

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 1 de 34

<b>No. de Contrato</b>	2015 <sup>0141</sup>
<b>Tipo de Contrato</b>	Prestación de Servicios
<b>Contratante</b>	<b>INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX</b>
<b>Contratista</b>	<b>COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LTDA CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO</b>
<b>Objeto</b>	PRESTAR LOS 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
<b>Valor</b>	Hasta por la suma de SEIS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y DOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$6,542,000,000=), incluido IVA

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, y delegada para suscribir el presente contrato de conformidad con lo establecido en el artículo primero de la Resolución No. 0481 del 30 de Abril de 2015, "Por la cual se delega la firma de un contrato en el ICETEX", y por lo tanto 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 CRÉDITOS LTDA - CONALCRÉDITOS - 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 Cali, de fecha 10 de Marzo

*[Handwritten signature]*

2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 2 de 34

de 2015, 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, previas las siguientes

**CONSIDERACIONES****Y****ANTECEDENTES**

1. Que el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, "Mariano Ospina Pérez" - ICETEX, creado en 1.950 se transformó mediante la Ley 1002 de 2005, en entidad financiera de naturaleza especial con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculado al Ministerio de Educación Nacional. Los derechos y obligaciones que se encontraban en cabeza del ICETEX como establecimiento público del orden nacional continúan a favor y a cargo del mismo con su nueva naturaleza jurídica. 2. Que dentro de la gestión de la cartera del ICETEX, se ha considerado importante, estructurar e implementar un proceso de cobro administrativo que permita un mayor control sobre la cartera vencida entre 1 y 90 días en mora, con el fin de evitar su deterioro a categorías de mayor riesgo y minimizar el impacto en los resultados financieros de la entidad. 3. Que el ICETEX cuenta con una cartera total vencida con recursos propios por valor de \$409,365 millones con fecha de corte a diciembre de 2014, con un Indicador de Cartera total Vencida del 13.19%, registrando un indicador del 2.6% en cartera vencida para el Portafolio en época de Estudios (hace referencia al periodo de tiempo en el cual el beneficiario se encuentra cursando el programa académico seleccionado), y de 26.7% el indicador para el Portafolio en época de Amortización (hace referencia al periodo de tiempo en el cual el beneficiario ha concluido y/o desertado la época de estudios y debe comenzar a cancelar las cuotas mensuales del crédito generadas en su plan de pagos). 4. De otra parte y teniendo en cuenta el volumen de la cartera vencida y el rodamiento de cartera en las etapas tempranas de mora y en busca de un manejo más eficiente que proporcione mejores resultados en su recaudo, como una de las fuentes de ingresos del Instituto y con el fin de cumplir con la misión institucional de otorgar crédito a un mayor número de colombianos, actualmente la cartera administrativa en el rango 1-90 días se encuentra siendo gestionada por la firma de cobro CONALCREDITOS mediante el contrato 2014-0236 hasta el 30 de Abril de 2015. 5. Que el ICETEX no cuenta con la capacidad operativa y de personal, debido a que la planta de personal se encuentra congelada hace aproximadamente 7 años, así mismo se realizó un estudio sobre cargas de trabajo por la Universidad de los Andes, en el cual se evidencia que no se cuenta con el personal



2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 3 de 34

suficiente para para el desarrollo de las actividades de la entidad (Este estudio puede ser consultado en la Oficina de Planeación del Instituto). Adicionalmente ICETEX es una entidad crediticia y no una empresa con amplia experiencia en cobro y recuperación de cartera y tampoco cuenta con el espacio físico para soportar una operación de cobro del tamaño que requiere la prestación del servicio. Por lo tanto para el desarrollo de la gestión en el rango de mora Administrativo, se crea la necesidad de contratar los Servicios de Cobranza Administrativa para que implemente y desarrolle dicha operación, esperando así mejorar el potencial del recaudo de la cartera en mora temprana de la entidad en el rango comprendido entre 1-90 días. Esto permitirá reducir el rodamiento de la cartera a categorías de alto riesgo, en las cuales las probabilidades de recuperación disminuyen en la medida que aumenta el rango en mora. De esta forma, se incrementan las posibilidades de recaudo oportuno de la cartera, siendo uno de los principales ingresos del ICETEX. **6.** La segmentación que exigirá ICETEX por tipo de cartera (estudios y amortización), permitirá al contratista establecer estrategias adecuadas y oportunas, teniendo en cuenta que el portafolio asignado en época de estudio brinda una mayor probabilidad de recuperación en tanto el beneficiario requiere normalizar su crédito para poder generar nuevas solicitudes de renovación y desembolso. En la etapa de amortización aun cuando se dificulta un poco más la recuperación se incentiva al contratista a través de los porcentajes de comisión dispuestos para cada una de las franjas de mora, adicionalmente el beneficiario no cancelará ningún valor por concepto de honorarios (en ninguna de las dos etapas), lo que permite al contratista seleccionado tener un mayor acercamiento con el beneficiario. **7.** Teniendo en cuenta lo anterior, vale la pena mencionar que mayores niveles de recaudo se traducen en una adecuada reutilización de los recursos para la colocación de nuevos créditos educativos, con el fin de cumplir de forma adecuada con la misión y sostenibilidad de la entidad. **8.** Que por medio de oficio con Radicado No. 2015004304-E de fecha 29 de Enero de 2015, el Presidente del ICETEX solicitó a la Doctora Fanny María González Velasco Procuradora Delegada para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública de la Procuraduría General de la Nación, acompañamiento preventivo a este Proceso de Selección. **9.** Que mediante radicado No. 2015001236-I del 10 de Febrero de 2015, radicó la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, el estudio previo del proceso de Selección Pública No. 002 de 2015. **10.** Que mediante radicado No. 2015002628-I radicó los estudios previos la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza con ajustes a las observaciones generadas por la Procuraduría General de la Nación. **11.** Que la necesidad antes descrita se encuentra detallada y justificada en los estudios previos elaborados por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza del Icetex. **12.** Que en cumplimiento a lo establecido en el artículo 37 Acuerdo

