

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2011-0132 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y LUIS HUMBERTO USTARIZ.

“DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”

Entre los suscritos a saber, **MARIA EUGENIA MÉNDEZ MUNAR**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 35.332.630, quien en su calidad de Secretaria General, nombrada por Resolución No. 0125 del 27 de febrero de 2007 y posesionada mediante Acta No. 118 del 1° de marzo de 2007, delegada para contratar, según el numeral 10 del artículo 1° de la Resolución N°149 del 1° de marzo de 2007 modificado por la Resolución N° 0897 del 8 de noviembre de 2010, quien actúa en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX**, entidad financiera de naturaleza especial, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, creada por el Decreto Ley 2586 de 1950, reorganizada por el Decreto Ley N° 3155 de 1968, reestructurada por el Decreto N° 276 de 2004, transformada mediante la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005 y reestructurada por el Decreto 380 del 12 de febrero de 2007, con NIT 899.999.035-7 y quien para efectos del presente documento se denominará **EL ICETEX**, y por la otra, **LUIS HUMBERTO USTARIZ GONZALEZ** identificado con cédula de ciudadanía C.C. 79.506.641 de Bogotá, quien ejercerá la Defensoría del Consumidor Financiero, quien en adelante y para todos los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**, previas 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 el artículo octavo de la citada Ley 1002 de 2005, señala que “Los actos que realice el Icetex, para sus actividades comerciales o de gestión económica y financiera, estarán sujetos a las disposiciones del derecho privado” y que “los contratos y demás actos jurídicos que deba celebrar y otorgar el Icetex como entidad financiera de naturaleza especial, en desarrollo de su objeto y operaciones autorizadas, se sujetará a las disposiciones del derecho privado”. **3.** Que la Ley 1328 de 2009 de la reforma financiera en su capítulo quinto establece que las entidades vigiladas que defina el Gobierno Nacional, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero. Así mismo, la citada Ley en su Artículo 13, del Capítulo sexto, establece que el Defensor del Consumidor Financiero deberá actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. **4.** Que la Ley 1328 de 2009 facultó al Gobierno Nacional para reglamentar el marco normativo en cuanto al trámite de quejas, fue así como se expidió el Decreto Reglamentario 2281 de 2010 que en su artículo primero dispuso que entidades deberían contar con Defensor del Consumidor Financiero, señalando expresamente El ICETEX. Así mismo, en el artículo quinto del mencionado Decreto se estableció un procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero. **5.** Que la actividad del Defensor del Consumidor Financiero, frente al consumidor es una actividad que se ejerce previa posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia y que en ejercicio de dicha labor, el ICETEX debe presentar un informe trimestral ante esa Entidad. **6.** Que es imprescindible que el ICETEX cuente con un Defensor del Consumidor Financiero con el fin de acoger las normas antes citadas y atender de manera oportuna y efectiva a sus consumidores financieros de la entidad, dado que a través de él se manejan quejas de clientes del ICETEX, las cuales tienen tiempos de respuesta establecidos por Ley, lo que puede conllevar a diversas actuaciones jurídicas. **7.** Que en la actualidad el ICETEX ha venido cumpliendo de manera eficiente con los servicios de Defensoría del Consumidor Financiero y ha avanzado en el modelo de atención de quejas y reclamos específico para la entidad, el cual responde a su naturaleza jurídica de entidad financiera de carácter especial, en este sentido, resulta necesario para la Entidad proceda a la contratación de la Defensoría del Consumidor Financiero del ICETEX, con el fin de atender la normatividad legalmente vigente. **8.** Que los miembros de la Junta Directiva de ICETEX mediante Acuerdo No 006 de fecha 08 de febrero de 2011, autoriza a la Presidenta del ICETEX a asumir el compromiso financiado con recursos propios y que afecta el presupuesto de la vigencia futura del año 2012. **9.** Que el ICETEX ha contratado como Defensor del Consumidor Financiero al señor Luis Humberto Ustariz, quien diseñó un modelo especial para el ICETEX, en materia de Defensoría del Consumidor Financiero, el cual se ha venido implementando de manera exitosa, cumpliendo así con los propósitos fijados por la Ley. **10.** Que igualmente,



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2011-0132 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y LUIS HUMBERTO USTARIZ.

“DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”

durante la labor desarrollada por el mencionado Defensor del Consumidor Financiero hemos atendido nuestros compromisos con la Superintendencia Financiera de Colombia, sin recibir ninguna observación de este organismo. También conforme a lo dispuesto en la Carta Circular 68 de 2010, el Dr. Luis Humberto Ustariz presentó la información requerida y cumple con los presupuestos de dicho Acto Administrativo, encontrándose debidamente posesionado por la Superintendencia Financiera de Colombia. **11.** Que en cumplimiento de las actividades contratadas con el señor Ustariz es importante señalar que ha ejecutado lo relativo a su función de conciliador, propósito que se ha llevado a cabo dentro del marco normativo previsto y conforme a nuestro objeto misional. **12.** Que para el ICETEX y dentro de sus objetivos estratégicos resulta de la mayor importancia la Defensoría del Consumidor Financiero como quiera que mediante ella, los usuarios de la Entidad, reciban una especial atención lo que en últimas contribuye, al cumplimiento de las responsabilidades entregadas por el Estado a la Entidad. En este sentido, el Dr. Ustariz ha prestado sus servicios con exclusividad, lo que ha permitido contar con una capacidad técnica y de atención inmediata ante las solicitudes que requieren prioridad frente a los consumidores financieros, por tal razón se procede a contratar directamente con el señor Luis Humberto Ustariz. **13.** Que existe estudio previo de conveniencia y minuta técnica suscrito por la Secretaria General debidamente avalado por la Presidenta del ICETEX, en el cual se esgrime la necesidad de realizar una contratación directa por un término de un año, para garantizar la prestación de servicios de un Defensor del Consumidor Financiero, acorde con la Ley 1328 de 2009 y demás normatividad aplicable sobre la materia, toda vez que el Defensor actúa como vocero de los consumidores o usuarios de la entidad, conociendo y resolviendo de forma objetiva las quejas individuales, en el tiempo y condiciones establecidas por Ley. **14.** Que los recursos para la presente contratación se encuentran disponibles en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal VF-2011-002 del 03 de febrero de 2011, rubro 313-090-001, expedido por el Jefe de Presupuesto del ICETEX, por un valor de Doscientos Ochenta Millones Cuatrocientos treinta Mil Pesos Mcte (\$280.430.000.00), los cuales se discriminan así: Para la vigencia 2011 la suma de hasta Doscientos Veinte Millones Cuatrocientos Mil Pesos Mcte (\$220.400.000.00) y para la vigencia 2012 la suma de hasta Sesenta Millones Treinta Mil pesos Mcte (\$60.030.000.00). **15.** Que el ICETEX remitió solicitud de propuesta al Doctor Luis Humberto Ustariz el día diez (10) de marzo de 2011 con numero de radicado 2011013766-E. **16.** Que el día once (11) de marzo de 2011 se recibió la propuesta presentada por el Doctor Luis Humberto Ustariz, la cual cumple con las condiciones y requisitos exigidos por la Entidad, para llevar a cabo la contratación directa mediante la cual se de cumplimiento a la obligación que le asiste al ICETEX de contar con el Defensor del Consumidor Financiero. **17.** Que de conformidad con lo establecido en el Acuerdo N°007, artículo 5, del día 22 de Febrero de 2008, mediante el cual se adopta el Manual de Contratación del ICETEX, una vez analizada la necesidad del Instituto, es conveniente y oportuno adelantar la contratación del mencionado servicio, de acuerdo con las condiciones requeridas por la Entidad. **18.** Que con base en las anteriores consideraciones se procede a celebrar el presente contrato de prestación de servicios, el cual se regirá por las normas civiles y comerciales vigentes y concordantes en Colombia, y en especial por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO:** Contratar la prestación del servicio de Defensoría del Consumidor Financiero del ICETEX, acorde con la Ley 1328 de 2009 y demás normatividad aplicable sobre la materia. **CLÁUSULA SEGUNDA - ALCANCE DEL OBJETO:** El objeto del contrato comprende: El objeto comprende el cumplimiento de las funciones establecidas para el Defensor del Consumidor Financiero en el Artículo 13 del Capítulo sexto del título primero de la Ley 1328 de 2009 y la presentación de un modelo de atención de quejas y reclamos conforme a lo estipulado en el Decreto Reglamentario 2281 de 2010. **CLÁUSULA TERCERA - PLAZO:** El plazo del contrato será de un (1) año, contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución exigidos en el presente contrato. **CLÁUSULA CUARTA - VALOR:** El valor total de contrato asciende a la suma de hasta Doscientos Ochenta Millones Cuatrocientos treinta Mil Pesos Mcte (\$280.430.000.00) incluido el impuesto al Valor Agregado (IVA), los cuales se discriminan así: Para la vigencia 2011 la suma de hasta Doscientos Veinte Millones Cuatrocientos Mil Pesos Mcte (\$220.400.000.00) incluido el impuesto al Valor Agregado (IVA) y para la vigencia 2012 la suma de hasta Sesenta Millones Treinta Mil pesos Mcte



