

Contratista, se requiere modificar el plazo del Contrato, las partes celebrarán una prórroga de acuerdo con las disposiciones legales y con la limitación prevista para el efecto en el inciso tercero del artículo 47 del Acuerdo No. 030 del 17 de septiembre de 2013 mediante el cual se adoptó el Manual de Contratación del **ICETEX**. Si las causas de la prórroga son imputables al **CONTRATISTA** los costos que genere la misma serán de su cuenta y riesgo; por consiguiente, **EL ICETEX** no le reconocerá valor alguno por el tiempo adicional. **CLÁUSULA QUINTA.- FORMA DE PAGO.-** La remuneración a favor del **CONTRATISTA** será de acuerdo a lo establecido en cada una de las etapas consistirá en la forma de pago en cada una de las dos etapas *cobro preventivo* y *cobro correctivo* conforme a las siguientes variables:

PARÁGRAFO PRIMERO.-Porcentaje de cumplimiento de recaudo cobro preventivo:

La comisión de cobro preventivo del rango de 1 a 30 días de mora en ninguna instancia deberá ser superior al 0.05% de la recuperación de saldos de capital. Se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 70% del recaudo mensual de saldos de capital. En casos de recaudos inferiores al 70% no habrá lugar a pago de ningún tipo de remuneración por parte del ICETEX. Tal como lo describe la siguiente tabla:

COBRO PREVENTIVO (1 - 30 días de mora)	
% CUMPLIMIENTO	VALOR COMISION
85% o Mayor	0.05%
80 %- 84%	0.045%
70% -79%	0.041%
Menos de 70%	0%

PARÁGRAFO SEGUNDO.- Porcentaje de cumplimiento de recaudo cobro correctivo:

La forma de pago en el **cobro correctivo** se hará de acuerdo a la siguiente variable: Porcentaje de cumplimiento de recaudo: La comisión de cobro correctivo del rango de 31 a 60 días de mora en ninguna instancia deberá ser superior al 0.06% de la recuperación de saldos de capital. Se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 50% del recaudo mensual de saldos de capital. En casos de recaudos inferiores al 50% no habrá lugar a ningún tipo de remuneración por parte del ICETEX, tal como lo indica la siguiente tabla:

CONTRATACION DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN DE RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX No. **2013-0295** SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" - ICETEX - INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

COBRO PREVENTIVO (31 - 60 días de mora)	
% CUMPLIMIENTO	VALOR COMISION
60% o Mayor	0.06%
55 %- 59%	0.055%
50% -54%	0.051%
Menos de 50%	0%

PARÁGRAFO TERCERO.-La remuneración no estará sujeta a revisiones, cambios ni ajustes. El reconocimiento de la remuneración al Contratista, cubrirá todos los costos en los que haya a incurrir para la ejecución del objeto contractual. **EL ICETEX** no reconocerá sumas adicionales por concepto de costos administrativos u operativos. **PARÁGRAFO CUARTO.- IMPUESTOS:** Todos los impuestos, contribuciones y tasas que se causen por razón de la suscripción, desarrollo, ejecución y liquidación del Contrato, con excepción de los que estrictamente correspondan al **ICETEX**, son de cargo exclusivo del **CONTRATISTA**. **PARÁGRAFO QUINTO.-** Para proceder a cada uno de los pagos, **EL CONTRATISTA** deberá anexar los siguientes documentos o certificaciones: **a.** Recibo a satisfacción del Supervisor de **EL ICETEX** **c.** Igualmente, para cada uno de los pagos de la comisión, **EL CONTRATISTA** deberá presentar la certificación expedida por su Revisor Fiscal o Representante Legal, en la que certifique que se encuentra al día en el pago de los aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral en Pensión, Salud, Riesgos Laborales, aportes parafiscales y SENA a través del Impuesto sobre la renta para la equidad CREE, 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**. **CLÁUSULA SÉXTA .-EVENTOS QUE NO GENERAN COMISIONES AL CONTRATISTA .** Los siguientes eventos no generan ningún tipo de comisión: **1.** Retención salarial realizada por el Instituto de conformidad con el Decreto 3155 de 1968. En este caso se debe devolver la obligación al Instituto. **2.** Pagos soportados con documentos falsos. **3.** Pagos generados con cheques devueltos. **4.** Cuando como resultado de los cobros efectuados se concluya que no existe una obligación clara, expresa y exigible a favor del ICETEX. **5.** Obligaciones con inconsistencias en el saldo del crédito, como por ejemplo: Inconsistencias en aplicación de pagos, giros, entre otros, que puedan ser de fácil detección. **6.** Obligaciones que una vez asignadas para el cobro de cartera, sean solicitadas por el ICETEX dentro de las atribuciones del contrato. **7.** Obligaciones en las que el contratista no acredite la gestión de cobro realizada. **CLÁUSULA SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES: A) OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA: 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, de las Reglas de Participación del proceso de contratación, **EL CONTRATISTA** tendrá entre otras las siguientes obligaciones generales: se compromete a: **1)** Realizar el cobro Administrativo (cartera comprendida en un de rango 1 a 60 días), el cual incluye cobro preventivo y correctivo, de las diferentes líneas de crédito ofrecidas por el **ICETEX**. **2)**