2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 4 de 34

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.002 de 2015, 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" **13.** Que mediante comité de contratación según consta en el Acta No.2015/13 del 17 de Febrero de 2015, la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza del ICETEX presentó a consideración del Comité de contratación, el proceso de Selección Pública No. 002 de 2015 y en dicho comité se decidió lo siguiente: "(..) *De acuerdo con lo anterior y una vez sustentada la solicitud para la contratación de 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" por parte del área que requiere la contratación, emitida la recomendación técnica acerca de la conveniencia de la contratación y revisada la solicitud técnica por el grupo de contratación el cumplimiento de los requisitos de los estudios previos acorde con el manual de contratación y los principios generales de la administración pública, los integrantes del comité de contratación dan visto bueno de manera unánime, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del Manual de Contratación solicitando que se proceda a la publicación del pliego de condiciones definitivo en la página del Icetex y en el Secop (..)*", **14.** Que en los estudios previos se estableció lo siguiente frente a la Disponibilidad Presupuestal y la erogación presupuestal de la presente contratación, será pagado con recursos del presupuesto del ICETEX, correspondiente a las vigencias 2015 y 2016, según certificado de disponibilidad presupuestal No. CDP-VF-2015-005 del 9 de febrero de 2015, expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto del ICETEX. **15.** Que mediante Resolución No. 0194 del 24 de Febrero de 2015, se da apertura al proceso de Selección Pública No. 002 de 2015 y se publicó los estudios previos, el pliego de condiciones definitivo en la página web de la Entidad [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) y en el portal de contratación SECOP **16.** Que el 27 de Febrero de 2015, se realizó Audiencia de Aclaraciones de pliegos y/o asignación de riesgos al proceso de Selección Pública del Contratista No.002 de 2015, 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, según consta en el acta levantada de la misma fecha. **17.** Que el ICETEX, expidió Adendas y avisos, los cuales fueron publicados en la página web de la Entidad [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co). y en el SECOP. **18.** Que el 19 de Marzo de 2015, se llevó a cabo el cierre del proceso y apertura de las propuestas según consta en Acta de



2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 5 de 34

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. **19.** Que se presentaron al proceso los siguientes proponentes: **1.** COVINOC S.A. **2.** CONALCRÉDITOS- CONALCENTER **3.** VENTAS Y SERVICIOS S.A. **4.** SISTEMCOBRO SAS **5.** UNION TEMPORAL FTA SOLUCIONES CONFORMADA POR SOCIEDAD COLOMBIANA TOTAL DE DATOS S.A, SOCIEDAD COLOMBIANA FINANCRREDITO SAS Y SOCIEDAD COLOMBIANA ANDICALL SAS. **6.** C & C SERVICES **7.** INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A. **20.** 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.2015/11 de fecha 9 de Abril de 2015, la cual fue aprobada por unanimidad por los miembros del Comité Evaluador. Como consecuencia los informes fueron publicados en la página web del ICETEX y en el SECOP. **21.** 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 las empresas COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA - CONALCREDITOS, SISTEMCOBRO Y VENTAS Y SERVICIOS. **22.** Que dentro del plazo establecido en el cronograma del proceso de selección el 16 de Abril de 2015, se publicaron las observaciones citadas para conocimiento de los proponentes, con el fin que respondieran a tales observaciones, las cuales fueron publicadas en las página web de la Entidad y del Icetex. **23.** Que como consecuencia de dichas observaciones se dio respuesta a las mismas. **24.** Que el 21 de Abril de 2015, 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. **25.** Que según los informes de evaluación técnica y financiera los siguientes proponentes fueron Inhabilitados: **1.** VENTAS Y SERVICIOS S.A. **2.** SISTEMCOBRO SAS **3.** UNION TEMPORAL FTA SOLUCIONES CONFORMADA POR SOCIEDAD COLOMBIANA TOTAL DE DATOS S.A, SOCIEDAD COLOMBIANA FINANCRREDITO SAS Y SOCIEDAD COLOMBIANA ANDICALL SAS. **4.** C & C SERVICES **5.** INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A. **26.** Que según consta en el informe de evaluación final los proponentes habilitados obtuvieron la siguiente calificación final:

Nº	Proponente	PUNTAJE TOTAL
1	CONALCREDITOS	100,00
2	COVINOC	69,33



2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 6 de 34

27. Que de conformidad con lo señalado en el Pliego de Condiciones, el puntaje mínimo que debería obtener un Proponente para ser objeto de adjudicación de la Selección Pública era de Sesenta (60) PUNTOS, por lo tanto, el proponente COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA- CONALCRÉDITOS BPO, cumple con dicha condición al obtener los cien (100) puntos. 28. 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 9 de Abril de 2015, se adjudicó el proceso de Selección Pública al proponente: COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LIMITADA- CONALCRÉDITOS BPO por obtener el mayor puntaje y superar el mínimo requerido en el pliego de condiciones para tal efecto. 29. Que mediante Resolución N° 453 de fecha 23 de Abril de 2015, se adjudicó la Selección Pública del Contratista N°002-2015, a COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LIMITADA- CONALCRÉDITOS BPO. Con base en las anteriores consideraciones se procede a celebrar el presente contrato de prestación de servicios, el cual se registrará por las normas civiles y comerciales vigentes y concordantes en Colombia, por el Manual de Contratación del Icetex y en especial por las siguientes:

**CLÁUSULAS:**

**CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO:** PRESTAR LOS 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, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN LOS ESTUDIOS PREVIOS, EL PLIEGO DE CONDICIONES, SUS ANEXOS Y ADENDAS, Y LA OFERTA PRESENTADA POR EL CONTRATISTA DENTRO DEL PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA No. 002 DE 2015.

**CLÁUSULA SEGUNDA. - OBLIGACIONES DE EL CONTRATISTA:** EL CONTRATISTA se obliga con EL ICETEX a desarrollar las siguientes:

**OBLIGACIONES GENERALES:**

1. Ejecutar el objeto del contrato de acuerdo con las actividades establecidas en el presente documento y dentro del plazo pactado, especialmente las que le sean asignadas por el supervisor del contrato.

2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 7 de 34

2. Cumplir con todos los requisitos necesarios para la legalización del contrato.
3. Guardar reserva de toda la información que conozca en el desarrollo del contrato y se compromete a mantener con carácter confidencial toda la información de propiedad del **ICETEX** a la que tenga acceso en desarrollo del objeto del contrato y no podrá divulgarla a terceras personas
4. Entregar a la finalización del contrato un informe de todas las actividades desarrolladas.
5. Mantener indemne a la entidad de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones provenientes de terceros que tengan como causa las actuaciones del contratista o las de sus subcontratistas o dependientes.
6. Acreditación de encontrarse al día en el pago de los aportes relativos al Sistema de Seguridad Integral (salud y pensión) y al Sistema de Riesgos Laborales.
7. Cualquier requerimiento de los organismos de control del Estado Colombiano en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato objeto del presente documento, será atendido por **EL ICETEX**. En virtud de lo anterior **EL CONTRATISTA** colaborará con **EL ICETEX** en el suministro y respuesta de la información correspondiente.
8. Participar y apoyar al **ICETEX** en todas las reuniones a las que éste lo convoque relacionadas con la ejecución del contrato.

**OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:**

Con el fin de buscar la adecuada y oportuna prestación del servicio, el contratista debe cumplir con las siguientes obligaciones:

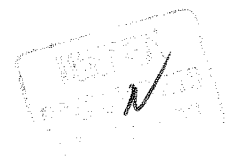
1. Realizar el cobro Administrativo (cartera comprendida en rangos de mora 1 a 90 días), de las diferentes líneas de crédito ofrecidas por el ICETEX y Fondos en Administración, logrando el pago de las cuotas mensuales vencidas de las obligaciones del ICETEX dentro los rangos de vencimiento establecidos.
2. Presentar al supervisor del contrato un informe en forma magnética y física, que contendrá los informes requeridos y bajo las especificaciones puntuales mencionadas en este contrato, y los demás que el ICETEX requiera y en la periodicidad que el Instituto exija. Estos informes deberán ser validados y aprobados por parte de la Dirección de Cobranza o la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza como condición indispensable para el pago de la factura.