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2011-0132 SUSCRITO ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO
OSPINA PÉREZ – ICETEX Y LUIS HUMBERTO USTARIZ.

“DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”

(\$60.030.000.00) incluido el impuesto al Valor Agregado (IVA). **CLÁUSULA QUINTA - FORMA DE PAGO:** El **ICETEX** pagará el valor del contrato en mensualidades vencidas por la suma de VEINTITRES MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS MCTE (\$23.200.000.00) incluido IVA. El contratista deberá presentar informe detallado donde consten las actividades realizadas, previa presentación de la respectiva factura. **PARÁGRAFO:** Los pagos deberán estar acompañados de la certificación de cumplimiento expedida por el supervisor y/o interventor del contrato y la certificación otorgada por el **CONTRATISTA** en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, de conformidad con lo señalado en el literal d) del artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 007 del 22 de febrero de 2008. El pago se efectuará mediante transferencia electrónica a la cuenta que **EL CONTRATISTA** determine para tal fin. **CLÁUSULA SEXTA - OBLIGACIONES DE LAS PARTES: A) DEL CONTRATISTA:** 1. Cumplir con las condiciones señaladas en el presente documento. 2. Responder en forma verbal o escrita, según el caso, todas las consultas que El CONTRATANTE formule respecto de temas de asesoría y gestión jurídica, lo cual implica la atención telefónica, personal o documental de las mismas. 3. Asistir a reuniones que EL CONTRATANTE programe ya sea en sus instalaciones o por fuera de ellas para tratar temas de asesoría y gestión jurídica. 3. Realizar todas las actividades adicionales para cumplir cabalmente y de manera diligente la prestación del servicio de conformidad con el presente contrato. 4. Mantener permanente informado al CONTRATANTE sobre los aspectos grelevantes con la Defensoría del Consumidor Financiero. 5. Cumplir estrictamente la obligación de confidencialidad que exige el ICETEX. 7. Cumplir con las demás indicaciones impartidas por el interventor del contrato, acorde con la ejecución del objeto contratado. **I) Obligaciones Específicas de la Defensoría del Consumidor Financiero:** 1. Resolver las quejas sometidas a su conocimiento, con total independencia, garantizando absoluta imparcialidad y objetividad. 2. Proponer un modelo de atención de quejas y reclamos, el cual deberá tener por lo menos: a. Alto contenido estratégico: El cual permita optimizar la efectividad en el contacto (quejas y reclamos) con los diversos clientes o usuarios que atiende la institución; b. Flexibilidad: Para que se adapte a las orientaciones y directrices que determine la institución; c. Interacción con los diferentes tipos de clientes o usuarios: Debe implementar elementos claves de interacción, de tal manera que se atiendan de forma centralizada las diferentes quejas o requerimientos que se reciban a nivel Nacional. 3. Llevar a cabo las funciones que estén específicamente asignadas por la Ley 1328 de 2009, Ley 795 de 2003 y su Decreto Reglamentario 690 de 2003, el Decreto 2281 de 2010, contenido en el Decreto 2555 de 2010, el Decreto 3993 de 2010 y aquellas normas que lo modifiquen o adicionen y, en especial, la de ser el vocero de los clientes o usuarios ante la Entidad, logrando aumentar y conservar la confianza entre éstos. 4. Resolver los conflictos entre los clientes o usuarios y la entidad. 5. Asesorar y evaluar los requerimientos formulados por los clientes y/o usuarios. 6. Conocer y resolver las quejas de los clientes o usuarios, no resueltas por la entidad, relativas a la prestación de los servicios. 7. Formular a la Entidad las recomendaciones a que hubiere lugar, con el fin de mejorar, facilitar, agilizar o regularizar las relaciones de ésta con los clientes o usuarios y optimizar la prestación del servicio. 8. Reportar su gestión ante la Junta Directiva, la Presidencia y/o la Secretaría General de la entidad y ante los diferentes entes de control de conformidad con las normas aplicables a la naturaleza jurídica de la Entidad. 9. Guardar la reserva y confidencialidad respecto de la información que obtenga de **ICETEX**, en desarrollo del objeto contractual. 10. Proponer como mínimo un Defensor suplente, que reúna las mismas calidades y asuma las mismas responsabilidades del titular en sus ausencias. 11. Desempeñar sus funciones dentro de los máximos estándares de calidad y eficiencia establecidos por **ICETEX**. 12. Solicitar al usuario o a **ICETEX**, cuando lo considere pertinente, la información que sea necesaria para el estudio y resolución de las quejas que conozca. 13. Mantener un registro completo, sistematizado y permanentemente actualizado sobre el estado de las quejas que conozca. 14. Presentar a **ICETEX** un esquema que muestre los procesos y procedimientos para la atención de las quejas que se alleguen a la Defensoría y su redireccionamiento a la entidad. 15. Presentar a **ICETEX**, en físico y medio electrónico, informes mensuales sobre el desarrollo de su gestión, en los que se relacione la siguiente información mínima: a) Relación de quejas recibidas durante el mes. b) Relación de quejas contestadas por **ICETEX** durante el mes. c) Relación de quejas efectivamente tramitadas por el

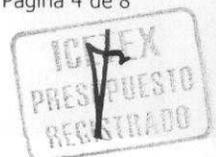


alp

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2011-9132 SUSCRITO ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO
OSPINA PÉREZ – ICETEX Y LUIS HUMBERTO USTARIZ.

“DEFESORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”

