

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2014-0236 SUSCRITO  
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS  
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y COBRANZA  
NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

Entre los suscritos, **ANA CLEMENCIA SILVA NIGRINIS**, identificada con la cédula de ciudadanía N° 35.467.233 de Bogotá D.C., quien en su calidad de Vicepresidenta de Crédito y Cobranza del **ICETEX** nombrada mediante Resolución No. 628 del 5 de agosto de 2013 y posesionada mediante Acta No. 34 del 12 de agosto de 2013, delegada mediante Resolución N° 01071 del 26 de noviembre de 2013, 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, creada mediante el 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, y quien para efectos del presente documento se denominará **EL ICETEX**, por una parte, y por la otra, **MAGNOLIA GIRALDO LOPEZ**, identificada con cédula de ciudadanía N° 31.147.589 de Palmira, quien actúa como representante Legal de **COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO**, sociedad constituida mediante Escritura Pública N° 703 del 9 de Febrero de 1994 ante la Notaría segunda del círculo notarial de Cali, inscrita el 11 de Febrero de 1994, bajo el número 74392 del Libro IX, como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá y Cali, de fecha 11 de Julio de 2014, identificada con NIT. 800219668-3 y quien para efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato de prestación de servicios, previo las siguientes consideraciones: **1.** Que **EL ICETEX** se transformó mediante la Ley 1002 de 2005, en entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional. **2.** Que mediante memorando VCC–DCO–6100-116-2014, con Rad. 2014005259-I, presentó por parte de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza el estudio previo del proceso de Selección Pública del Contratista No. 004 de 2014. **3.** Que en cumplimiento a lo establecido en el artículo 37 Acuerdo No. 030 de 17 de septiembre de 2013 y modificado por el Acuerdo de Junta Directiva No. 019 del 19 de junio de 2014 por medio del cual se adopta el Manual de Contratación de la Entidad, se hizo necesario adelantar el proceso de selección Pública del Contratista No.004 de 2014, cuyo objeto es "CONTRATAR LA PRESTACION DE SERVICIOS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 90 DÍAS) PARA LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX Y FONDOS EN ADMINISTRACIÓN" **4.** Que mediante comité de contratación según consta en el Acta No.2014/26 del 6 de Junio de 2014, la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza del ICETEX presentó a consideración del Comité de contratación, el proceso de Selección Pública No. 004 de 2014 y en dicho



**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2014-0236 SUSCRITO  
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS  
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y COBRANZA  
NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

comité se decidió lo siguiente: "(..) dado que el proyecto de pliego de condiciones se encuentra revisado y emitida la recomendación del área técnica acerca de la conveniencia de la contratación y revisado por los integrantes del Comité de Contratación, se procede a su aprobación y se autoriza al Grupo de Contratación la publicación del mismo en la página del Icetex y en el Secop (..) ". Con aprobación de manera unánime. **5.** Que el Pliego de Condiciones, estableció lo siguiente frente a la Disponibilidad Presupuestal y la erogación presupuestal de la presente selección pública del contratista, será pagado con recursos del presupuesto del ICETEX, correspondiente a la vigencia 2014, según certificado de disponibilidad presupuestal No. CDP EF-2014-217 del 9 de mayo de 2014, expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto del ICETEX. **6.** Que el estudio previo y el proyecto de pliegos de condiciones fueron publicados en la página web del ICETEX [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) y en el SECOP, el 6 de Junio de 2014, para que los proponentes puedan consultar los mismos. **7.** Que mediante Resolución No. 0688 del 18 de Junio de 2014, se da apertura al proceso de Selección Pública No. 004 de 2014. Y el día 19 de Junio de 2014, se publicó el pliego de condiciones definitivo de la Selección Pública N°004 de 2014, en la página web de la Entidad [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) cuyo objeto es contratar el "CONTRATAR LA PRESTACION DE SERVICIOS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 90 DÍAS) PARA LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX Y FONDOS EN ADMINISTRACIÓN" **8.** Que el 24 de Junio de 2014, se realizó Audiencia de Aclaraciones y/o asignación de riesgos al Pliego de Condiciones definitivo al proceso de Selección Pública del Contratista No.004 de 2014, en el Auditorio del 2º piso del edificio sede Central del ICETEX, ubicado en la Carrera 3 N°18-32, de la ciudad de Bogotá, de conformidad con el acta levantada de la misma fecha. **9.** Que el ICETEX, expidió dos (2) Adendas, las cuales fueron publicadas en la página web de la Entidad [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) y en el SECOP. **10.** Que el 15 de Julio de 2014, a las 4:00 p.m., se llevó a cabo el cierre del proceso y apertura de las propuestas según Acta de dicha fecha la cual se publicó en la página web de la Entidad [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) y en el SECOP. **11.** Que se presentaron al proceso los siguientes proponentes; **A.** VENTAS Y SERVICIOS S.A. **B.** GRUPO CONSULTOR ANDINO S.A. **C.** COBRANZAS JURIDICAS NACIONAL COJUNAL S.A.S **D.** INTERACTIVO CONTAC CENTER S.A. **E.** COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA. **12.** Que una vez efectuada la verificación de los requisitos de orden jurídico, financiero, técnico y económico, presentados por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, la Vicepresidencia Financiera y la Secretaría General se sometió la evaluación al Comité Evaluador en sesión según Acta No.2014/25 de fecha 28 de Julio de 2014, la cual fue aprobada por unanimidad por los miembros del Comité Evaluador, como consecuencia se expidió el correspondiente informe de evaluación el cual fue publicado en la página web