2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 8 de 34

3. 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, IVR (Interactive Voice Response), Chat, Call Back, Mensajes de texto, funciones para envío masivo de email, ACD (Distribuidor Inteligente de Llamadas) soporte del envío de correo físico.
4. Deberá contar con el número de líneas telefónicas necesarias para la gestión de cobro
5. El personal a disposición del ICETEX debe contar con un computador, línea telefónica y los elementos necesarios para la prestación del servicio
6. Debe contar con puestos de trabajo con computadores y elementos para operación de los agentes de Call Center
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 2012 Ley Protección de Datos
10. Contar con un plan de contingencia y continuidad del negocio vigente.
11. Realizar un back up diario a la gestión de cobro 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. El CONTRATISTA deberá poner a disposición del ICETEX un sistema de información que permita evidenciar la trazabilidad diaria de las gestiones realizadas por el operador de cobranza, mediante el cual la entidad podrá acceder de manera remota (a través de Google Chrome, Mozilla o Internet Explorer ) y el cual contará con las siguientes especificaciones a) Registro diario de los resultados obtenidos en la gestión, tales como: Llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, acuerdos de pago y/o negociaciones, envío de comunicaciones, entre otros
14. Debe contar con un Software de cobranza propio
15. Debe contar con servidores de aplicación y datos
16. Debe contar con servidores de comunicaciones
17. Al momento de la visita técnica y tecnológica deberá encontrarse en funcionamiento, para lo cual debe evidenciarse su actividad en ese momento
18. Debe contar con módulos de generación de informes
19. Debe contar con módulo de supervisión en línea
20. Debe contar con módulo de evaluación de conocimientos

A handwritten signature in black ink.



2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 9 de 34

21. Debe contar con módulo de administración de guiones
22. Dar un trato digno, respetuoso y amable a los usuarios.
23. Participar activamente en las reuniones a que convoque el ICETEX.
24. 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.
25. Abstenerse de recibir dinero de los deudores del ICETEX a cualquier título generados con ocasión de la ejecución del contrato.
26. 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.
27. Una vez ICETEX entrega la información del crédito para la gestión de cobro, los mecanismos y herramientas utilizadas en la gestión de cobro de deudores principales y solidarios serán brindadas en su totalidad por el contratista (medios físicos, técnicos, tecnológicos, económicos, de personal y demás que requiera la operación).
28. 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.
29. 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.
30. Cumplir con los instructivos, reglamentos y modificaciones a los mismos, establecidos por ICETEX para el recaudo y normalización de la cartera, los cuales hacen parte integral del contrato.
31. Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, tecnológicas, económicas, de recurso humano, de infraestructura física, comerciales, parafiscales, pólizas, etc. presentadas en la propuesta para lo cual mensualmente deberá ratificar a través de certificación expedida por el representante legal.
32. Contar con el personal mínimo y ofrecido en la propuesta, el cual deberá ser responsable, idóneo y con la suficiente práctica y conocimiento en Cobranza Administrativa, durante la ejecución del contrato.
33. Ejecutar el contrato y comprometerse a responder por la calidad del mismo, acatando las instrucciones que para el efecto le imparta ICETEX, durante el desarrollo del contrato y de manera general, obrará con lealtad y buena fe en las



2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 10 de 34

distintas etapas contractuales, evitando dilataciones y entrabamientos en la gestión realizada.

34. 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 ICETEX adquiera responsabilidad alguna por tales actos.
35. 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.
36. Suscribir junto con el Supervisor del Contrato el acta de liquidación 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. El contratista se compromete a realizar la destrucción de la información en presencia de un funcionario de ICETEX dejando como constancia un acta. Cualquier proceso de empalme o actividad a desarrollar a la finalización del contrato no tendrá ningún costo pecuniario para ICETEX.
37. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen, cuando provengan de causas imputables al CONTRATISTA de conformidad con la ley.
38. 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 ejecución del contrato. Así como 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.
39. Entregar al ICETEX a la terminación del contrato un informe consolidado del total de las obligaciones asignadas durante la ejecución del contrato, que contenga: a) fecha de asignación b) id solicitud c) Cédula del beneficiario d) nombre completo del beneficiario e) resumen del total de la gestión realizada al beneficiario. f) Valor total recaudado por crédito asignado g) En medio magnético entregar el 100% de la grabación de llamadas generadas durante la ejecución del contrato en cada una de las asignaciones.
40. Atender las observaciones o requerimientos que le formule 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 prórrogas.
42. Dar estricto cumplimiento a los términos que se pacten en el contrato y por ningún motivo suspender o abandonar el objeto contratado.
43. 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

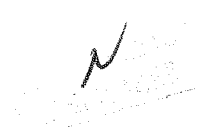


2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 11 de 34

- CONTRATISTA e ICETEX. Nombrar un Coordinador de Proyecto y Gestores de Cobranza de acuerdo con la experiencia y acreditación educativa establecida en los Pliegos de condiciones del Proceso de Selección Pública No. 002 de 2015.
44. El contratista se compromete a mantener durante la vigencia del contrato: los adicionales ofertados es decir 12 gestores adicionales para el proyecto, área de localización conformado por 2 asesores, de los cuales 1 tendrá sitio de trabajo en las instalaciones de Icetex
  45. El contratista se compromete a garantizar un número mínimo de treinta (30) gestores durante la vigencia del contrato de acuerdo a la oferta de servicios.
  46. Aceptación por parte del contratista para trabajar bajo los guiones entregados por ICETEX.
  47. Realizar envío de comunicaciones escritas previamente validadas y aprobadas por ICETEX.
  48. Disminuir los volúmenes de cartera dentro de las diferentes edades de mora entre 1 y 90 días.
  49. Diseñar una estrategia especial, enfocada a evitar el rodamiento de las obligaciones que empiezan su etapa de vencimiento.
  50. En el caso que ICETEX implemente una nueva herramienta para la gestión de administración de la cartera, el contratista deberá adaptarse a los cambios propuestos y entregados por 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, adoptando el sistema o aplicativo que disponga la entidad para mejorar la eficiencia del cobro y proteger la información de su cartera.
  51. Cualquier modificación del equipo de trabajo Director y 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 de personal originalmente propuestos.
  52. Cumplir con las especificaciones técnicas del servicio en las condiciones establecidas en el pliego de condiciones del proceso de selección pública y la propuesta presentada por el contratista y aceptada por la entidad, documentos que harán parte integral del contrato.
  53. Una vez firmado el contrato el contratista debe adjuntar hoja de vida y diploma de bachiller de cada uno de los gestores de cobranza.
  54. Estará en disposición de atender las visitas programadas y no programadas que realice ICETEX a las instalaciones del Contratista.