105

CONTRATACION DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO DE 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX No. **2013-0295** SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" - ICETEX - INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

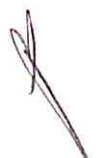
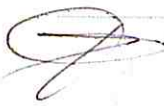
Aplicar el Manual de Liquidación de Crédito del **ICETEX**, con el fin de garantizar que las liquidaciones de la obligación en cobro Administrativo se realicen correctamente. **3)** Proyectar, actualizar y revisar según sea el caso la liquidación de las obligaciones encomendadas para cobro. En el evento en que el contratista liquide incorrectamente una obligación, éste deberá asumir el pago de la diferencia que resulte entre la liquidación correcta y real, de la liquidación mal proyectada. Así mismo, deberá responder por los daños y perjuicios causados al beneficiario y/o al **ICETEX** con ocasión de la inconsistencia presentada. **4)** Evaluar, custodiar y dar trámite a las solicitudes y reclamos, que hagan los deudores objeto de cobro. En los casos de derechos de petición, deberán ser atendidos en los plazos de ley por el contratista y para lo cual deberán enviar los soportes necesarios al **ICETEX**. **5)** Presentar al supervisor del contrato un informe mensual del recaudo de la cartera el cual deberá contener los siguientes conceptos: Número del crédito (ID Solicitud), Documento de identificación del beneficiario y Deudor Solidario, Tipo de identificación del beneficiario y Deudor Solidario, Nombre completo del beneficiario y Deudor Solidario, Código de referencia del crédito, Relación de gestiones adelantadas durante el mes (correos electrónicos, mensajes de texto, mensajes de voz, llamadas telefónicas, comunicaciones escritas) tanto al Beneficiario como al Deudor Solidario, Fecha de gestión, Resultado de la gestión (efectiva o no efectiva), Valor pago mínimo asignado, Fecha de pago, Valor pagado, Rango de mora al momento de asignación, Causal de devolución de comunicaciones escritas, Numero de guía de entrega, Certificación de entrega y Soportes de gestiones realizadas. **6) EL CONTRATISTA** durante la vigencia del contrato, deberá mantener el registro físico y/o magnético de cada uno de los mecanismos utilizados a lo largo de las etapas de cobro. Esta información deberá ser entregada con una periodicidad mensual en los tres primeros días hábiles del mes, en un archivo magnético y/o físico, bajo los parámetros establecidas por el **ICETEX**. Este informe deberá ser validado y aprobado por parte de la Dirección de Cobranza de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza como condición indispensable para el pago de la factura. **7)** Realizar la gestión de cobro Administrativo en cobro preventivo y correctivo y una vez la obligación haya sido normalizada, deberá informar inmediatamente al **ICETEX**, con el fin de que sea registrada en el sistema de cartera. **8)** Deberá contar con las herramientas operativas y tecnológicas tales como: Call Center con marcación predictiva automática para llamadas inbound y outbound, Grabación Digital de llamadas, E-mail, IVR, Chat, Call Back, Mensajes de texto y Equipos de cómputo asignado a cada uno de los gestores. **9)** Cumplir con los requerimientos de seguridad en la información. **10)** Contar con los mecanismos de contingencia que garanticen la continuidad de la operación y el respaldo de la información. **11)** Garantizar la confidencialidad de la información suministrada por parte del **ICETEX** para el desarrollo del objeto contractual. **12)** Deberá contar con una herramienta a disposición del **ICETEX** que permita evidenciar la trazabilidad diaria de las gestiones realizadas por el operador de cobranza. **13)** El **CONTRATISTA** deberá poner a disposición del **ICETEX** un sistema de información mediante el cual la entidad podrá acceder de manera remota y el cual contara con las siguientes especificaciones: **a)** Verificación y actualización de la información suministrada por el **ICETEX** **b)** Verificación y actualización de la información



JRV

CONTRATACION DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN DE RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX No. 2013-0295 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" - ICETEX - INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