**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2014-0236 SUSCRITO  
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS  
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y COBRANZA  
NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

del ICETEX y en el SECOP, respectivamente. **13.** Que dentro del plazo señalado por el ICETEX en el respectivo cronograma se recibieron observaciones al informe de evaluación publicado, por parte de por parte de la empresa COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA. **14.** Que dentro del plazo establecido en el cronograma del proceso de selección el 4 de Agosto de 2014, se publicaron las observaciones citadas para conocimiento de los proponentes, con el fin de respondieran a tales observaciones. **15.** Que como consecuencia de dichas observaciones VENTAS Y SERVICIOS S.A, presento respuesta a las mismas. **16.** Que el 13 de Agosto de 2014, de conformidad con lo dispuesto en el cronograma del presente proceso de selección pública y en cumplimiento de lo señalado en el literal i), del artículo 37 del Acuerdo 030 de 2013 - Manual de Contratación del ICETEX-, se publicó el informe final de evaluación, se emitió documento de respuestas a las observaciones planteadas y la decisión de adjudicación. **17.** Que como conclusión, teniendo en cuenta los factores jurídicos, financieros y/o técnicos, los siguientes proponentes fueron inhabilitados para ser calificados: Ventas y Servicios, Grupo Consultor Andino, Interactivo Contac Center S.A y Cobranzas Jurídicas Nacional COJUNAL S.A.S. **18.** Que teniendo en cuenta los factores de evaluación los proponentes habilitados obtuvieron la siguiente calificación final, COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA- CONALCREDITO con 85 puntos. De conformidad con lo señalado en el numeral respectivo del Pliego de Condiciones, el puntaje mínimo que debe obtener un Proponente para ser objeto de adjudicación de la Selección Pública es de Sesenta (60) PUNTOS, por lo tanto, el proponente COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA- CONALCREDITOS, cumple con dicha condición. **19.** Que dados los presupuestos fácticos y legales expuestos, así como la decisión por parte del Comité Evaluador en virtud del Informe Final de Evaluación del 8 de Agosto de 2014, se adjudicó el proceso de Selección Pública al proponente: COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA- CONALCREDITOS por obtener el mayor puntaje y superar el mínimo requerido en el pliego de condiciones para tal efecto. **20.** Que mediante Resolución N° 906 de fecha 13 de Agosto de 2014, se adjudicó la Selección Pública del Contratista N°004 -2014, a COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA- CONALCREDITOS. 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, por y el Manual de Contratación y en especial por las siguientes cláusulas: : **CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO:** CONTRATAR LA PRESTACION DE SERVICIOS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA (CARTERA COMPRENDIDA EN UN RANGO 1 A 90 DÍAS) PARA LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS DIFERENTES LÍNEAS DE CRÉDITO OFRECIDAS POR EL ICETEX Y FONDOS EN ADMINISTRACIÓN. **CLÁUSULA SEGUNDA – PLAZO:** El plazo de ejecución será hasta el 31 de Diciembre de 2014 y/o agotamiento de los recursos, lo que



**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2014-0236 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

primero ocurra a partir de la firma del acta de inicio, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del mismo. **CLÁUSULA TERCERA - VALOR:** El valor del presente contrato asciende a la suma de hasta **MIL CIENTO SESENTA MILLONES TRESCIENTOS ONCE MIL CUATROCIENTOS NUEVE PESOS (\$1.160.311.409=) MCTE.**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA). **CLÁUSULA CUARTA - FORMA DE PAGO:** La forma de pago en el cobro de cada franja de mora (1-30, 31-60 y 61-90 días) se hará de acuerdo al porcentaje de cumplimiento de recaudo, con las tarifas propuestas por el proponente; la comisión del cobro en cada rango de mora, se calculará sobre el valor total de los saldos de Capital de las cuotas vencidas y que sean recuperadas completa o parcialmente. Es importante resaltar que el valor de las cuotas vencidas incluye el valor total vencido de Capital, intereses corrientes y de mora generados a la fecha. Así mismo se considerará un pago parcial aquel que no deja el crédito al día, pero si permite que disminuya los días en mora quedando en un rango de mora inferior al inicial, los pagos parciales son aplicados en el siguiente orden: **Época de Estudio:** Se cancela Interés de mora, Prima de servicios, interés corriente y capital.

**Época de Amortización:** Se cancela Interés de mora, interés corriente y capital. Para la **franja de 1-30** días de mora, se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 75% del recaudo mensual de los saldos de capital Total de las cuotas vencidas y que sean recuperadas completa o parcialmente, en casos de recaudos inferiores al 75% no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX.