2015 0141

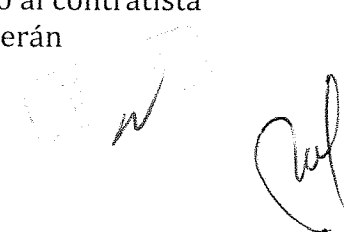
**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 12 de 34

55. 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.
56. Dar cumplimiento a la Circular Externa No. 022 de 2010
57. Dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información del ICETEX
58. Implantar los controles requeridos para la protección de la información de los beneficiarios del ICETEX que le es suministrada, en el momento de la recepción y cuando se hagan envíos de información a dichos beneficiarios
59. Realizar destrucción segura de la información electrónica de los clientes que le fue suministrada por el ICETEX, al momento de la finalización del contrato y presentar los registros asociados
60. Aplicar los procedimientos de intercambio de información definidos por el ICETEX
61. Definir explícitamente el personal receptor y emisor de la información tanto en ICETEX como en el tercero, obteniendo datos completos de identificación y contacto de dicho personal. Así mismo, contar con la garantía de la notificación oportuna del retiro, traslado o ausencia de personal autorizado y la notificación de los datos del nuevo personal de contacto
62. Garantizar que el personal con acceso a la información del ICETEX cuente con cláusulas o acuerdos de confidencialidad sobre el manejo de la información de terceros
63. Garantizar el cumplimiento de la ley de protección de datos personales (ley 1581 de 2012) para toda la información que les es suministrada por el ICETEX.
64. Mantener durante toda la ejecución del contrato, el personal discapacitado certificado en la oferta.
65. Las demás que se deriven de la naturaleza misma del contrato y en general cumplir con todo lo ofrecido en la propuesta.

**ESPECIFICACIONES DEL BIEN, OBRA O SERVICIO SOLICITADO**

Las asignaciones realizadas por parte de ICETEX al CONTRATISTA serán generadas de forma mensual con el cierre de cada periodo, así mismo se realizará entrega semanal con los nuevos vencimientos presentados en cada uno de los rangos, las asignaciones tendrán un tiempo de gestión de treinta (30) días a partir de la fecha de entrega y se realizarán cortes de acuerdo a estas mismas fechas para su posterior cálculo de porcentajes de recuperación. ICETEX entregará informe diario de recaudo al contratista el cual tendrá una caída de dos (2) días. Los porcentajes de recuperación serán



2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 13 de 34

calculados de acuerdo a los saldos reportados en la base en Excel entregada, ninguna de las partes modificará, ni calculará valores adicionales a los entregados para determinar el porcentaje de recuperación alcanzado. 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 completa o parcialmente siempre que deje el crédito en un rango de mora inferior al inicialmente asignado, de aquellos créditos con mora entre 1 y 90 días

El contratista deberá presentar un plan de trabajo mensual en el que segmente sus estrategias por cada franja de mora, teniendo en cuenta que a cada rango se debe dar un trato diferencial. Adicionalmente en cada franja de mora se debe realizar una segmentación y aplicar una estrategia adecuada y pertinente para los beneficiarios que se encuentren por primera vez en mora luego de generado el plan de pagos final en época de amortización y para aquellos beneficiarios que presenten un perfil de alto riesgo y sean más propensos al incumplimiento de la obligación.

Esta labor se desarrollará en tres etapas básicas, para las cuales entre otras, se sugiere:

**Rango de 1 - 30 días**

Mecanismos:

Envío de correos electrónicos.

Envío mensajes de texto.

Envío de mensajes de voz a teléfonos fijos y celulares.

Llamadas telefónicas.

IVR.

CHAT

Estos guiones serán entregados por ICETEX al momento de la firma del acta de inicio del contrato. Para realizar cualquier modificación a estos, se debe contar con la aprobación por parte del ICETEX.

**Rango 31 -60 días**



2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 14 de 34

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 ICETEX al momento de la firma del acta de inicio del contrato. Para realizar cualquier modificación a estos, se debe contar con la aprobación por parte del ICETEX.

Mecanismos:

Envío de correos electrónicos.

Envío mensajes de texto.

Envío de mensajes de voz a teléfonos fijos y celulares.

Llamadas telefónicas al Beneficiario y Deudor Solidario.

Envío de comunicaciones escritas al Beneficiario y Deudor Solidario.

IVR.

CHAT

**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 días), con un guion de más exigencia al Beneficiario y al Deudor Solidario.

Estos guiones serán entregados por ICETEX al momento de la firma del acta de inicio del contrato. Para realizar cualquier modificación a estos, se debe contar con la aprobación por parte del ICETEX.

Mecanismos:

Envío de correos electrónicos.

Envío mensajes de texto.

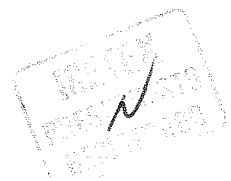
Envío de mensajes de voz a teléfonos fijos y celulares.

Llamadas telefónicas al Beneficiario y Deudor Solidario.

Envío de comunicaciones escritas al Beneficiario y Deudor Solidario.

IVR.

CHAT



2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 15 de 34

Igualmente, dentro de las funciones solicitadas por ICETEX, el contratista se compromete a:

- Lograr el pago de las cuotas mensuales vencidas o su equivalente en saldos de capital total de los clientes del ICETEX, dentro los rangos de vencimiento establecidos.
- Disminuir los volúmenes de cartera dentro de las diferentes edades de mora entre 1 y 90 días.
- Evitar el rodamiento de las obligaciones que empiezan su etapa de vencimiento.
- Disminuir el índice de Cartera Vencida

**Nota:** Estos mecanismos deberán ser aplicados a toda la base de beneficiarios y deudores solidarios de créditos educativos entregados para ser gestionados en todos los rangos de mora.

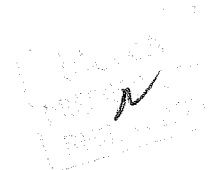
### **ENTREGABLES**

Luego de finalizada la gestión de cobro de la base asignada, el contratista presentará al supervisor del contrato los siguientes informes, con la periodicidad correspondiente. Deberán ser entregados en medio magnético en CD (Excel y Word según corresponda). Estos informes deberán ser validados y aprobados por el supervisor del contrato, no obstante el contratista deberá presentar los informes adicionales que el ICETEX requiera en el término y periodicidad que la entidad lo requiera.

#### **▪ INFORME DE GESTION GERENCIAL (WORD)**

Mensualmente (cinco (5) días hábiles siguientes, finalizada la gestión) el contratista presentará un informe en medio magnético e impreso 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 entregado por el ICETEX al inicio del contrato,

junto con este deberá entregar el plan de trabajo del siguiente periodo en el que segmente sus estrategias por cada franja de mora.



2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 16 de 34

▪ **INFORME DE GESTIÓN (EXCEL)**

Se presentará mensualmente (cinco (5) días hábiles siguientes, finalizada la gestión) en medio magnético y mínimo deberá contener los siguientes conceptos:

- Fecha de asignación
- Nombre de la Territorial
- Nombre de la Regional
- Tipo de Cartera (Estudios o Amortización)
- 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.
- Soportes de gestiones realizadas.

