2014-0130

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX – Y MYSTERY SHOPPER CO. LTDA

"MONITOREAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDUCTAS CRÍTICAS Y EVALUAR LAS INTERACCIONES DE LOS ASESORES CON LOS CLIENTES EN EL CANAL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA EN LOS 26 PUNTOS DE ATENCIÓN QUE TIENE ICETEX A NIVEL NACIONAL"

Entre los suscritos, a saber **JORGE ANTONIO GIRALDO RESTREPO,** identificado con la cédula de ciudadanía N° 79.240.890, quien en su calidad de Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo, nombrado mediante Resolución N° 0721 del 09 de Septiembre de 2013, y posesionado mediante Acta N° 39 del 17 de Septiembre de 2013, se encuentra delegado para suscribir los contratos principales que requiera la Oficina Comercial y de Mercadeo del **ICETEX**, de conformidad con lo establecido en el Numeral Tercero del Artículo Decimo de la Resolución No. 1071 del 26 de Noviembre de 2014, *"Por medio de la cual se delegan unas funciones en el **ICETEX**"*, y quien en la mencionada calidad actúa en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ -ICETEX-** entidad financiera de naturaleza especial, creada por Decreto Ley 2586 de 1950, reorganizada por el Decreto Ley 3155 de 1968 y transformada por la Ley 1002 de diciembre 30 de 2005, reestructurada por el Decreto N° 380 de 2007, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, con Nit. 899.999.035–7, y quien en adelante se denominará **EL ICETEX** y por la otra parte, **CAMILO ERNESTO PEREA CARRASCO,** identificado con la con la Cédula de ciudadanía No. 79.239.889, quien actúa en nombre y como Representante Legal de **MYSTERY SHOPPER CO. LTDA** con **NIT 830503516 – 9,** según consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá del 17 de Diciembre de 2013 quien para 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 destaca en su promoción, financiación al acceso y permanencia en la educación superior a través del crédito educativo y la gestión de recursos de cooperación internacional y terceros; lo cual, exige mantener una gestión eficaz con los beneficiarios de estos créditos, logrando optimizar los niveles de satisfacción a través de un servicio efectivo y oportuno. **2** Que existe Estudio Previo de Conveniencia y Oportunidad suscrito por el Director de la Oficina Comercial y de Mercadeo del **ICETEX**, donde establece la necesidad de contratar un estudio a través de la metodología denominada Cliente Incógnito que permitirá calificar y mejorar los procedimientos de atención prestados por el proveedor en el canal de atención personalizada, esto permitirá identificar fortalezas y oportunidades de mejora en el servicio por parte de la institución y/o el proveedor de atención al usuario. **3** Que por la cuantía del proceso, previa viabilidad legal impartida por el Comité de Contratación del **ICETEX,** se adelantó proceso de contratación directa, para el cual se cursó invitación a las empresas **SGS COLOMBIA S.A; MYSTERY SHOPPER; y MARKETING EN VIVO,** quienes presentaron las propuestas de manera oportuna adjuntando los documentos requeridos en la solicitud, como consta en el Acta de Cierre y Apertura de las Propuestas llevada a cabo el día 17 de enero del 2014 en la Secretaría General del **ICETEX. 4.** Que mediante Memorandos Internos OAM – 2400- 043 del 22 de Enero de 2014, y Memorando Interno SGR–3030–012 del 23 de enero de 2014, el Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo del **ICETEX** y el Grupo de Contratación del **ICETEX,** presentaron al Comité Evaluador del **ICETEX** los Informes Preliminares sobre los aspectos técnicos, económicos y jurídicos de la oferta, en los cuales se constató que la propuesta presentada por la firma **MYSTERY SHOPPER** cumple con los requerimientos técnicos, económicos y jurídicos efectuados por la Entidad, siendo viable su contratación. **5** Que el Comité Evaluador del **ICETEX,** una vez sometida por parte de Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo el Informe Técnico y Económico de la propuesta presentada, y habiéndose manifestado por los miembros del Comité su total acuerdo con la recomendación emitida por el Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo, como área solicitante, recomendó suscribir el contrato con **MYSTERY SHOPPER** por cumplir su propuesta con los requisitos de orden jurídico, técnico, económico y financiero establecidos por la Entidad de conformidad