<b>COBRO CORRECTIVO (1 - 30 Días en mora)</b>		
	<b>Tarifa Máxima Comisión (IVA Incluido)</b>	
<b>% Cumplimiento</b>	<b>Estudios</b>	<b>Amortización</b>
85% o mayor	0,037%	0,049%
80% - 84%	0,033%	0,045%
75% - 79%	0,029%	0,041%
Menos del 75%	0%	0%

Para la **franja de 31-60** días de mora, se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 60% del recaudo mensual de los saldos de capital Total de las cuotas vencidas y que sean recuperadas completa o parcialmente, en casos de recaudos inferiores al 60% no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX.



**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2014-0236 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

<b>COBRO CORRECTIVO (31 - 60 Días en mora)</b>		
	<b>Tarifa Máxima Comisión (IVA Incluido)</b>	
<b>% Cumplimiento</b>	<b>Estudios</b>	<b>Amortización</b>
75% o mayor	0,049%	0,059%
70% - 74%	0,045%	0,055%
60% - 69%	0,041%	0,051%
Menos del 60%	0%	0%

Para la **franja de 61-90 días** de mora, se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 55% del recaudo mensual de los saldos de capital Total de las cuotas vencidas y que sean recuperadas completa o parcialmente. En casos de recaudos inferiores al 55% no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX.

<b>COBRO CORRECTIVO (61 - 90 Días en mora)</b>		
	<b>Tarifa Máxima Comisión</b>	
<b>% Cumplimiento</b>	<b>Estudios</b>	<b>Amortización</b>
70% o mayor	0,052%	0,069%
65% - 69%	0,048%	0,065%
55% - 64%	0,044%	0,061%
Menos del 55%	0, %	0, %

En el evento en que el ICETEX implemente o adopte planes o programas de normalización de cartera, el valor de recuperación será establecido tomando como base para el cálculo la tarifa correspondiente a los porcentajes mínimos de cumplimiento a partir de los cuales comienza a facturar en cada una de las diferentes franjas en mora de la época de estudio, teniendo en cuenta para su resultado final los saldos de capital total recuperados de las cuotas vencidas.

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2014-0236 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

Porcentaje de comisión a cancelar en eventos especiales de Normalización de cartera (Brigadas)	
Franja	% Comisión
Rango (1-30)	0,031%
Rango (31-60)	0,038%
Rango (61-90)	0,046%

En el evento en que el deudor decida voluntariamente pagar la obligación directamente al ICETEX, sin que haya mediado ninguna gestión de cobro por parte del proponente seleccionado o que éste no la demuestre, no habrá lugar al cobro de comisión por ningún concepto. Los siguientes eventos no generan ningún tipo de comisión: **a.** Pagos soportados con documentos falsos. **b.** Pagos generados con cheques devueltos. **c.** 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. **d.** Obligaciones que una vez asignadas para el cobro de cartera, sean solicitadas por el ICETEX dentro de las atribuciones del contrato. **e.** Obligaciones en las que el contratista no acredite la gestión de cobro realizada.

**Parágrafo 1:** En ningún caso habrá pago de comisión al contratista sobre el dinero que ingrese al ICETEX por deudores que no hayan sido localizados en el desarrollo de la gestión de cobro. **Parágrafo 2:** Las cuotas vencidas recuperadas parcialmente hacen referencia a las cuotas vencidas, más no a los pagos parciales de esas cuotas vencidas. El pago se efectuará mediante transferencia electrónica a la cuenta que EL CONTRATISTA determine para tal fin. Así mismo, los pagos se harán previa presentación acta de recibo a satisfacción y de la factura de servicios aprobada por el supervisor, el informe de actividades en los que se indique lo establecido en el presente numeral y 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) del artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N°030 del 17 de septiembre de 2013.

**CLÁUSULA QUINTA – SUJECCIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES:**

Los recursos para la presente contratación están disponibles en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal número No. **CDP EF-2014-217** del 9 de mayo de 2014, por valor de **MIL CIENTO SESENTA MILLONES TRESCIENTOS ONCE MIL CUATROCIENTOS**



**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2014-0236 SUSCRITO  
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS  
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y COBRANZA  
NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