▪ **GRABACIÓN DE LLAMADAS**

Mensualmente deberá entregar el 100% de las grabaciones de llamadas (cinco (5) días hábiles siguientes, finalizada la gestión) de cada una de las gestiones telefónicas adelantadas y reportadas en el anterior informe en medio magnético.

El horario de trabajo será establecido por el contratista de acuerdo con las estrategias que implemente para asegurar el cumplimiento en porcentajes de recaudo en cada





2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 17 de 34

franja de mora y cumpliendo con las 48 horas legales semanales así como con el total de personal ofrecido en su propuesta de servicio, acogándose a la normatividad establecida para tal fin cumpliendo con los parámetros establecidos en la circular 048 de 2008 de la Superintendencia Financiera.

▪ **INFORME DE RECAUDO (EXCEL)**

Se presentará mensualmente (cinco (5) días hábiles siguientes, finalizada la gestión) en medio magnético y mínimo deberá contener los siguientes conceptos:

- Fecha de asignación
- Nombre de la Territorial
- Nombre de la Regional
- Tipo de Cartera (Estudios o Amortización)
- Número del crédito (ID Solicitud)
- Documento de identificación del beneficiario
- Nombre completo del beneficiario
- Edad de vencimiento de la obligación
- Valor Vencido
- Valor recaudado

▪ **INFORME ACTUALIZACION DE DATOS (EXCEL)**

Se presentará mensualmente (cinco (5) días hábiles siguientes, finalizada la gestión) en medio magnético de la actualización de datos de los beneficiarios y deudores solidarios, así mismo deberá reportar los datos errados encontrados en la base de asignación entregada y mínimo deberá contener los siguientes conceptos:

- Tipo Id
- Id Documento
- Tipo Deudor
- Id Solicitud
- Código Referencia
- Tipo De Crédito
- Código Departamento
- Código Municipio



2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 18 de 34

- Dirección Residencia Solicitante
  - Teléfono Fijo o Celular
  - Email
- **REPORTE DIARIO DE GESTION (EXCEL)**

Se presentará diariamente (un (1) día hábil siguiente a la gestión del día inmediatamente anterior) por ruta SFTP y mínimo deberá contener los siguientes conceptos:

- ID Solicitud.
- ID Solicitante
- Nombres y Apellidos
- Calificación de la llamada
- No. al que llamaron
- Nombre de asesor que gestionó

**Nota:** 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.

▪ **VISITAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

En caso que el contratista preste el servicio en una ciudad diferente a Bogotá se realizará como mínimo una (1) visita al mes o cuando ICETEX lo requiera. Si el servicio es prestado en la ciudad de Bogotá, las visitas se realizarán mínimo dos (2) veces al mes siendo una programada y la otra NO programada. Será Icetex quien asuma los gastos de viajes de los funcionarios que realicen las visitas tanto técnica como de seguimiento.

▪ **REQUISITOS OPERATIVOS Y TECNOLÓGICOS DEL CONTRATISTA:**

El contratista deberá contar con la infraestructura operativa y tecnológica necesaria, que permita cumplir con el objeto contractual, entre los cuales se destaca:

- Call Center con marcación predictiva automática para llamadas inbound y outbound.
- Grabación Digital de llamadas.

2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 19 de 34

- 
- E-mail, IVR, Chat, Call Back, Mensajes de texto, Correo Certificado
  - Equipos de cómputo asignado a cada uno de los gestores.

El contratista deberá contar con un software de cobranza que como mínimo permita:

- Cargar hasta 100.000 registros de créditos (Solo créditos ICETEX)
- Diferenciar en un crédito los datos de ubicación del deudor principal y deudor solidario
- Visualizar en la pantalla principal la información sociodemográfica y de valores entregados por ICETEX como: Teléfonos Fijos, Celulares, Mail, Direccion casa, oficina, Valor cuota, saldo en mora, saldo total, saldo capital, entre otros.
- Actualizar datos sociodemográficos tanto en deudores principales como solidarios sin perder el registro de la información inicial
- Espacio para notas y observaciones de cada gestión
- Programación de alarmas y recordatorios
- Registro historial de cada gestión realizada en cada uno de los créditos asignados: fecha, hora, calificación, observaciones, programación y/o recordatorio, datos del compromiso de pago acordado y usuario que gestiona el crédito
- Árbol de tipificación para calificación de llamadas y gestiones
- Tener la facilidad de segmentar la base por cualquier tipo de información que se requiera: Calificación de llamadas, montos altos, territorial, ciudad, tipo de cartera (estudios o Amortización)
- Exportar datos con la información almacenada en el sistema para la respectiva generación de informes
- Control de acceso a gestores
- Manejo digital de documentos (comprobantes de pago, cartas derechos de petición, mail, entre otros)

Así mismo, el contratista deberá contar con un Software de administración de cartera, que le permita al ICETEX acceder vía web para obtener información de consulta en tiempo real a cada una de las obligaciones entregadas para su gestión, este deberá tener la capacidad de implementarse con cualquier navegador: Google Chrome, Mozilla e Internet Explorer y estará disponible para acceder desde ICETEX desde el momento de la primer entrega de base de asignación.

En el caso que ICETEX implemente una nueva herramienta tecnológica para la gestión de administración de la cartera, el contratista deberá adaptarse a los cambios

2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 20 de 34

propuestos y entregados por 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, adoptando el sistema o aplicativo que disponga la entidad para mejorar la eficiencia del cobro y proteger la información de su cartera.

El contratista deberá contar con planes de contingencia que garanticen la continuidad de la operación y el respaldo de la información, garantizando la confidencialidad de la información suministrada por parte del ICETEX para el desarrollo del objeto contractual

**OBLIGACIONES GENERALES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

1. Dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información del **ICETEX**.
2. Implantar los controles requeridos para la protección de la información de los beneficiarios del **ICETEX** que le es suministrada.
3. Realizar destrucción segura de la información electrónica de los clientes que le fue suministrada por **EL ICETEX**, al momento de la finalización del contrato.
4. Aplicar los procedimientos de intercambio de información definidos por **EL ICETEX**.
5. Definir explícitamente el personal receptor y emisor de la información tanto en **EL ICETEX** como en el tercero, obteniendo datos completos de identificación y contacto de dicho personal. Así mismo, contar con la garantía de la notificación oportuna del retiro, traslado o ausencia de personal autorizado y la notificación de los datos del nuevo personal de contacto.
6. Garantizar que el personal con acceso a la información del **ICETEX** cuente con cláusulas o acuerdos de confidencialidad sobre el manejo de la información de terceros.
7. Garantizar el cumplimiento de la ley de protección de datos personales (ley 1581 de 2012) para toda la información que les es suministrada por **EL ICETEX**.