Defensor del Consumidor Financiero durante el mes. d) Relación de quejas devueltas a **ICETEX**. En estas relaciones deberá aparecer como mínimo: el nombre completo del quejoso, el número de documento de identidad, la ciudad de residencia, su dirección física, la dirección de correo electrónico, el número telefónico y el tema de la queja. **16.** Presentar al **ICETEX** un informe trimestral de acuerdo con las disposiciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. **17.** Integrar la información actualizada para atender las diferentes quejas de cada cliente o usuario en el modelo que debe proponer. **18.** Establecer la integración de los diferentes canales de interacción con los clientes o usuarios (correos electrónicos, cartas, fax y quejas verbales) para canalizar sus quejas contando con herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación con **ICETEX**. **19.** Prevenir riesgos a través del monitoreo de los procesos de la entidad a la hora de resolver las quejas y reclamos provenientes de sus clientes. **20.** Responder de manera flexible al direccionamiento estratégico para resolver con mayor dinamismo las diferentes quejas de los clientes. **21.** Ejercer sus actividades de manera preventiva y presentar sus informes de forma oportuna. **22.** Cumplir con todas las demás obligaciones que le señalen las leyes, las normas, los estatutos y las que, siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la Junta Directiva, la Presidencia y la Secretaria General de **ICETEX**. **23.** Las demás gestiones que de conformidad con lo convenido por las partes, consideren del caso adelantar para la concreción del objeto contratado. **II) Obligaciones Específicas frente a la Defensoría del Consumidor Financiero de conformidad con el Artículo 13 de la Ley 1328 de 2009:** Las entidades vigiladas que defina el Gobierno Nacional, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero y la Defensoría del Consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones: **1.** Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. **2.** Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos. **3.** Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes. **4.** El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositario en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas. **5.** Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. **6.** Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad. **7.** Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros. **8.** Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC. **III) Obligaciones Específicas frente a la Defensoría del Cliente Financiero de conformidad con el Artículo 11 del Decreto 690 de 2003 y las disposiciones relacionadas en el Decreto 2281 de 2010, contenido en el Decreto 2555 de 2010:** **1.** Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley y del presente decreto. **2.** Solicitar a la entidad vigilada y al cliente o usuario la información que sea necesaria para el estudio de su queja. **3.** Proferir una decisión dentro del término señalado en el numeral 8 del artículo 5 del Decreto 2281 de 2010, contenido en el numeral 8 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010. **4.** Presentar un informe a la entidad a la cual presta sus servicios dentro del primer trimestre de cada año, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el año precedente. El informe indicará el número de quejas recibidas el año anterior, con expresión



sep

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2011-0132 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX Y LUIS HUMBERTO USTARIZ.

“DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”