**NUEVE PESOS (\$1.160.311.409=) MONEDA CORRIENTE**, expedido por el Coordinador Grupo de Presupuesto de la Vicepresidencia Financiera del **ICETEX**. **CLÁUSULA SEXTA ESPECIFICACIONES**. El **CONTRATISTA** debe garantizar que los servicios a prestar cumplan con las siguientes características técnicas mínimas: En la prestación de servicios de cobranza se deberá adelantar toda la gestión de seguimiento de cobro y administración de la cartera asignada según la etapa de vencimiento, utilizando las estrategias adecuadas para tal fin de acuerdo con su experiencia. Entendiéndose por gestión de cobro la actividad que deberá ser desarrollada por el contratista seleccionado, la cual consistirá en la recuperación de cuotas vencidas, de aquellos créditos con mora entre 1 y 90 días. Esta labor se desarrollará en tres etapas básicas, para las cuales entre otras, se sugiere: **Rango de 1 – 30 días Mecanismos:** **a.** Envío de correos electrónicos. **b.** Envío mensajes de texto. **c.** Envío de mensajes de voz a teléfonos fijos y celulares. **d.** Llamadas telefónicas. **e.** Estos guiones serán entregados por el ICETEX al contratista al momento de la firma del acta de inicio del contrato. **Nota:** Estos mecanismos deberán ser aplicados a toda la base de beneficiarios de créditos educativos entregados para ser gestionados. A partir del día 15 de vencimiento de la obligación crediticia, esta labor de cobro debe realizarse también al Deudor Solidario. **Rango 31 -60 días** En esta etapa de gestión, se debe continuar con la labor de cobro utilizada en la etapa de cobro anterior (rango de 1 -30 días), con un guion de más exigencia no solo al Beneficiario sino igualmente al Deudor Solidario. Estos guiones serán entregados por el ICETEX al momento de la firma del acta de inicio del contrato. **Mecanismos:** **a.** Envío de correos electrónicos. **b.** Envío mensajes de texto. Envío de mensajes de voz a teléfonos fijos y celulares. **c.** Llamadas telefónicas al Beneficiario y Deudor Solidario. **d.** Envío de comunicaciones escritas al Beneficiario y Deudor Solidario. **Rango 61 – 90 días** En esta etapa de gestión, se debe continuar con la labor de cobro utilizada en la etapa anterior (rango 31-60), con un guion de más exigencia al Beneficiario y al Deudor Solidario. Estos guiones serán entregados por el ICETEX al momento de la firma del acta de inicio del contrato. **Mecanismos:** **a.** Envío de correos electrónicos. **b.** Envío mensajes de texto. **c.** Envío de mensajes de voz a teléfonos fijos y celulares. **d.** Llamadas telefónicas al Beneficiario y Deudor Solidario. **e.** Envío de comunicaciones escritas al Beneficiario y Deudor Solidario. Igualmente, dentro de las funciones solicitadas por el ICETEX, el contratista se compromete a: **i)** Lograr el pago de las cuotas mensuales vencidas o su equivalente en saldos de capital de los clientes del ICETEX, dentro los rangos de vencimiento establecido. **ii)** Disminuir los volúmenes de cartera dentro de las diferentes edades de mora entre 1 y 90 días. **iii)** Evitar el rodamiento de las obligaciones que empiezan su etapa de vencimiento. **iiii)** Disminuir el índice de Cartera Vencida. **Nota:** Toda la gestión será efectuada sin perjuicio del proceso de



**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2014-0236 SUSCRITO  
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS  
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y COBRANZA  
NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

monitoreo que realice el ICETEX en materia de riesgo de cada beneficiario.

**CLÁUSULA SÉPTIMA – ENTREGABLES: EL CONTRATISTA** deberá presentar mensualmente a la supervisión del contrato, la siguiente información: **Informes de Gestión: Mensualmente** (Cinco días hábiles siguientes, luego de finalizada la gestión de cobro de la base asignada) el contratista presentará al supervisor del contrato un informe físico de gestión gerencial en formato Word, en el cual se resuma el análisis de la gestión adelantada como los resultados de la misma; el formato de este informe será sugerido por el ICETEX al inicio del contrato. Adicionalmente deberá suministrar en medio magnético (Excel) las base de datos correspondientes a la gestión, recaudo y actualización de datos, tal como se describa a continuación: El informe de Gestión mínimo deberá contener los siguientes conceptos: **a.** Fecha de asignación. **b.** Nombre de la Territorial **c.** Nombre de la Regional **d.** Tipo de Cartera (Estudios o Amortización) **e.** Número del crédito (ID Solicitud) **f.** Documento de identificación del beneficiario y Deudor Solidario **g.** Tipo de identificación del beneficiario y Deudor Solidario. **h.** Nombre completo del beneficiario y Deudor Solidario. **i.** Código de referencia del crédito. **j.** 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. **k.** Fecha de gestión. **l.** Resultado de la gestión (efectiva o no efectiva). **m.** Valor pago mínimo asignado. **n.** Fecha de pago. **o.** Valor pagado. **p.** Rango de mora al momento de asignación. **q.** Causal de devolución de comunicaciones escritas. **r.** Numero de guía de entrega. **s.** Certificación de entrega. **t.** Soportes de gestiones realizadas. Así mismo deberá soportar este informe con la entrega de las grabaciones de llamadas de cada una de las gestiones telefónicas adelantadas y reportadas en el anterior informe. **Informes de Recaudo:** Dicho informe mínimo deberá contener los siguientes conceptos: **a.** Fecha de asignación **b.** Nombre de la Territorial **c.** Nombre de la Regional **d.** Tipo de Cartera (Estudios o Amortización) **e.** Número del crédito (ID Solicitud) **f.** Documento de identificación del beneficiario **g.** Nombre completo del beneficiario **h.** Edad de vencimiento de la obligación **i.** Valor Vencido **j.** Valor recaudado. **Informe Actualización de Datos:** El contratista deberá entregar un informe mensual con la actualización de datos de los beneficiarios y deudores solidarios gestionados en cada periodo y correspondiente a cada asignación que contenga la información requerida para el desarrollo de actualización del ICETEX. Así mismo deberá reportar los datos errados encontrados en la base de asignación entregada. **a.** Tipo Id. **b.** Id Documento **c.** Tipo Deudor **d.** Id Solicitud. **e.** Código Referencia. **f.** Tipo De Crédito **g.** Código Departamento **h.** Código Municipio **i.** Dirección Residencia Solicitante **j.** Teléfono Fijo o Celular **k.** Email. **Nota:** El contratista deberá mantener el registro físico y/o magnético de cada uno de los mecanismos