**CLÁUSULA TERCERA. - OBLIGACIONES DEL ICETEX: EL ICETEX se obliga a:**

**OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:**

1. Pagar en la forma establecida la remuneración pactada en la forma de pago, contenido en el contrato.



2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 21 de 34

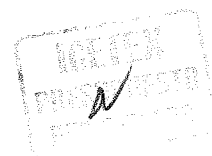
2. Supervisar que la ejecución del contrato se cumpla conforme lo previsto, guardando los principios de calidad, seguridad y oportunidad de la información requerida por ICETEX.
3. Entregar los guiones con el fin de que el procedimiento de comunicación de estos frente a los deudores sea bajo parámetros 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.
5. Realizar al menos una (1) visita mensualmente de seguimiento y control en las instalaciones del Contratista.

**OBLIGACIONES GENERALES:**

1. Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto del contrato.
2. Realizar los pagos conforme a lo pactado, previa revisión y aprobación de los informes, y entrega a satisfacción de los productos.
3. Designar al supervisor del contrato.
4. Entregar la información requerida para el cumplimiento de las obligaciones del **CONTRATISTA**, siempre y cuando no sea obligación del mismo.
5. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias a que hubiere lugar.
6. Todas las demás que resulten necesarias e indispensables para el cabal cumplimiento de los fines del contrato.

**CLÁUSULA CUARTA. - AUTONOMÍA ADMINISTRATIVA Y AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL, 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 QUINTA. - PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de Diciembre de 2016 o hasta el agotamiento de recursos, lo que primero ocurra, tiempo que será contado a partir de la firma del acta de inicio, previo el cumplimiento de los requisitos para el perfeccionamiento y legalización del contrato.



2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 22 de 34

**CLÁUSULA SEXTA. - VALOR DEL CONTRATO:** El valor total del contrato será hasta por la suma de **SEIS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y DOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$6,542,000,000=)**, incluido IVA.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. - FORMA DE PAGO:** El valor del contrato se cancelará de la siguiente forma:

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 Contratista; la comisión del cobro en cada rango de mora, se calculará sobre el valor total de los saldos de capital, que serán recuperados completa o parcialmente a través del pago de las cuotas vencidas.

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 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 seguro, interés corriente y capital

**Época de Amortización:** Se cancela interés de mora, interés corriente y capital.

- **Estudios**

**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 del crédito que se medirá a través de la recuperación 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

**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 del crédito que se medirá a través de la recuperación 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.



2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 23 de 34

Para la franja de **61-90 días de mora**, se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 50% del mensual de los saldos de capital total del crédito que se medirá a través de la recuperación de las cuotas vencidas y que sean recuperadas completa o parcialmente. En casos de recaudos inferiores al 50% no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX.

- **Amortización**

Para la franja de **1-30 días de mora**, se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 70% del recaudo mensual de los saldos de capital total del crédito que se medirá a través de la recuperación de las cuotas vencidas y que sean recuperadas completa o parcialmente, en casos de recaudos inferiores al 70% no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX

Para la franja de **31-60 días de mora**, se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 55% del recaudo mensual de los saldos de capital total del crédito que se medirá a través de la recuperación 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.

Para la franja de **61-90 días de mora**, se pagará a partir de un porcentaje de cumplimiento del 45% del recaudo mensual de los saldos de capital total del crédito que se medirá a través de la recuperación de las cuotas vencidas y que sean recuperadas completa o parcialmente. En casos de recaudos inferiores al 45% no habrá lugar a remuneración por parte del ICETEX.

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 Contratista seleccionado o que este no la demuestre, no habrá lugar al cobro de comisión.

**A continuación se establecen las tarifas de pago de comisión de acuerdo a los niveles de recuperación alcanzados por el contratista**

**2015 0141**

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 24 de 34

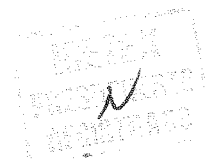
<b>FRANJA (1 - 30 Días en mora)</b>			
Tarifa Máxima Comisión (IVA Incluido)			
% Cumplimiento	Estudios	% Cumplimiento	Amortización
85% o mayor	0,041%	80% o mayor	0,055%
80% - 84%	0,037%	75% - 79%	0,051%
75% - 79%	0,033%	70% - 74%	0,047%
Menos del 75%	0%	Menos del 70%	0%

<b>FRANJA (31 - 60 Días en mora)</b>			
Tarifa Máxima Comisión (IVA Incluido)			
% Cumplimiento	Estudios	% Cumplimiento	Amortización
75% o mayor	0,053%	70% o mayor	0,070%
70% - 74%	0,049%	65% - 69%	0,066%
60% - 69%	0,045%	55% - 64%	0,062%
Menos del 60%	0%	Menos del 55%	0%

<b>FRANJA (61 - 90 Días en mora)</b>			
Tarifa Máxima Comisión (IVA Incluido)			
% Cumplimiento	Estudios	% Cumplimiento	Amortización
70% o mayor	0,056%	65% o mayor	0,080%
65% - 69%	0,052%	60% - 64%	0,076%
50% - 64%	0,048%	45% - 59%	0,072%
Menos del 50%	0%	Menos del 45%	0%

**Los siguientes eventos no dan lugar a cobro de comisión:**

- Pagos soportados con documentos falsos.
- Pagos generados con cheques devueltos.






2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 25 de 34

- Obligaciones que una vez asignadas para el cobro de cartera, sean solicitadas por ICETEX dentro de las atribuciones del contrato.
- En ningún caso habrá pago de comisión al contratista sobre dinero que ingrese al ICETEX por deudores que no hayan sido localizados en la gestión de cobro.
- Cuotas parciales que mantiene el crédito en el mismo rango de mora asignado.

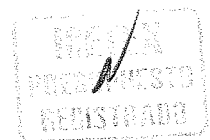
**Nota 1:** El cobro administrativo de la cartera ICETEX en ningún caso genera cobro de honorarios directamente al deudor.

Para efectos de la expedición de la certificación de cumplimiento por parte del supervisor y/o interventor del presente contrato, el CONTRATISTA deberá cumplir lo siguiente:

- a) Presentar los informes respectivos de acuerdo con los entregables pactados en el Contrato.
- b) Los pagos deberán estar acompañados de la certificación de cumplimiento expedida por el representante legal o el revisor fiscal del CONTRATISTA según corresponda, 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. El pago se hará mediante transferencia electrónica a la cuenta que indique el contratista por escrito al ICETEX

Para cada uno de los pagos se deberá presentar la factura correspondiente, la certificación del recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato y certificación expedida por el Revisor Fiscal o el Representante Legal del Contratista, según el caso, donde se acredite estar al día en el pago de los aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, de conformidad con la normatividad vigente. El pago se hará mediante transferencia electrónica a la cuenta que indique el contratista por escrito en el ICETEX.

**CLÁUSULA OCTAVA. - DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** El valor del presente contrato será pagado con recursos del presupuesto del **ICETEX**, se cuenta con un presupuesto de \$ 2,452,000,000,00 para el año 2015 y de \$ 4,090,000,000,00 para el año



2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 26 de 34

2016, rubro G332520004, Concepto: Gestión de Cobranza, según certificado de disponibilidad presupuestal **CDP-VF-2015-005 del 9 de febrero de 2015**, expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto del **ICETEX**.