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

PRESUPUESTO REGISTRADO

con lo resuelto en la reunión del Comité Evaluador del 24 de Enero de 2014. **1.6.** Que de acuerdo con el Numeral Tercero del Artículo Decimo de la Resolución No. 1071 del 26 de Noviembre de 2014, existe delegación en el Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo del **ICETEX** para suscribir la presente Orden de Servicios, el cual se fundamenta en el artículo 8 de la ley 1002 de 2005, en los artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007, por el Manual de Contratación del ICETEX, (Manual de Contratación del **ICETEX,** Artículo 39 del Acuerdo No. 030 del 17 de Séptiembre de 2013). 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:** El Objeto del presente contrato es monitorear el cumplimiento de las conductas críticas y evaluar las interacciones de los asesores con los clientes en el canal de atención personalizada en los 26 puntos de atención que tiene Icetex a nivel nacional, con el fin de tener un análisis completo que permita realizar acciones de mejora que contribuyan a la prestación de un servicio con excelencia. **CLAUSULA SEGUNDA. ALCANCE DEL OBJETO.** El objeto comprende Identificar y evaluar atributos de servicio tales como: **(i)** Tiempos de espera **(ii)** Tiempos de atención **(iii)** Estado de las oficinas Imagen personal de los asesores; **(iv)** Protocolos de servicio Amabilidad y buen trato por parte de los asesores; **(iv)** Conocimiento de los servicios por parte del asesor y efectividad en la solución de los requerimientos de los clientes; **(v)** Definir planes de mejoramiento y capacitación con base en los resultados de las mediciones. **CLÁUSULA TERCERA.- PLAZO.-** El presente contrato tendrá un plazo de duración de hasta el 31 de diciembre de 2014, término contado a partir del 1 de febrero de 2014, una vez cumplidos los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO**: Cuando el último día del plazo total pactado coincida con un sábado, domingo o día feriado, el mismo vencerá hasta el final del primer Día Hábil siguiente. **CLÁUSULA CUARTA.- VALOR.-** El valor del presente contrato será hasta por la suma de **CIENTO TREINTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS PESOS MONEDA LEGAL ($135.775.200,00) INCLUIDO EL IVA,** de conformidad con la Descripción de los Precios Unitarios para cada uno de los ciclos mensuales discriminado por el valor de la actividad, y el valor de la logística del desplazamiento, según la Propuesta del **CONTRATISTA** presentada el 2014/01/17, detallados en la forma como se presenta a continuación:

Valor actividad cliente incógnito (26 puntos de atención)	Valor logística desplazamiento	Total sin IVA	IVA	Valor total con IVA por cada ciclo mensual.	Valor total anual con IVA (11 ciclos)
$7.020.000	**$4.200.000(1)**	**$11.220.000**	**$1.123.200(2)**	**$12.343.200**	**$135.775.200**

(1) Este valor no incluye IVA según lo ofrecido por el Contratista.
(2) Este valor corresponde únicamente al IVA del valor de la Actividad del Cliente Incógnito

PARÁGRAFO PRIMERO El valor total del contrato corresponde al equivalente de once (11) ciclos que deben ser iniciados a partir del 1 de febrero de 2014. **PARÁGRAFO SEGUNDO.-** El Contratista deberá