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2014-0236 SUSCRITO  
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS  
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y COBRANZA  
NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

utilizados a lo largo de las etapas de cobro. Toda esta información deberá ser entregada con una periodicidad mensual, dentro de los cinco días hábiles siguientes luego de finalizada la gestión de cobro de la base asignada, en las condiciones establecidas por el ICETEX. Este informe deberá ser validado y aprobado por el supervisor del contrato quien será el director de cobranza. No obstante el contratista deberá presentar los informes adicionales que el ICETEX requiera en el término y periodicidad que la entidad así lo requiera. **LUGAR DE EJECUCION:** La gestión de cobro podrá realizarse desde cualquier ciudad del país siempre y cuando cumplan en su totalidad los requerimientos exigidos por EL ICETEX. En caso de encontrarse fuera de la Ciudad de Bogotá la empresa deberá asumir los gastos totales de viaje de hasta dos personas, una vez al mes o cuando, ICETEX lo requiera de acuerdo con las tarifas que maneje el Instituto. **CLÁUSULA OCTAVA - OBLIGACIONES DE LAS PARTES:**

**A) DEL CONTRATISTA:** Con el fin de buscar la adecuada y oportuna prestación del servicio, el contratista debe cumplir con las siguientes obligaciones: **1.** Realizar el cobro Administrativo (cartera comprendida en rangos de mora 1 a 90 días), de las diferentes líneas de crédito ofrecidas por el ICETEX y Fondos en Administración. **2.** Trasladar las solicitudes y reclamos, que hagan los deudores objeto de cobro, a más tardar al día siguiente de recibido, a las oficinas del ICETEX para atender según corresponda. **3.** Presentar al supervisor del contrato un informe en forma magnética (CD) que contendrá los informes requeridos y bajos las especificaciones puntuales mencionadas en la cláusula séptima dentro de los cinco días hábiles siguientes al mes de gestión. **4.** El CONTRATISTA deberá entregar 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 en un archivo magnético y/o físico, bajo los parámetros establecidos 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. **5.** Realizar la gestión de cobro Administrativo 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. **6.** Debe 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, soporte del envío de correo físico y Equipos de cómputo asignado a cada uno de los gestores. **7.** Deberá contar con un data center, lugar en el cual concentre los recursos necesarios para el procesamiento de la información **8.** Cumplir con los requerimientos de seguridad en la información. **9.** 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



**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2014-0236 SUSCRITO  
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS  
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y COBRANZA  
NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

2012 Ley Protección de Datos. **10.** Contar con un plan actual de contingencia y continuidad del negocio. **11.** Realizar un back up diario a la gestión de cobro realizada que garantice la seguridad de la información en caso de contingencia. **12.** Garantizar la confidencialidad de la información suministrada por parte del ICETEX para el desarrollo del objeto contractual. **13.** Debe contar con una herramienta a disposición del ICETEX que permita evidenciar la trazabilidad diaria de las gestiones realizadas por el operador de cobranza. **14.** El CONTRATISTA debe poner a disposición del ICETEX un sistema de información mediante el cual la entidad podrá acceder de manera remota y el cual contará con las siguientes especificaciones: **a)** Verificación y actualización de la información suministrada por el ICETEX. **b)** Verificación y actualización de la información 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 adelantadas 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. **15.** Llevar acabo brigadas de cobro de cartera en las principales ciudades en las cuales el ICETEX tiene presencia. Bogotá, Cali, Barranquilla, Medellín, Bucaramanga, Neiva, Cartagena y Sincelejo y en aquellas ciudades donde ICETEX lo requiera. **16.** Dar un trato digno, respetuoso y amable a los usuarios. **17.** Participar activamente en las reuniones a que convoque el ICETEX y con base en las instrucciones recibidas, 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 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.** Brindar una vez ICETEX entrega la información del crédito para la gestión de cobro, los mecanismos y herramientas utilizadas en la ubicación de deudores principales y solidarios serán brindadas en su totalidad por el contratista (medios

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2014-0236 SUSCRITO  
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS  
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y COBRANZA  
NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

físicos, técnicos, tecnológicos, económicos entre otros) **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. **26.** Designar el personal mínimo y ofrecido en la propuesta presentada. **NOTA:** Para el caso del personal deberá contar con mínimo 30 gestores de cobro. 25 exigidos por ICETEX y 5 más adicionales ofrecidos por el Contratista. **27.** Contar con personal responsable idóneo y con la suficiente práctica y conocimiento en cobranza Administrativa, 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 bajo su responsabilidad y cargo todo el personal que sea requerido para la 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.** Permanecer al día en lo referente a aportes parafiscales de ley, afiliaciones de EPS, ARL, y Pensión cuya verificación efectuará continuamente el supervisor del contrato **31.** Suscribir junto con el Supervisor del Contrato 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 unilateral. **32.** Responder ante terceros por los daños que se ocasionen, cuando provengan de causas imputables al CONTRATISTA de conformidad con la ley. **33.** Presentar informes sobre aspectos contractuales, siempre que sean requeridos por el Supervisor del contrato. **34.** Informar al ICETEX sobre las 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