**CLÁUSULA NOVENA. GARANTÍAS.- EL CONTRATISTA** se obliga a constituir dentro de

los tres (3) días siguientes al perfeccionamiento del contrato, garantía única de cumplimiento del mismo en una compañía de Seguros o en una entidad Bancaria debidamente reconocida por la Superintendencia Financiera, que ampare los siguientes riesgos:

- **CUMPLIMIENTO:** Por un valor equivalente al treinta (30%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del contrato, y cuatro (4) meses más, contados a partir de la suscripción del contrato
- **CALIDAD DEL SERVICIO:** Por un valor equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del contrato y seis (6) meses más. Contados a partir de la suscripción del contrato.
- **PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES.** Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del contrato y tres (3) años más. Contados a partir de la suscripción del contrato.

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. Contados a partir de la suscripción del contrato.

El monto de la garantía se deberá restablecer por parte del **CONTRATISTA** con ocasión de las reclamaciones efectuadas por **ICETEX**. Dentro de los términos estipulados en este Contrato la garantía no podrá ser cancelada sin la autorización de **ICETEX**.

**EL CONTRATISTA** debe mantener vigente la garantía única y ajustarla siempre que se produzca alguna modificación en el plazo y/o valor del contrato o en el evento en que se produzca la suspensión temporal del mismo. Igualmente el contratista deberá notificar a

2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 27 de 34

la compañía aseguradora de cualquier modificación del contrato, así esta no conlleve cambio del plazo o el valor del mismo y deberá allegar el certificado de notificación de la modificación a la entidad como constancia de realización de la misma.

La garantía única de cumplimiento expedida a favor de **ICETEX** no podrá expirar por falta de pago de la prima ni puede ser revocada unilateralmente.

**CLÁUSULA DÉCIMA. - SUPERVISIÓN:** La vigilancia y control de la ejecución del presente contrato será ejercida por el **Director de Cobranza** o quien haga sus veces, o quien para el efecto sea designado por la Secretaria General del **ICETEX**.

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.

La Supervisión del presente contrato se ejercerá a través de quien ejerza el cargo de **Director de Cobranza** del **ICETEX**; a quien le corresponde vigilar y velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones de las partes, de conformidad con lo estipulado en el Contrato, en la Ley, y en el Manual de Contratación de **ICETEX**, y hacer los requerimientos del caso y en especial:

- a) Velar por el cumplimiento de las obligaciones de las partes.
- b) Verificar el cumplimiento del contrato en cuanto a plazo, lugar, cantidad, calidad, planes, proyectos y acciones.
- c) Efectuar los requerimientos que sea del caso al **CONTRATISTA** cuando las exigencias de cumplimiento así lo requieran.
- d) Informar al líder o líderes de la contratación sobre los cambios que se presenten durante la ejecución del contrato y velar porque se suscriban por las partes las correspondientes modificaciones, adiciones o prorrogas que se requieran.
- e) Suscribir el acta de inicio.
- f) Certificar sobre el cumplimiento de las obligaciones cumplidas y verificar los informes presentados por **EL CONTRATISTA**.
- g) Elaborar los informes parciales y los certificados de cumplimiento para el pago del valor del contrato de acuerdo con lo establecido en la cláusula de forma de pago.
- h) Elaborar el informe final de supervisión, con el fin de dar trámite a la liquidación del contrato, si a ello hubiere lugar.



2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 28 de 34

i) Las demás funciones inherentes a la supervisión

**PARÁGRAFO:** En caso de ausencia parcial o total del supervisor, el ordenador de gasto designará uno nuevo, para lo cual no se requerirá de modificación contractual y el oficio con la nueva designación se comunicará a las partes

**CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA. - DE LA CESIÓN DEL CONTRATO:** De conformidad con la naturaleza del contrato, no podrá ser cedido a ningún título por **EL CONTRATISTA** sin la autorización previa, expresa y escrita de **ICETEX**.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - TERMINACIÓN:** Las partes acuerdan que se dará por terminado el contrato en los siguientes casos:

- a) Mutuo acuerdo entre las partes.
- b) Incumplimiento de alguna de las obligaciones del **CONTRATISTA**.
- c) Vencimiento del plazo.
- d) Cumplimiento del objeto del contrato antes del plazo señalado para el efecto.
- e) 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**.
- f) Unilateralmente cuando **EL ICETEX** establezca por cualquier medio que **EL CONTRATISTA** ha hecho uso indebido de la información que el Supervisor le entregue, 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTOS DE INTERÉS:** Para los efectos de los artículos 8° y 9° de la Ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al numeral 1° y un inciso al parágrafo 1° del artículo 8° de la Ley 80 de 1993, la Ley 1474 de 2011 y del Decreto 1510 de 2013, y en los eventos de prohibición para contratar, en especial que se encuentra a paz y salvo con el Tesoro Nacional. **EL CONTRATISTA** teniendo conocimiento de las inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de interés para contratar de que tratan las disposiciones legales citadas y de las responsabilidades

ICETEX  
PRESENCIA  
MARIANO OSPINA PÉREZ

2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 29 de 34

legales de que tratan los artículos 26, numeral 7°, 44 y 52 de la Ley 80 de 1993, declaran por el presente documento, bajo la gravedad de juramento no encontrarse incurso en ninguna de tales inhabilidades e incompatibilidades, ni conflictos de interés, el que se entiende surtido con la suscripción del presente contrato.

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** Si llegare a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en **EL CONTRATISTA**, éste podrá ceder el contrato previa autorización escrita de **EL ICETEX**, y si ello no fuere posible **EL CONTRATISTA** renunciará a su ejecución (artículo 9 de la Ley 80 de 1993).

**PARÁGRAFO SEGUNDO.-** Presentada la causal de inhabilidad o incompatibilidad o conflicto de interés, **EL CONTRATISTA** deberá informar a **EL ICETEX** dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su acontecimiento, ante lo cual **EL ICETEX** tomará la decisión que en derecho corresponda. En caso de incumplimiento del deber de información, **EL ICETEX** ejercerá las acciones legales correspondientes.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL:** 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, así como a cumplir todos los procedimientos establecidos para el fin, de conformidad con la Normatividad vigente sobre la materia

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. 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 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.



2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 30 de 34

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: EL CONTRATISTA** se obliga a guardar estricta confidencialidad sobre toda la información identificada y debidamente catalogada como confidencial por parte de **ICETEX** y conocida en virtud del desarrollo y ejecución del presente contrato, así como la información que **EL CONTRATISTA** debe entender y saber que es confidencial por su naturaleza y sensibilidad.