recibida de la firma de cobranza externa **c)** Cruce de base de datos con la firma de cobro externo para la actualización de la información **d)** Consolidación de informes de gestión de cobranza **e)** Establecer indicadores de gestión y efectividad **f)** Registro diario de los resultados obtenidos en cada una de las etapas de gestión de cobro adelantas por la firma de cobro externo, tales como: Llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, acuerdos de pago y/o negociaciones, envío de comunicaciones, entre otros **g)** Administrar la cartera por diferentes criterios de agrupación: por regionales, edades de vencimiento, por saldos, tipos de crédito, resultados de gestión de cobranza, entre otros **h)** Operar vía Internet con el fin de tener un acceso en línea a la información actualizada y consolidada en la gestión de cartera. **14)** Asistir a las brigadas de cobranza o de normalización de las obligaciones que el **ICETEX** programe en la ciudad de Bogotá bajo los parámetros establecidos por el Instituto, atendiendo los casos y requerimientos a nivel nacional **15)** Dar un trato digno, respetuoso y amable a los usuarios. **16)** Participar activamente en las reuniones a que convoque el **ICETEX** y con base en las instrucciones recibidas, adelantar las negociaciones más favorables para los intereses de las partes vinculadas con la deuda. **17)** Avisar al **ICETEX**, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al conocimiento del hecho o circunstancias que puedan incidir en la no oportuna o debida recuperación de los valores adeudados o que puedan poner en peligro los intereses legítimos del **ICETEX**. **18)** Responder por los daños y perjuicios causados al **ICETEX** por el uso indebido de la información o elementos de trabajo que le hayan sido entregados, para el desarrollo de la gestión encomendada y los perjuicios que de allí se deriven. **19)** Abstenerse de recibir dinero de los deudores del **ICETEX** a cualquier título generados con ocasión de la ejecución del presente contrato. **20)** Comunicar al **ICETEX** en caso de existir conflicto de intereses, el hecho o circunstancia que lo contenga y acoger la instrucción que le sea indicada por el **ICETEX**. **21)** Ubicar a los deudores para la cancelación de las deudas objeto de recuperación, bajo su propia responsabilidad y con sus propios medios físicos, técnicos y económicos, sin que de manera alguna se le pueda endilgar al **ICETEX** responsabilidad por la información que a título de colaboración le sea entregada **AL CONTRATISTA**, ni se harán reconocimientos económicos a ningún título, salvo aquel que sea producto del recaudo efectivamente realizado, el cual, en todo caso, estará a cargo del deudor del **ICETEX**. **22)** Cumplir con las obligaciones que por la naturaleza y la ley le correspondan. **23)** Mantener para el desarrollo de la gestión, el personal y la infraestructura física ofrecida en su propuesta. En caso de retiro de alguno de estos componentes, deberá ser reemplazado por otro de igual o mejor condición y calidad de los ofrecidos, previa autorización del **ICETEX**. **24)** Retirar de la infraestructura operativa de su gestión, aquellas personas que a juicio del **ICETEX** desarrollen su labor en forma inconveniente o se encuentren incurso en causales sobrevinientes de inhabilidad o incompatibilidad o tengan respecto del **ICETEX** conflictos de intereses. **25)** Cumplir con los instructivos, reglamentos y modificaciones a los mismos, establecidos por el **ICETEX** para el recaudo y normalización de la cartera, los cuales hacen parte integral del contrato. Se prohíbe al **CONTRATISTA** negociar con los usuarios en términos contrarios al Reglamento de crédito educativo **ICETEX** o en condiciones diferentes a las estipuladas en el Pliego de



REPUBLICA
COLOMBIANA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
ICETEX

CONTRATACION DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO DE 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX No. 2013-0295 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" - ICETEX - INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

Condiciones **26)** Designar el personal requerido, para que brinde atención a los deudores que se acerquen a presentar propuestas de pago y dé curso a las propuestas y solicitudes de estos deudores. **27)** Contar con personal responsable idóneo y con la suficiente práctica y conocimiento en cobranza Administrativa en las etapas preventiva y correctiva, con el objeto de llevar a término satisfactorio la negociación con los usuarios, durante la ejecución del contrato **28)** Ejecutar el contrato y comprometerse a responder por la calidad del mismo, acatando las instrucciones que para el efecto le imparta el **ICETEX**, durante el desarrollo del contrato y de manera general, obrará con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilataciones y entramamientos en la gestión realizada. **29)** Contratar a su costa y bajo su responsabilidad todo el personal idóneo que sea requerido para la cabal ejecución del contrato y responder, de acuerdo con las leyes laborales vigentes, por el pago oportuno de honorarios, salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones, sin que el **ICETEX** adquiera responsabilidad alguna por tales actos. **30)** Dirigir personalmente y bajo su entera responsabilidad la ejecución del presente contrato de prestación de servicios. **31)** Suscribir junto con la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza del **ICETEX** y el Supervisor el acta de liquidación del contrato dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la firma del acta de terminación o a la expedición del Acto Administrativo que ordene la terminación. **32)** Constituir y presentar la garantía única. **33)** Responder ante terceros por los daños que se ocasionen, cuando provengan de causas imputables al **CONTRATISTA** de conformidad con la ley. **34)** Presentar informes en la periodicidad, términos y forma en que lo indique el **ICETEX**. Es de aclarar que en el momento en que el **ICETEX** requiera informes de gestión adicionales, el **CONTRATISTA** deberá enviarlo de acuerdo a la estructura exigida. **35)** Presentar informes sobre aspectos contractuales, siempre que sean requeridos por el Supervisor del contrato. **36)** No podrá acceder a peticiones o amenazas de quien actúe por fuera de la ley, que lo obliguen a hacer u omitir algún acto o hecho referente a la ejecución del contrato. Cuando se presenten tales amenazas o peticiones, el **CONTRATISTA** deberá informar inmediatamente de su ocurrencia al **ICETEX** y a las demás autoridades competentes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. El incumplimiento de esta obligación o acuerdos prohibidos, dará lugar a la declaratoria de terminación del contrato. **37)** Constituir las garantías establecidas en el presente contrato **38)** Entregar al **ICETEX** a la terminación del contrato lo siguiente: A) Toda la documentación de cada uno de los deudores morosos, tanto la recibida del **ICETEX**, como la generada en el desarrollo del contrato. B) La totalidad de la cartera asignada durante todo el tiempo de ejecución del contrato, así como los informes de gestión actualizados de cada uno de las obligaciones asignadas durante la vigencia del contrato y el registro impreso de la última gestión de cobro realizada a las mismas. C) Un informe con: C1) Número de obligaciones que se le asignaron para su recaudo. C2) Cartera en gestión. C3) Cartera devuelta señalando su estado de recuperabilidad efectivo. C4) Valor total recaudado por el desarrollo de su gestión, D) Entregar al **ICETEX** en archivo magnético con la totalidad de las gestiones de cobro realizadas a todas las obligaciones asignadas durante toda la ejecución del contrato. **39)** Permanecer al día en lo referente a aportes parafiscales de ley, afiliaciones