de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el defensor del cliente en sus decisiones, el número de quejas tramitadas, así como cualquier otro dato o información que pueda considerarse de público interés. En dicho informe, podrá incluir recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades vigiladas y sus clientes o usuarios. **5.** Mantener un registro donde tomará nota de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo de las mismas. **6.** Presentar anualmente, en la oportunidad convenida con la entidad, una relación de los gastos de la defensoría del cliente, en el cual señale las necesidades de recursos humanos y técnicos para el satisfactorio desempeño de sus funciones. Dicha relación se acompañará de un informe sobre la adecuada utilización de los recursos invertidos en el periodo anterior. **7.** Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia en los temas de competencia de ésta. **IV). Obligaciones del Defensor del Consumidor Financiero en relación con la Conciliación:** El Defensor del Consumidor Financiero en cumplimiento de su mandato legal como conciliador en derecho tiene como funciones: **1.** Recibir la solicitud de conciliación. **2.** Admitir la solicitud de conciliación. **3.** Inadmitir la solicitud si no hay competencia. **4.** Notificar a las partes acerca de la fecha, hora y lugar donde se efectuará la audiencia. **5.** Organizar la audiencia. **6.** Efectuar la audiencia sirviendo como mediador. **7.** Levantar documento dependiendo del caso: a. Si hay acuerdo acta de conciliación; b. Si no hay acuerdo constancia imposibilidad; c. En caso de que una parte no asista y dentro de los 3 días siguientes no presente excusa levanta constancia de inasistencia. **8.** Registrar el acta de conciliación o archivar las constancias. **9.** Registrar los casos en Sistema de Información del Ministerio del Interior y de Justicia. **B) DEL ICETEX:** **1.** Se compromete a: **1.** Suministrar al contratista los elementos, documentación e información necesarios para el cumplimiento del objeto contractual. **2.** Pagar el valor del contrato en la forma y oportunidad pactada. **3.** Ejercer la Supervisión y/o interventoría del contrato para efectos de lograr la correcta ejecución del mismo. **4.** Exigir la presentación de los recibos que acrediten el cumplimiento del pago de aportes al sistema de seguridad social integral en salud y pensión, de conformidad con lo señalado en el literal d) del artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N°007 del 22 de Febrero de 2008. **CLÁUSULA SÉPTIMA —ESPECIFICACIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Para el desarrollo del objeto del contrato el **CONTRATISTA**, debe garantizar: **1.** La designación de un Defensor del Consumidor Financiero Suplente, quien para el presente contrato será asumida por el Dr. Jose Federico Ustariz González identificado con cédula de ciudadanía C.C. 79.787.852. **2.** Presentar al ICETEX un esquema que muestre los procesos y procedimientos para la atención de las quejas que se alleguen a la Defensoría y su re direccionamiento a la entidad. **3.** Disponer de la infraestructura administrativa y tecnológica con la que cuenta para el desarrollo de sus funciones, tal y como se establece en la Carta Circular 68 de 2010. **CLÁUSULA OCTAVA - ENTREGABLES: EL CONTRATISTA** deberá entregar: **1.** Informe mensual de las actividades efectivamente desarrolladas en físico y medio electrónico. **2.** Informe trimestral conforme a las disposiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. **3.** Demás informes solicitados por el supervisor y/o interventor del contrato. **PARAGRAFO:** Los Informes presentados a ICETEX por parte del Defensor del Consumidor Financiero incluirán como mínimo las siguientes actividades, las cuales contienen un análisis legal y estadístico, tal como se aprecia a continuación: 1. Casos recibidos en el mes. 2. Quejas Rechazadas. 3. Quejas Admitidas en Trámite y Pendientes. 4. Clasificación quejas admitidas. 5. Variación. 6. Respuestas quejas admitidas. 7. Tiempo de respuesta ICETEX. 8. Tiempo de respuesta al Cliente. 9. Solicitudes para Audiencia de Conciliación. 10.-Quejas respondidas a favor del Consumidor Financiero. 11. Recomendaciones. 12. Reuniones, monitoreo y reporte de quejas. **CLÁUSULA NOVENA – CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y USO DE LA MARCA ICETEX:** El Contratista, sus empleados o dependientes, se comprometen con el ICETEX a guardar absoluta reserva de la información institucional que conozca con ocasión de la presente 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