Esta obligación se aplicará para todos los casos, salvo que la información confidencial sea requerida por autoridad competente, caso en el cual, **EL CONTRATISTA** deberá dar aviso a **ICETEX** dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la ocurrencia de dicha situación. Igualmente, el deber de confidencialidad se tendrá como levantado cuando la información haya sido poseída por **ICETEX** con anterioridad a este contrato por un medio legal o cuando sea públicamente accesible por un medio legal o cuando sea hecha pública por su dueño o poseedor legal. Asimismo, **EL CONTRATISTA** se compromete a exigir a todo tercero que tenga acceso a esta Información, la misma reserva a que se refiere esta cláusula y tomará las medidas de control y precauciones necesarias para asegurar el cumplimiento de la misma.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** La presente cláusula de confidencialidad se mantendrá vigente mientras la información catalogada como tal conserve el carácter de reservada o bien durante dos (2) años luego de que dicha información fuera compartida con las otras partes, cualquiera de los dos que ocurra primero. En todo caso estará sujeta a la reglamentación sobre información confidencial de los artículos 260 a 266 de la Decisión 486 de la Comisión del Acuerdo de Cartagena y lo previsto en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, respecto de la información y documentos reservados.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** De requerirse y de acuerdo a la naturaleza y objeto del contrato se suscribirá por separado un acuerdo de confidencialidad de la información.

**CLAUSULA DÉCIMA SÉPTIMA - INDEMNIDAD DE ICETEX: EL CONTRATISTA** mantendrá indemne a **ICETEX** contra todo reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, que se ocasionen durante la ejecución del objeto de este contrato. En caso de que se instaure demanda o acción legal alguna, o se formule reclamo contra **ICETEX**, por asuntos, que según el contrato sean de responsabilidad de **EL CONTRATISTA**, **EL ICETEX**, se lo comunicará lo más pronto posible para que por su cuenta adopte



2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 31 de 34

oportunamente las medidas pertinentes previstas por la ley para mantener indemne a **ICETEX** y adelante los trámites para llegar a un arreglo del conflicto. Si en cualquiera de los eventos previstos en esta cláusula, **EL CONTRATISTA** no asume debida y oportunamente la defensa de los intereses de **EL ICETEX**, éste podrá hacerlo directamente, previa notificación escrita a **EL CONTRATISTA** y éste último pagará todos los gastos en que **EL ICETEX** incurra por tal motivo.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA - PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento definitivo **EL CONTRATISTA** cancelará al **ICETEX** a título de estimación anticipada de

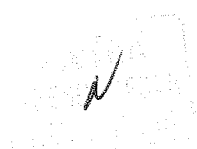
perjuicios una suma equivalente al treinta por ciento (30%) del valor del contrato, la cual pagará al **ICETEX** sin necesidad de requerimiento judicial, en un término no mayor de veinte (20) días a partir de la fecha en que se declare el incumplimiento.

**PARÁGRAFO:** El procedimiento aplicable para la declaratoria de incumplimiento será el establecido en el Acuerdo 30 del 17 de septiembre de 2013 artículo 52 del Manual de Contratación del **ICETEX**, modificado por el Acuerdo 19 de junio 19 de 2014.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. - MULTAS O PENAL MORATORIA:** En caso de mora o incumplimiento parcial de las obligaciones estipuladas **EL CONTRATISTA** se hará acreedor a multas diarias sucesivas del 0.5% del valor del contrato hasta un máximo del 10% del valor del contrato.

**PARAGRAFO:** Para su interposición se seguirá el procedimiento establecido en el Acuerdo 30 del 17 de septiembre de 2013 artículo 52 del Manual de Contratación del **ICETEX**, modificado por el Acuerdo 19 de junio 19 de 2014.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA. - PROCEDIMIENTO PREVIO PARA IMPOSICIÓN DE LAS MULTAS O PENAL MORATORIA:** **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

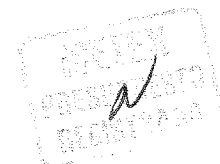


2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 32 de 34

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 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 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, con cargo al amparo de cumplimiento.





2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 33 de 34

**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 Manual de Contratación del **ICETEX**.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES:** Las partes en aras de solucionar en forma ágil, rápida y directa las diferencias y discrepancias surgidas de la ejecución del presente contrato, acudirán a los mecanismos de solución previstos en la Ley, tales como la conciliación, amigable composición y transacción.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. - LIQUIDACIÓN:** El presente contrato por tratarse de prestación de servicios, será objeto de liquidación de conformidad con el inciso final del artículo 53 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 30 del 17 de septiembre de 2013.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y DOMICILIO CONTRACTUAL:** El lugar de desarrollo del contrato será desde las sedes de Cali Calle 10 No.4-40 Edificio Bolsa de Occidente Piso 13 y en Bogotá Calle 19 No.6-68 Edificio Ángel Piso 10, según su oferta de servicios y lo aprobado con las visitas técnicas. El domicilio contractual será la ciudad de Bogotá D.C.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- INTEGRACIÓN INSTRUMENTAL DEL CONTRATO:** Hacen parte integral del presente contrato:

1. El Estudio Previo y sus anexos.
2. El Certificado de Disponibilidad Presupuestal.
3. El Pliego de Condiciones, anexos y adendas
4. Registro Presupuestal.
5. Los demás documentos soportes de la contratación.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** Este Contrato


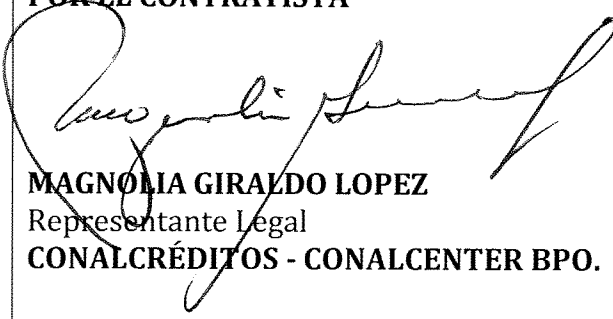
2015 0141

**CONTRATO SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ - ICETEX Y COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS LTDA CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.**

Página 34 de 34

requiere para su perfeccionamiento de las firmas de las partes, para su ejecución se requiere la legalización del mismo, esto es la expedición del respectivo 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 se suscribe a los **04 MAY 2015**

<p><b>POR EL ICETEX</b></p>  <p><b>ANA CLEMENCIA SILVA NIGRINIS</b> Vicepresidencia de Crédito y Cobranza</p>	<p><b>POR EL CONTRATISTA</b></p>  <p><b>MAGNOLIA GIRALDO LOPEZ</b> Representante Legal <b>CONALCRÉDITOS - CONALCENTER BPO.</b></p>
---	---

Proyectó: Juliana Constanza Valderrama Gámez - Profesional - Grupo de Contratos  
Revisó Jurídicamente: María Alexandra Sandoval Concha - Coordinadora Grupo Contratación  
Revisó Técnicamente: Ana Clemencia Silva Nigrinis - Vicepresidencia de Crédito y Cobranza  
Ana María Melo Hurtado - Coordinadora de Cobranza  
Luisa Fernanda Rodríguez Gutierrez - Analista Dirección de Cobranza

**ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL**  
**CDP VF-2015-005** 81039-239114  
Rubro: **GESTION DE COBRANZA**  
Código: **6332520001**  
Fecha: **4-MAY-15**