CONTRATACION DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN DE RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX No. 2013-0295 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" - ICETEX - INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

de EPS, ARL, y Pensión cuya verificación efectuará continuamente el supervisor del contrato. **40)** Atender las observaciones o requerimientos que le formule el **ICETEX** por conducto del supervisor del contrato. **41)** Constituir y mantener vigente la garantía única con los amparos correspondientes, durante toda la ejecución del contrato y sus prorrogas. **42)** Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, tecnológicas, económicas, de recurso humano, de infraestructura física y comerciales presentadas en la propuesta. **43)** Mantener en forma permanente altos niveles de eficiencia técnica y profesional para atender sus obligaciones. **44)** Cumplir a cabalidad el Plan de Acción y la metodología presentados en la propuesta. **45)** Dar estricto cumplimiento a los términos que se pacten en el presente contrato y por ningún motivo suspender o abandonar el objeto contratado. **46)** Guardar absoluta reserva de la información a que tiene acceso de acuerdo a los parámetros establecidos en la Ley 1581 de 2012 protección de Datos personales, respecto de los beneficiarios del crédito educativo y 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** se obliga a no disponer, divulgar, circular o negociar la información de los beneficiarios ni a mostrarla y entregarla a personas no autorizadas por el **ICETEX**, salvo aquellos casos en que medie una orden judicial. En caso de incumplimiento de esta obligación, el contratista responderá por los eventuales perjuicios que se causen a los beneficiarios del crédito educativo. **47)** Nombrar un Gerente del Proyecto, quien asistirá a las reuniones convocadas por el **ICETEX**, quien presentará los respectivos informes y será el interlocutor entre el **CONTRATISTA** y el **ICETEX**. Nombrar un Coordinador Operativo y Gestores de Cobranza de acuerdo con la experiencia y acreditación educativa establecida en los Pliegos de Lista Corta No. 002 de 2013 **48)** Presentar al Comité de Cartera del **ICETEX**, casos especiales de deudores morosos, que ameriten su análisis y estudio con la respectiva recomendación y en el formato diseñado para tal fin por el **ICETEX**. **49)** Realizar la prestación del servicio, de acuerdo con las especificaciones contenidas en el pliego de condiciones de la Lista Corta No. 002 de 2013, la propuesta presentada para la contratación y documentos que hacen parte integral del presente contrato. **50)** Suscribir a la firma del contrato el compromiso de confidencialidad, el cual hace parte integral del contrato. **51)** Las demás que se deriven de la naturaleza misma del contrato y en general cumplir con todo lo ofrecido en su propuesta. **B) OBLIGACIONES DEL ICETEX:** EL **ICETEX** se compromete a: **1.** Pagar en la forma establecida la remuneración pactada en FORMA DE PAGO contenida en el contrato. **2.** Supervisar que la ejecución del contrato se cumpla conforme lo previsto en el contrato de cobranza Administrativa que busque recaudar la cartera comprendida en un de rango 1 a 60 días, el cual incluye cobro preventivo y correctivo, de las diferentes líneas de crédito ofrecidas por el **ICETEX**, guardando los principios de calidad, seguridad y oportunidad de la información requerida por **ICETEX**. **3.** Capacitar a los gestores mediante la entrega de guiones con el fin de que el procedimiento de comunicación de estos frente a los deudores sea bajo parámetros técnicos definidos por el **ICETEX**. **4.** Recibir y evaluar los informes presentados por el **CONTRATISTA** y solicitar los ajustes que se requieran. **CLÁUSULA OCTAVA.- GARANTÍA:** EL **CONTRATISTA** una vez suscrito el contrato, el



CONTRATACION DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN DE RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX No. **2013-0295** SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" - ICETEX - INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

Contratista 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:

Riesgos Amparados	Porcentaje	Vigencia
Cumplimiento	30%	Por el término de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más hasta la liquidación del contrato.
Calidad del Servicio	30%	Por el término de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más hasta la liquidación del contrato.
Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	15%	Por el término de ejecución del contrato y tres (3) años más.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las vigencias de los amparos de la presente cláusula deberán ajustarse a la fecha del acta de inicio del Contrato, igualmente deberán ajustarse al suscribir las actas de suspensión, reinicio, y liquidación; en todo caso, se deberán ajustar los amparos de la póliza al valor final y a la fecha de liquidación del Contrato. En todo caso deberá mantenerse vigente hasta la liquidación del contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El hecho de la constitución de estos amparos no exonera a **AL CONTRATISTA** de las responsabilidades legales en relación con los riesgos asegurados. **PARÁGRAFO TERCERO:** Dentro de los términos estipulados en este Contrato, ninguno de los amparos otorgados podrá ser cancelado o modificado sin la autorización expresa de **EL ICETEX**. **EL CONTRATISTA** deberá mantener vigente las garantías, amparos y pólizas a que se refiere esta cláusula, y serán de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya o agote por razón de las sanciones que se impongan. Si **EL CONTRATISTA** se demora en modificar las garantías, éstas podrán variarse por la aseguradora o banco a petición de **EL ICETEX** y a cuenta del **CONTRATISTA** quien por la firma del presente Contrato autoriza expresamente al **ICETEX** para descontar los valores respectivos de los saldos que hubiere a su favor, previa facturación del servicio prestado y una vez realizadas las deducciones y/o retenciones por tributos a que haya lugar, sin perjuicio de las acciones legales que **EL ICETEX** pueda ejercer en su contra. **PARÁGRAFO CUARTO:** La garantía única requiere aprobación de la Secretaría General de **EL ICETEX**. **CLAUSULA NOVENA.- INDEMNIDAD:** **EL CONTRATISTA** se obliga a mantener indemne a **EL ICETEX**, por cualquier situación o hecho que se derive de la celebración,



JFV

CONTRATACION DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO DE 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX No. ~~2013-0295~~ SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" - ICETEX - INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

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 al **CONTRATISTA**, quien asumirá de inmediato la defensa. **CLÁUSULA DÉCIMA.- SUPERVISOR:** La Supervisión del contrato estará en cabeza de quien ostente el cargo de Director de Cobranza de la Vicepresidencia de Crédito y Cartera del **ICETEX**. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- MULTAS.-** 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. Si pasaren más de treinta (30) días calendario, sin que **EL CONTRATISTA** haya cumplido, la actividad obligacional en mora, el **ICETEX** podrá terminar el presente contrato, ya que la mora por más de treinta (30) días se considera un incumplimiento grave. El monto máximo de las multas a imponer será equivalente al valor asegurado mediante el amparo de cumplimiento. **PARÁGRAFO:** De conformidad con el Parágrafo Tercero del artículo 52 del Manual de Contratación del **ICETEX** (Acuerdo No. 030 del 17 de septiembre de 2013), en caso que se evidencie un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**, **EL ICETEX**, observará el siguiente procedimiento: **a)** El Supervisor del contrato presenta al Comité de Contratación y a quien haya suscrito el contrato un informe detallado, indicando las obligaciones incumplidas y las pruebas en que se funda el incumplimiento. **b)** El Comité de Contratación y quien suscribió el contrato analizan y evalúan el informe presentado por el Supervisor del contrato. **c)** Si es del caso el Comité de Contratación recomienda al Representante Legal o a quien este delegue informar a la Oficina Asesora Jurídica a efectos de que esta dependencia inicie el siguiente procedimiento: **(i)** Se enviará una citación escrita al contratista con el fin de llevar a cabo una audiencia para debatir lo ocurrido, la cual, hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan, acompañando el informe de interventoría o de supervisión en el que se sustente la actuación y enunciará las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación. **(ii)** Dicha citación será remitida también al garante del contrato, cuando la garantía de cumplimiento consista en póliza de seguros. **(iii)** En la misma comunicación, se establecerá el lugar, fecha y hora para la



CONTRATACION DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO DE 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX No. **2013-0295** SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" - ICETEX - INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

realización de la audiencia, la que podrá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. En el evento en que la garantía de cumplimiento consista en póliza de seguros, el garante será citado de la misma manera. **iv)** En desarrollo de la audiencia, el Representante Legal o quien este delegue, presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación, enunciará las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación. **v)** Acto seguido se concederá el uso de la palabra al representante legal del contratista o a quien lo represente y al garante, para que presenten sus descargos, en desarrollo de lo cual, podrá rendir las explicaciones del caso, aportar pruebas y controvertir las presentadas por el ICETEX. **vi)** Recibidos los descargos, el Representante Legal o quien éste delegue decide sobre la imposición de la multa. Decisión que se notifica en la misma Audiencia; a efectos de garantizar plenamente el debido proceso al **CONTRATISTA**. Este podrá presentar en la misma Audiencia sus contraargumentos a la decisión por la cual se impone la multa, evaluados los argumentos presentados el Representante Legal o quien éste delegue toma la decisión final, la cual se entenderá notificada en la misma audiencia **vii)** En cualquier momento del desarrollo de la audiencia, el Representante Legal o quien éste delegue podrá suspender la audiencia cuando de oficio o a petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación surtida. En todo caso al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia. El Representante Legal o quien éste delegue podrá dar por terminado el procedimiento en cualquier momento, si por algún medio tiene conocimiento de la cesación de situación de incumplimiento. **viii) EL ICETEX**, requerirá al contratista para el pago de la misma, en un término máximo de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de la celebración de la referida audiencia. Si no realiza el pago, el **CONTRATISTA** acepta que se le descuente 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 impuesta. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- CLÁUSULA 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 este Contrato como consecuencia del incumplimiento de **EL CONTRATISTA** a una cualquiera de sus obligaciones contenidas en este Contrato 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 de los perjuicios sufridos, a cuyo monto se aplicará la Cláusula Penal aquí establecida. **PARÁGRAFO PRIMERO.- EL**