2011-0132

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. SUSCRITO ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO
OSPINA PÉREZ – ICETEX Y LUIS HUMBERTO USTARIZ.

“DEFESORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”

podrá ser utilizada para la correcta ejecución del objeto contratado. Igualmente, teniendo en cuenta que la marca **ICETEX** se encuentra debidamente registrada, el contratista, sus empleados o dependientes, no podrán hacer uso de ella sin que medie autorización previa y expresa por parte del **ICETEX**. **CLÁUSULA DECIMA – GARANTÍA: EL CONTRATISTA** constituirá una garantía expedida en **“FORMATO ENTRE PARTICULARES”** 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 debe amparar los siguientes riesgos: **A) CUMPLIMIENTO:** Deberá garantizar el cumplimiento general del contrato de prestación de servicios por el treinta (30%) por ciento del valor del mismo, con una vigencia que cubra el plazo del contrato y cuatro (4) meses más. **B) CALIDAD DEL SERVICIO:** Deberá garantizar la calidad del servicio contratado por el treinta (30%) por ciento del valor del contrato, con una vigencia que cubra el plazo del contrato y cuatro (4) meses más. **C) PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES:** Deberá garantizar el cumplimiento del pago de los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal utilizado para prestar el servicio, por una suma equivalente al diez (10%) por ciento del valor del contrato, con una vigencia igual a la duración del contrato y tres (3) años más. **PARAGRAFO: EL CONTRATISTA** deberá allegar la garantía dentro de los tres (3) días siguientes a la firma del presente contrato. Si **EL CONTRATISTA** no cumple 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 a la **CONTRATISTA**, de conformidad con lo señalado en el Acuerdo 002 de 2008 Manual de Contratación del **ICETEX**. **CLÁUSULA ÚNDECIMA – MULTA O PENAL MORATORIA:** En caso de retardo o incumplimiento parcial del contrato por parte del **CONTRATISTA**, éste pagará a título de pena el 1.0 % del valor del contrato, por cada día de retraso en el cumplimiento del contrato, sin que el monto total exceda del diez (10) por ciento del valor del contrato. **CLÁUSULA DUODECIMA – PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento definitivo el **CONTRATISTA** cancelará al **ICETEX** a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al veinte (20) por ciento del valor del contrato. **PARÁGRAFO:** El cobro de la penal moratoria y la penal pecuniaria acordadas en este contrato se harán efectivas de la siguiente forma: en caso de existir saldos pendientes a favor del **CONTRATISTA**, el **ICETEX** hará el descuento que corresponda de dichos saldos, para el efecto, con la suscripción del contrato, el **CONTRATISTA** autoriza de forma expresa e irrevocable al **ICETEX**, para efectuar el o los correspondientes descuentos. En caso de no existir saldos pendientes a favor del **CONTRATISTA**, el **ICETEX** solicitará el pago al **CONTRATISTA**, quien deberá realizar el pago dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de la comunicación, en caso que el **CONTRATISTA** no cancele la obligación, se acudirá a los mecanismos previstos en la normatividad vigente sobre solución de conflictos. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - PROCEDIMIENTO PREVIO PARA IMPOSICIÓN DE LAS MULTAS:** El **ICETEX** cumplirá el siguiente procedimiento, el cual será previo a la imposición de las multas, de conformidad con lo señalado en el artículo 24 del Manual de Contratación del **ICETEX**, así: **a).** Un requerimiento escrito al contratista indicando las obligaciones incumplidas y las pruebas del incumplimiento. De dicho escrito se enviará copia al garante del contrato, si fuere el caso. **b).** El contratista tendrá un término de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del requerimiento, para que presente por escrito sus descargos y las pruebas que considere necesarias. **c).** Recibidos los descargos, **ICETEX**, previa evaluación por parte de la Oficina Asesora Jurídica, decidirá sobre la imposición de la multa. La decisión será comunicada al contratista. **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. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA – 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