**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2014-0236 SUSCRITO  
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS  
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y COBRANZA  
NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

ejecución del contrato, así como 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 terminación del contrato. **35.** Constituir las garantías establecidas en el contrato. **36.** 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 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 y gestionada. **C3)** Cartera devuelta señalando su estado de recuperabilidad efectivo. **C4)** Valor total recaudado por el desarrollo de su gestión, **D)** Entregar al ICETEX un informe con la totalidad de las gestiones realizadas durante la ejecución del contrato. **37.** Atender las observaciones o requerimientos que le formule el ICETEX por conducto del supervisor del contrato. **38.** Constituir y mantener vigente la garantía única con los amparos correspondientes, durante toda la ejecución del contrato y sus prorrogas. **39.** Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, tecnológicas, económicas, de recurso humano, de infraestructura física y comerciales presentadas en la propuesta. **40.** Dar estricto cumplimiento a los términos que se pacten en el contrato y por ningún motivo suspender o abandonar el objeto contratado. **41.** Guardar absoluta reserva de la información a que tiene acceso de acuerdo a los parámetros establecidos en la Ley 1581 de 2012 **42.** Nombrar un Director 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. **43.** Las demás que se deriven de la naturaleza misma del contrato y en general cumplir con todo lo ofrecido en su propuesta. **44.** Cualquier modificación del equipo de trabajo (Director de proyecto y/o Coordinador de proyecto) será consultada formalmente al ICETEX con ocho (8) días de anticipación salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, quien se reserva el derecho de aprobarla. Se realizará con personal que tenga una experiencia equivalente o superior a los perfiles del personal originalmente propuesto.



**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2014-0236 SUSCRITO  
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS  
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y COBRANZA  
NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

**45.** En el caso que ICETEX implemente una nueva herramienta tecnológica para gestión de administración de la cartera, el CONTRATISTA deberá adaptarse a los cambios propuestos y entregados por el ICETEX en materia tecnológica, para la gestión en administración de cartera y registro de la gestión realizada a cada uno de los beneficiarios y deudores solidarios bajo el sistema o aplicativo que disponga la entidad para mejorar la eficiencia del cobro y proteger la información de su cartera.

**46.** El CONTRATISTA prestará los servicios de cobranza para la gestión de cartera ICETEX en la sede de la ciudad de Bogotá de acuerdo a lo presentado en su propuesta. **47.** Cumplir con las especificaciones técnicas del servicio en las condiciones establecidas en el pliego de condiciones del proceso de selección pública No. 004 de 2014 y la propuesta presentada por el contratista el día del 15 de julio de 2014 y aceptada por la Entidad, documentos que hacen parte integral de este contrato. **B) DEL ICETEX: 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, que busque recaudar la cartera comprendida en un rango de 1 a 90 días, de las diferentes líneas de crédito ofrecidas por el ICETEX y Fondos en Administración, guardando los principios de calidad, seguridad y oportunidad de la información requerida por ICETEX. **3).** Entregar los 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 para la adecuada ejecución del contrato. **CLÁUSULA NOVENA – 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 del presente contrato, así como a tomar las medidas necesarias a fin de evitar los riesgos de pérdida, destrucción, alteración y uso no autorizado o fraudulento de la misma. Para este efecto **EL CONTRATISTA,** sus empleados o dependientes se obligan a no disponer, divulgar, circular o negociar la información, ni a mostrarla y entregarla a personas no autorizadas por **EL ICETEX.** En caso de incumplimiento de esta obligación, **EL CONTRATISTA** responderá por los eventuales perjuicios que se causen al **ICETEX.** En todo caso, la información solo podrá ser utilizada para la correcta ejecución del objeto contratado. Igualmente, teniendo en cuenta que la marca **ICETEX** se encuentra debidamente registrada, **EL**



**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2014-0235 SUSCRITO  
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS  
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y COBRANZA  
NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

**CONTRATISTA**, sus empleados o dependientes, no podrán hacer uso de ella sin que medie autorización previa y expresa por parte del **ICETEX**. **CLÁUSULA DÉCIMA - GARANTÍA: EL CONTRATISTA** constituirá una garantía expedida en "**FORMATO PARA ENTIDADES PÚBLICAS**" en favor del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX. NIT. 899.999.035-7** con una compañía de seguros, establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual deberá entregarla dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del presente contrato, si **EL CONTRATISTA** no cumpliera con esta obligación en el término señalado para el efecto, **EL ICETEX** podrá imponer una multa equivalente al 0.3% del valor total del contrato, en todo caso garantizando el debido proceso al **CONTRATISTA**, de conformidad con lo señalado en el Manual de Contratación del **ICETEX**. Dicha garantía deberá amparar los siguientes riesgos: **A) CUMPLIMIENTO:** Deberá garantizar el cumplimiento general del contrato por el VEINTE (20%) por ciento del valor del mismo, cuya vigencia sea el plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más. **B) CALIDAD DEL SERVICIO:** Deberá garantizar la calidad del servicio de los perjuicios imputables al contratista garantizado los cuales surgen con posterioridad a la terminación del contrato y que se deriven de la mala calidad en el servicio, por una suma equivalente al VEINTE (20%) por ciento del valor del contrato, cuya vigencia sea el plazo de ejecución del contrato y cuatro meses más. **C) PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** Deberá garantizar el cumplimiento del pago de los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal utilizado para cumplir el contrato, por una suma equivalente al diez (10%) por ciento del valor del mismo, con una vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más. Adicionalmente, **EL CONTRATISTA** deberá constituir póliza de **RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL** que cubra el riesgo de daños causados a terceros con la ejecución del contrato por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del Contrato. **PARÁGRAFO:** En el momento de modificación del valor y/o plazo del contrato, **EL CONTRATISTA** deberá ampliarla o reponer el valor asegurado de la misma. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA – MULTA O PENAL MORATORIA:** En caso de retardo o incumplimiento parcial del contrato por parte del **CONTRATISTA**, éste pagará a título de pena una suma equivalente al 0.01% del valor del respectivo