CONTRATACION DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO DE 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX No. **2013-0295** SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" - ICETEX - INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

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. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- MÉRITO EJECUTIVO.** En caso de mora o incumplimiento de las obligaciones y prestaciones a cargo de cualquiera de Las Partes, el presente Contrato prestará Mérito Ejecutivo en la medida que dichas obligaciones sean obligaciones expresas, claras y exigibles y cumplan con lo previsto en el Título XXVII del Libro Tercero del Código de Procedimiento Civil. Las Partes renuncian por consiguiente al requerimiento previo para constituirse en mora o en causal de incumplimiento. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- PROTECCIONES DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS Y PRODUCTOS:** Los productos y licencias de carácter informático que suministren Las Partes para la prestación de los servicios objeto de este Contrato son propiedad de sus autores o de cada una de ellas. En consecuencia, Las Partes o sus funcionarios no pueden venderlos, arrendarlos o ponerlos a disposición de terceros por cualquier medio y sus permisos de uso terminan con la finalización de la prestación de los servicios objeto del presente Contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- CESIÓN.- EL CONTRATISTA** sólo podrá ceder el presente contrato, con la autorización previa, expresa y escrita de **EL ICETEX**, cuando el pretendido cesionario acredite iguales o mejores condiciones jurídicas, técnicas y financieras que demostró el **CONTRATISTA** cedente para el proceso de selección. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA**, manifiesta bajo la gravedad del juramento que no se encuentra incurso en las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en el artículo 8 y 9 de la ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, ni en los artículos 1, 2, 3, 4 y 90 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y demás normas vigentes, reglamentarias y concordantes, ni encontrarse en conflicto de intereses con el **ICETEX**. El juramento se entiende prestado con la suscripción del presente contrato **CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA.- FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: EL CONTRATISTA** no será responsable ni se considera que ha incurrido en incumplimiento de sus obligaciones establecidas en este contrato frente al **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 constituyan fuerza mayor o caso fortuito, acompañando la exposición de motivos correspondiente. Tal notificación se presentará a **EL ICETEX**, dentro de los cinco (5) días calendarios siguientes a la ocurrencia de las posibles causas de la demora. Así mismo **EL**



CONTRATACION DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO DE 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX No. ~~2013-0295~~ SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" - ICETEX - INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

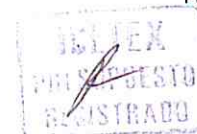
CONTRATISTA, acompañará a la mencionada notificación todos los documentos de soporte que acrediten o justifiquen la demora ocasionada por la fuerza mayor o el caso fortuito, manifestando el tiempo estimado dentro del cual cumplirá su obligación. En caso de persistencia de la causal, **EL CONTRATISTA** informará por escrito al **ICETEX** dicha circunstancia o circunstancias cada ocho (8) días calendario, hasta por un término máximo de veinte (20) 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 que 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 OCTAVA.- 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 2008. 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**. **CLÁUSULA DECIMA NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD, INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y PRIVILEGIADA Y USO DE LA MARCA ICETEX:** Las Partes se obligan a no divulgar información confidencial, entendiéndose por ésta: **(a)** Cualquier información jurídica, societaria, técnica, financiera, comercial y estratégica, y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros de Las Partes y/o relacionada con su estructura organizacional, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso una Parte por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de la ejecución del presente contrato, que le sea suministrada por cualquiera de los funcionarios de la otra o por asesores externos de la misma. **(b)** Toda la información señalada expresamente como confidencial, o que por su naturaleza sea de carácter secreto o restringida, de cualquiera de Las Partes, la cual incluye este Contrato y todos sus anexos. **(c)** La Información sobre usuarios, deudores, créditos, cartera, estrategias de distribución, información contable, económica o relativa a la planeación y operaciones del negocio y/o funciones de Las Partes, incluyendo la relativa a las actividades de comercialización, financieras o administrativas, y en general toda la información que llegue al poder de una parte con ocasión del presente Contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El incumplimiento del deber de reserva y confidencialidad establecido en esta cláusula, constituye violación de secretos, justa causa de terminación unilateral del Contrato, y acarreará para la parte incumplida el pago de indemnizaciones por los daños y perjuicios ocasionados al afectado. Cualquier información suministrada por una parte a la otra, previa