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. **2011-0132** SUSCRITO ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO
OSPINA PÉREZ – ICETEX Y LUIS HUMBERTO USTARIZ.

“DEFESORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”

artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al numeral 1° y un inciso al párrafo 1° del artículo 8 de la Ley 80 de 1993, ni en el evento de prohibición para contratar establecido por el Artículo 60 de la Ley 610 de 2000. El juramento se entiende prestado con la firma del presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: EL CONTRATISTA no será responsable ni se considera que ha incurrido en incumplimiento de sus obligaciones por cualquier demora en la entrega de los elementos objeto del presente contrato a **EL ICETEX**, si se presentaren durante su ejecución circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, de conformidad con la definición del artículo 64 del Código Civil subrogado por el artículo primero de la Ley 95 de 1890. **EL CONTRATISTA** se obliga a notificar por escrito a **EL ICETEX**, las circunstancias que constituyen fuerza mayor o caso fortuito, acompañando la exposición de motivos correspondiente. Tal notificación se presentará a **EL ICETEX**, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la ocurrencia de las posibles causas de la demora. Así mismo, **EL CONTRATISTA**, acompañará a la mencionada notificación todos los documentos de soporte que acrediten o justifiquen la demora ocasionada por la fuerza mayor o el caso fortuito, manifestando el tiempo estimado dentro del cual cumplirá su obligación. En caso de persistencia de la causal, **EL CONTRATISTA** informará por escrito a **EL ICETEX** dicha circunstancia o circunstancias cada quince (15) días calendario, hasta por un término máximo de treinta (30) días calendario, vencido el cual, se procederá a la liquidación del contrato de común acuerdo entre las partes, para lo cual se levantará el acta respectiva, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 007 del 22 de febrero de 2008. Cuando las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas, no excedieren de treinta (30) días calendario, se levantará un acta suscrita por las partes, con el fin de prorrogar el plazo en forma tal, que se reponga el tiempo durante el cual han existido dichas causales.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – LIQUIDACIÓN: El presente contrato será objeto de liquidación de conformidad con el artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 007 del 22 de febrero de 2008, Resolución 0622 del 29 de julio de 2009 y Resolución 0920 del 11 de noviembre de 2009. Para tales efectos el interventor y/o supervisor del contrato, en coordinación con **EL CONTRATISTA**, realizará el acta de liquidación, procedimiento que deberá efectuarse dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación. **PARÁGRAFO:** Si **EL CONTRATISTA** no se presenta a la liquidación del contrato o las partes no llegan a ningún acuerdo en relación con la liquidación, **EL ICETEX** procederá a efectuar una constancia de terminación y liquidación de la contrato de prestación de servicios, conforme lo establece inciso final del artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 007 del 22 de febrero de 2008.

CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA – INTERVENTOR Y/O SUPERVISOR: La vigilancia y control de la ejecución del presente contrato será ejercida por quien determine el **ICETEX** para tal fin, quien ejercerá el control sobre el estricto cumplimiento de las obligaciones que contrae **EL CONTRATISTA**, por este contrato. Serán funciones del interventor del contrato, entre otras, las señaladas en el artículo 23 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 007 del 22 de febrero de 2008.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA - NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN: Este contrato de prestación de servicios no genera vinculación laboral entre **EL ICETEX** y **EL CONTRATISTA**, ni entre **EL ICETEX** y los dependientes de **EL CONTRATISTA**, en consecuencia ni **EL CONTRATISTA** ni sus dependientes tendrán derecho laboral alguno ni podrán reclamar prestación social alguna a **EL ICETEX**.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA – CONTROL A LA EVASIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL: En cumplimiento de lo establecido en el literal d) y en el Parágrafo del artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 007 del 22 de febrero de 2008, 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 VIGESIMA – 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



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2011-0132 SUSCRITO ENTRE EL
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO
OSPINA PÉREZ – ICETEX Y LUIS HUMBERTO USTARIZ.

"DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO"

llegare a conocer relacionada con este tema, respecto de las obligaciones derivadas del presente contrato.

CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA – CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato, se dará por terminado en los siguientes eventos: **a)** Mutuo acuerdo entre las partes. **b)** Unilateralmente cuando se presente incumplimiento de alguna de las obligaciones por parte del **CONTRATISTA**. **c)** Unilateralmente cuando se cumpla el objeto del contrato o agotamiento del plazo. **d)** 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.

CLÁUSULA VIGESIMA SEGUNDA – SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto contractual, se solucionarán mediante los mecanismos de arreglo directo y conciliación. En caso de que estos mecanismos llegaren a fracasar, se acudirá a la jurisdicción competente.

CLÁUSULA VIGESIMA TERCERA - CESIÓN: **EL CONTRATISTA** no podrá ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones emanadas del presente contrato sin consentimiento previo y expreso del **ICETEX**.

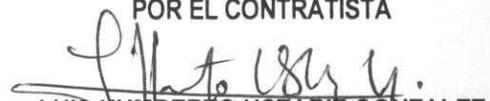
CLÁUSULA VIGESIMA CUARTA.- REQUISITOS PARA PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente contrato de prestación de servicios se perfecciona con la firma de las partes. Para su ejecución requiere del registro presupuestal y la aprobación de la garantía exigida en el presente documento. **EL ICETEX** no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos. Así mismo, el contratista deberá entregar dentro de los tres (3) días siguientes a la suscripción del presente contrato, el recibo de publicación en el Diario Único de Contratación.

Para constancia de todo lo anterior, se firma en Bogotá D.C., el día **16 MAR 2011**

POR EL CONTRATANTE


MARIA EUGENIA MÉNDEZ MUÑAR
Secretaria General
ICETEX

POR EL CONTRATISTA


LUIS HUMBERTO USTARIZ GONZALEZ
Defensor del Consumidor Financiero

 Proyectó: Amanda Julieth Rivera Murcia. Abogada Grupo Contratación
Revisó: Marcela Garavito Urrea. Coordinadora Grupo Contratación

ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL
CDP VF-2011-002 RP 12830/6744
Rubro: DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Código: 313-090-001
Fecha: 16-MAR/11 Registrado por 