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2014-0236 SUSCRITO  
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS  
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y COBRANZA  
NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

contrato, por cada día de retraso en el cumplimiento del cronograma inicialmente aprobado por parte del supervisor y/o interventor del contrato, sin que el monto total exceda del diez por ciento (10%) del valor del contrato. El procedimiento para la imposición de las multas será el establecido en el artículo 52 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 030 del 17 de septiembre de 2013 y por el Artículo 86 de la Ley 1474 de 2011. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento definitivo **EL CONTRATISTA** cancelará al **ICETEX** a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al diez (10%) por ciento del valor del contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - PROCEDIMIENTO PREVIO PARA IMPOSICIÓN DE LAS MULTAS O PENAL PECUNIARIA:** El **ICETEX** cumplirá el siguiente procedimiento, el cual será previo a la imposición de las multas, de conformidad con lo señalado en el artículo 52 del Manual de Contratación del **ICETEX**, Acuerdo No. 030 de 17 de septiembre de 2013, así: **a)** Evidenciado un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**, el **ICETEX** lo citará a audiencia para debatir lo ocurrido. En la citación, 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. En la misma se establecerá el lugar, fecha y hora para la 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. **b)** En desarrollo de la audiencia, la Oficina Asesora Jurídica, presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación, enunciará las posibles normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación. 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**. Hecho lo precedente, mediante resolución motivada en la que se consigne lo ocurrido en desarrollo de la audiencia y la cual se entenderá notificada en dicho acto público, la entidad procederá a decidir sobre la imposición o no de la multa, sanción o



**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2014-0236 SUSCRITO  
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS  
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y COBRANZA  
NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

declaratoria de incumplimiento. Contra la decisión así proferida sólo procede el recurso de reposición que se interpondrá, sustentará y decidirá en la misma audiencia. La decisión sobre el recurso se entenderá notificada en la misma audiencia. **c)** En cualquier momento del desarrollo de la audiencia, esta se podrá suspender, 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 administrativa. En todo caso, al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia. El **ICETEX** podrá dar por terminado el procedimiento en cualquier momento, si por algún medio tiene conocimiento de la cesación de situación de incumplimiento. **d)** El **ICETEX** requerirá al **CONTRATISTA** para el pago de la multa en un término máximo de diez (10) días hábiles desde el recibo de la comunicación referida en el literal anterior; si no realiza el pago, **EL CONTRATISTA** acepta que se le descuenta el valor de la multa del pago que tenga pendiente. Dicha aceptación deberá constar expresamente en los contratos. En caso de que no existan pagos pendientes, o los pagos que adeude el **ICETEX** al contratista no cubran la suma impuesta a título de multa, el **ICETEX** solicitará al contratista o al garante el pago de la multa, con cargo al amparo de cumplimiento. **PARÁGRAFO.** Por medio de la suscripción de este contrato el **CONTRATISTA** autoriza el descuento del valor de la multa del pago que tenga pendiente si se dan los supuestos establecidos en el artículo 52 del Acuerdo No. 030 de 17 de septiembre de 2013 mediante el cual se adopta el nuevo Manual de Contratación del **ICETEX**. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - CESIÓN:** **EL CONTRATISTA** no podrá ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones emanadas del presente contrato sin consentimiento previo, expreso y escrito del **ICETEX**. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** **EL CONTRATISTA** declara bajo la gravedad del juramento no encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en los artículos 8º y 9º de la Ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al numeral 1º y un inciso al párrafo 1º del artículo 8º de la Ley 80 de 1993, los artículos 1º, 2º y 90 de la Ley 1474 de 2011, y en los eventos de prohibición para contratar, en especial que se encuentra a paz y salvo con el Tesoro Nacional. El juramento se entiende prestado con la firma del presente contrato. **CLAUSULA DÉCIMA SEXTA – INDEMNIDAD:** Será