JR

CONTRATACION DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN DE RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX No. 2013-0295 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" - ICETEX - INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

a la firma del presente contrato y relacionadas con el mismo, así como aquella a la cual tenga acceso durante su ejecución, se considerará como Información Confidencial y estará sujeta a los términos del mismo. Las Partes desde ahora aceptan y declaran que toda la Información Confidencial es de propiedad exclusiva de la parte reveladora y que le ha sido o le será revelada a la parte receptora únicamente con el propósito de permitir el cabal cumplimiento de sus funciones y responsabilidades respecto del presente contrato. De igual manera, Las Partes se obligan a no suministrar ninguna clase de información o detalle a terceros, sobre los asuntos técnicos e instalaciones de la otra parte, conocidos o que llegare a conocer durante el desarrollo o con posterioridad a la ejecución de los servicios objeto del presente Contrato. La violación de la confidencialidad o el uso indebido de la información dará lugar a que se cause el derecho de reclamar indemnización por la parte perjudicada. No se considerará violación de la confidencialidad cuando la información deba ser entregada a autoridad competente o cuando sea de conocimiento público. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Teniendo en cuenta lo anterior, Las Partes se obligan a: **a)** Guardar absoluta confidencialidad y reserva en relación la totalidad de la información confidencial, de tal forma que no sea conocida por terceros; **b)** No editar, copiar, compilar o reproducir por cualquier medio la información confidencial; **c)** No utilizar la información confidencial en forma alguna, directamente o a través de terceros, en asuntos, negocios y/o actividades de cualquier tipo, distintas a aquellas acordadas y/o previamente autorizados por la otra Parte mediante documento escrito; **d)** A la terminación del contrato, devolver a la otra Parte toda la información confidencial que tenga en su poder, ya sea en documentos escritos, archivos magnéticos, disquetes o en cualquier otro medio e igualmente a retirarlos completamente de los computadores de propiedad de Las Partes o de sus empleados; y **e)** Asumir la responsabilidad por la totalidad de los daños, perjuicios, gastos y costas que genera el mal o inadecuado manejo de la información confidencial o la violación de las obligaciones de reserva y confidencialidad establecidas en el presente documento. **CLAUSULA VIGÈSIMA.- NATURALEZA DEL CONTRATO Y EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD LABORAL.-** El presente es un contrato se regula por la ley civil y comercial, que excluye en todo la relación laboral, de mandato, de dependencia o de representación; de tal forma que **EL CONTRATISTA** y/o el personal a su cargo no estarán sujetos a reglamentos, ni a otros factores de subordinación. Por tal razón, no se generará entre el personal de **EL CONTRATISTA** y **EL ICETEX** ninguna clase de relación o vínculo laboral. Las Partes aquí contratantes declaran de buena fe que conocen suficientemente las normas legales que regulan la actividad de Gestión de Cobranza Administrativa y que el contrato del que da cuenta el presente documento es de naturaleza estrictamente comercial, de tal forma que **EL CONTRATISTA** y/o sus empleados o subcontratistas, no serán en ningún caso empleados ni trabajadores de **EL ICETEX**. **EL CONTRATISTA** ejecutará el contrato con sus propios medios y con autonomía técnica, administrativa y financiera. **PARÁGRAFO PRIMERO. EL CONTRATISTA** tendrá completa libertad para contratar y retirar el personal que necesite durante la ejecución del contrato siempre cuando cumplan con las mismas o mejores exigencias establecidas en los Pliegos de Condiciones de la Lista Corta No. 002 de



BOGOTÁ
LACI

CONTRATACION DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO DE 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX No. **2013-0295** SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" - ICETEX - INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

2013, siendo el único responsable por el valor de los salarios, indemnizaciones, prestaciones y demás obligaciones que pudieren derivarse de los contratos de trabajo que celebre con los trabajadores que considere necesario emplear para la correcta ejecución de los servicios convenidos. Por las razones anteriormente expuestas, **EL CONTRATISTA** expresamente exige a **EL ICETEX** de cualquier pago de honorarios, salarios y obligaciones laborales.

PARÁGRAFO SEGUNDO. El incumplimiento de las obligaciones laborales por parte de **EL CONTRATISTA** con el personal que participe en la ejecución del presente contrato, podrá dar lugar a la terminación anticipada del mismo por parte de **EL ICETEX** y podrá solicitar la correspondiente indemnización de perjuicios.

PARÁGRAFO TERCERO. EL CONTRATISTA otorga a **EL ICETEX** la facultad de realizar auditorías en sus oficinas con el objeto de revisar el cumplimiento de sus obligaciones laborales y parafiscales. Para el efecto, **EL ICETEX** informará a **AL CONTRATISTA** su decisión de realizar dicha auditoría con una antelación de dos (2) días calendario. **EL CONTRATISTA** se compromete a poner a disposición de **EL ICETEX** toda la información que ésta le solicite y que sea necesaria para corroborar el cumplimiento de las obligaciones laborales.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.- Las Partes harán sus mejores esfuerzos para solucionar amigablemente cualquier controversia o reclamo que surja entre ellas con motivo de la interpretación, aplicación, cumplimiento, ejecución o terminación de este contrato. Si a pesar de ello cualquiera de Las Partes considera que la controversia no puede solucionarse amigablemente en un periodo de treinta (30) días calendario a través de negociaciones directas, Las Partes podrán acudir ante la jurisdicción contenciosa.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- CONTROL A LA EVASIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL: Es responsabilidad del **CONTRATISTA** cumplir con el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, al garantizar el pago de los aportes a las Cajas de Compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y SENA. **EL ICETEX** se reserva el derecho de exigir el reemplazo o retiro de cualquier empleado o trabajador vinculado al contrato. **EL CONTRATISTA** no podrá, en ningún caso, vincular menores de edad a las labores objeto del contrato. El personal que se solicite debe ser suministrado por **EL CONTRATISTA** con la dotación respectiva y las afiliaciones de seguridad social previstas en la Ley.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS: **EL CONTRATISTA** se obliga para el **ICETEX**, a no utilizar el objeto de este contrato y/o utilizar al **ICETEX**, 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 vinculados con las mismas y, así mismo, a informar inmediatamente al **ICETEX** cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto de las obligaciones derivadas del presente contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- COMPROMISOS DE ANTICORRUPCIÓN: **EL CONTRATISTA** deberá dar cabal cumplimiento a los compromisos de anticorrupción, apoyando la acción del Estado Colombiano y de **EL ICETEX** para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas. Dentro de este marco, **EL CONTRATISTA** se compromete a impartir instrucciones



Handwritten signature or mark.

CONTRATACION DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN DE RANGO 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX No. **2013-0295** SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" - ICETEX - INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

a todos sus empleados y agentes, así como a cualesquiera representantes suyos, exigiéndoles el cumplimiento en todo momento de las leyes de la República de Colombia y especialmente de aquellas que rigen la presente contratación, y les impondrá la obligación de no ofrecer o pagar sobornos, o cualquier halago corrupto, a los funcionarios de **EL ICETEX**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Además de las causales de ley, cualquiera de Las Partes podrá dar por terminado el presente Contrato, antes de su fecha de vencimiento, por las siguientes causas: **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 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**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO: Las cláusulas del Contrato y los documentos que hacen parte de él se interpretarán conforme lo determina la legislación civil y comercial y el Manual de Contratación del ICETEX para lo cual se tendrá en cuenta el siguiente orden de prelación de los documentos contractuales: **a.** Contrato. **b.** Propuesta presentada por **EL CONTRATISTA**; **c.** Estudios y documentos previos del proceso de contratación (Reglas de Participación).

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA.- ENTENDIMIENTO: Se entiende que las partes conocen, comprenden y aceptan todas y cada una de las cláusulas del contrato y sus apartes. También se entiende que el eventual vicio declarado por autoridad competente de alguna o algunas de ellas, no afecta sino a aquellas declaradas como viciadas. Así mismo, se entiende que los títulos de cada cláusula son meramente indicativos y no afectan la interpretación de su contenido. En general, se da por comprendido el contrato en forma integral

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- MODIFICACIONES. Ninguna reforma, modificación o adición a éste contrato obligará a ninguna de Las Partes, salvo que conste por escrito y esté suscrita por Las Partes, o sus representantes, apoderados o coordinadores debidamente autorizados para realizar la modificación, la cual en todo caso se realizará en la misma forma en que se ha celebrado este contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN: El presente contrato se perfecciona con la suscripción del mismo por las partes. Para su ejecución requiere de la expedición del registro presupuestal correspondiente y de la constitución y presentación de la garantía única y aprobación de la misma por la Secretaría General de **EL ICETEX**, o por la dependencia que tenga dicha función; cumplidos estos requisitos se entenderá legalizado el contrato. La Garantía única del Contrato deberá presentarse al **ICETEX** a más



D. M. S. RUBIN

CONTRATACION DE UN OUTSOURCING DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO DE 1 A 60 DÍAS), EL CUAL INCLUYE COBRO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX No. **2013-0295** SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" - ICETEX - INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A.

tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato, igualmente deberá adjuntar la certificación de cumplimiento de las obligaciones laborales y de seguridad social, conforme lo dispuesto por el artículo 23 de la ley 1150 de 2007. **EL ICETEX** no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos. Para constancia de todo lo anterior, se firma en Bogotá D. C. el día

06 NOV 2013

POR EL ICETEX.

ANA CLEMENCIA SILVA NIGRINIS
Vicepresidenta de Crédito y Cartera

POR EL CONTRATISTA.

JULIA PATRICIA FERNANDEZ
Representante Legal Interactivo
Contac Center S.A

Proyectó: Jorge Valderrama Ramos Coordinador Oficina Asesora Jurídica. *JV*
Revisó: Camilo Devia Neira, Asesor Presidencia/Coordinador Grupo Contratos EMD. *CamD*
Revisó Técnicamente: Dairo Alberto Agudelo Director de Cobranza / Vicepresidencia de Crédito y Cartera. *DA*

REPUBLICA DE COLOMBIA
NOTARIA VEINTINUEVE DE BOGOTA

PRESENTACION PERSONAL
DANIEL RICARDO PALACIOS RUBIO
Notario Titular



Compareció JULIA PATRICIA FERNANDEZ VELASQUEZ identificada con C.C. número 64.561.713 de SINCELEJO(Sucre) Y DECLARO: Que reconoce el contenido del presente documento y que la FIRMA y HUELLA puesta en el mismo es suya.

31 Oct-2013 08:35:38

seguridadbiometrica.com



ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL

CDP CPVF-2013008 **RP** 113613-17449

Rubro: GESTION DE COBRANZA

Código: 6332520004

Fecha: 6-NOV-13 Registratio por

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