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2014-0236 SUSCRITO  
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS  
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y COBRANZA  
NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

obligación del **CONTRATISTA** mantener indemne al **ICETEX** de cualquier reclamación por daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que se deriven de sus actuaciones o de las de sus dependientes y por la calidad de los productos.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA - LIQUIDACIÓN:** El presente contrato será objeto de liquidación de conformidad con el artículo 53 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 30 del 17 de septiembre de 2013 y modificado por el Acuerdo No.019 del 19 de Junio de 2014. 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 del contrato de prestación de servicios, conforme lo establece inciso tercero del artículo 53 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 030 del 17 de septiembre de 2013. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA – SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA:** La vigilancia y control de la ejecución del presente contrato será ejercida por el **Director de Cobranza** o quién Delege el ordenador del gasto, para el efecto. Serán funciones de la supervisión y/o interventoría del contrato las señaladas en los artículos 50 y 51 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 030 del 17 de septiembre de 2013 y la Resolución 1071 del 26 de noviembre de 2013. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA - NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN:** Este contrato no genera vinculación laboral entre **EL ICETEX** y **EL CONTRATISTA**, ni entre **EL ICETEX** y los dependientes del **CONTRATISTA**, en consecuencia ni **EL CONTRATISTA** ni sus dependientes tendrán derecho laboral alguno ni podrán reclamar prestación social alguna a **EL ICETEX**. **CLÁUSULA VIGÉSIMA - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto contractual, podrán someterse a los mecanismos de arreglo directo y conciliación. En caso de que estos mecanismos llegaren a fracasar, se acudirá a la jurisdicción competente. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA - CONTROL A LA EVASIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL:** En cumplimiento de lo establecido en el literal c) del artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 030 del 17 de septiembre de 2013, para la ejecución del presente contrato y para la realización de cada pago derivado del mismo **EL CONTRATISTA** deberá acreditar que se encuentran al día en el pago de los aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral. **CLÁUSULA**



**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2014-0236 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

**VIGÉSIMA SEGUNDA - OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE**

**ACTIVOS:** EL CONTRATISTA se obliga para EL ICETEX, a no utilizar el objeto de esta contrato y/o utilizar al ICETEX, como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a transacciones o fondos vinculados con las mismas y a informar al ICETEX, inmediatamente, cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto de las obligaciones derivadas del presente contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA - CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL**

**CONTRATO:** El presente contrato, se dará por terminado en los siguientes eventos, PREVIA NOTIFICACIÓN DEL ICETEX: **a)** Mutuo acuerdo entre las partes. **b)** Unilateralmente cuando se presente incumplimiento de alguna de las obligaciones por parte de Las Partes, **c)** Unilateralmente cuando se cumpla el objeto del contrato o agotamiento del plazo. **d)** Por la Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil. **e)** Unilateralmente cuando EL ICETEX establezca por cualquier medio que EL CONTRATISTA se encuentra incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas por la Junta Directiva. **g)** Unilateralmente cuando EL ICETEX establezca por cualquier medio que EL CONTRATISTA ha hecho uso indebido de la información que el Supervisor le entreguen, o que llegare a conocer, para la ejecución del presente contrato, sin perjuicio de las demás acciones administrativas, disciplinarias y/o penales a que haya lugar. **CLAUSULA VIGÉSIMA CUARTA-**

**DECLARACIONES:** EL ICETEX declara conocer y acepta que la responsabilidad que el CONTRATISTA adquiere por el presente documento, termina con el cumplimiento de las obligaciones de medio que aquí se indican y quedan íntegramente cumplidas con la prestación de los servicios en los términos establecidos en el contrato, responsabilidad que en ningún caso es asimilable a la que adquiere el asegurador en el contrato de seguros, razón por la cual en caso de llegar a ser responsable el CONTRATISTA responderá hasta por el valor del contrato respecto a todos y cada uno de los incidentes (relacionados o no) que se originen durante su vigencia, quedando excluido de todo daño de carácter indirecto, consecuencia, incidental, pérdida de ingreso, lucro cesante, actos terroristas, contaminación biológica, contaminación química, contaminación nuclear, pérdida de datos electrónicos, caso fortuito, fuerza

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2014-0236 SUSCRITO  
ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS  
TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX Y COBRANZA  
NACIONAL DE CREDITOS LTDA – CONALCREDITOS CONALCENTER BPO**

mayor o el hecho de un tercero. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - REQUISITOS PARA PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se perfecciona con la firma de las partes y para su ejecución requiere del registro presupuestal y la aprobación de la garantía establecida en este documento. **EL ICETEX** no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos.

En constancia de lo anterior se firma en Bogotá D. C., a los **21 AGO 2014**

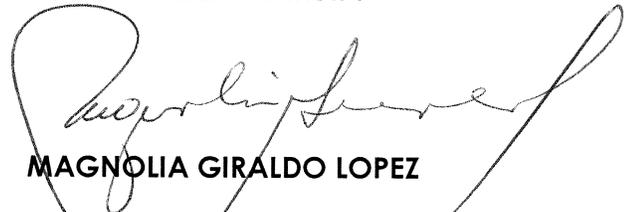
**POR EL ICETEX**



**ANA CLEMENCIA SILVA NIGRINIS**

**Vicepresidenta de Crédito y Cobranza**

**POR EL CONTRATISTA**



**MAGNOLIA GIRALDO LOPEZ**

**COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS  
LTDA – CONALCREDITOS  
CONALCENTER BPO**

Proyectó: Juliana Constanza Valderrama G./ Abogada - Grupo Contratación  
Revisó: Ingrid Marcela Garavito Urrea / Coordinadora Grupo Contratación

**ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL**

**CDP EF-2014-217 RP 116233-20541**

Rubro: **GESTION DE COBRANZA**

Código: **6332520004**

Fecha: **21-08-14** Registrado por 