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

ICETEX
PRESUPUESTO
REGISTRADO

asumir y costear a su cuenta y riesgo todas las obligaciones inherentes a la ejecución del Contrato resultante del proceso durante toda su vigencia, incluyendo costos directos e indirectos, la totalidad de las prestaciones sociales del personal empleado en la prestación del servicio, gastos generales, costos de las garantías a entregar, beneficio del proponente, seguros y los impuestos **PARÁGRAFO.- IMPUESTOS:** Todos los impuestos, contribuciones y tasas que se causen por razón de la suscripción, desarrollo, ejecución y liquidación del Contrato, con excepción de los que estrictamente correspondan al **ICETEX**, son de cargo exclusivo de **LA CONTRATISTA**. En materia de Tributos, **EL ICETEX**, practicará las retenciones que establezca la normatividad vigente, sobre las facturas y cualquier suma que constituya ingreso gravado tributariamente para **EL CONTRATISTA** y en general sobre los ingresos tributarios objeto de este contrato, que se llegaren a compensar con otras deudas de **EL CONTRATISTA. CLÁUSULA QUINTA.- FORMA DE PAGO.- EL ICETEX** pagará el valor de la orden de servicios en forma mensual, treinta (30) días, previa la fecha de presentación de los siguientes documentos: ***(i)*** La factura mensual por parte del proveedor a la finalización de cada ciclo ejecutado debidamente diligenciada, conforme los requisitos establecidos en el artículo 617 del Estatuto Tributario.; ***(ii)*** Los productos entregables descritos en la Cláusula Sexta del presente contrato; ***(iii)***. Certificación previa de recibo a satisfacción por parte del interventor o supervisor de la Orden de Servicios; ***(iv)*** La Certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal, en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, de conformidad con lo señalado en el literal c) y el Parágrafo del artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N°030 del 17 de Septiembre de 2013. **PARÁGRAFO.**-Los pagos se harán mediante transferencia electrónica, a la cuenta que se indique en la propuesta, acreditada con la certificación bancaria emitida por la entidad financiera, en la cual figure la titularidad de la cuenta. **CLÁUSULA SEXTA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES: A) DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA** se compromete, además de las derivadas de la esencia y naturaleza del presente contrato, de la ley, del Manual de Contratación del **ICETEX** y de las señaladas en los estudios y documentos previos, del Anexo de Especificaciones Técnicas del proceso de contratación, y de las derivadas de su Oferta, **EL CONTRATISTA** tendrá entre otras las siguientes obligaciones generales: **1.** Cumplir a cabalidad con el objeto, las condiciones de entrega y las Especificaciones Técnicas del Servicio establecidas en el presente contrato, en Anexo a la Carta de Invitación a presentar propuesta, y con la propuesta del **CONTRATISTA** presentada el 2014/01/17. **2.** Aplicar la Metodología de cliente incógnito aplicada a los 26 puntos de atención personalizada que tiene **ICETEX** a Nivel Nacional, en once (11) ciclos mensuales en el 2014. **3.** Efectuar una visita por punto de atención en cada ciclo (26 visitas por ciclo). **4.** Efectuar grabación en video y audio de la actividad realizada en cada punto de atención (26 grabaciones por ciclo). **5.** Presentar los Informes consolidados de la actividad, conclusiones y recomendaciones por ciclo. **6**. Entregar los Productos señalados en la cláusula sexta del presente contrato; **7.** Dar como valores agregados: Quince (15) Monitores Pedadógicos por cada ciclo en las ciudades donde **EL CONTRATISTA** tiene operación en los cuales compradores misteriosos retroalimentarán a los Asesores en vivo respecto a comportamientos esperados específicos dentro del proceso de atención. **8.** Constituir la Garantía Unica dentro del plazo señalado en el presente contrato. **9.** Presentar oportunamente al supervisor del contrato la documentación necesaria para los pagos. **10.** Suscribir oportunamente el acta de liquidación de la orden. **11.** Cumplir con las políticas de prevención y control de lavado de activos, financiación del terrorismo y otras actividades delictivas. **12.** Cumplir con las instrucciones que le imparta el Supervisor del contrato, siempre y cuando esté enmarcado en el objeto el mismo **13.** Constituir y responder por el mantenimiento y vigencia de las garantías prestadas. **14.** Suministrar al supervisor del contrato toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y

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

ICETEX
PRESUPUESTO
REGISTRADO

oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae. **15.** Presentar oportunamente las facturas, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago. **16**. Indicar el número de la cuenta bancaria corriente o de ahorros en una entidad afiliada al S.A.P (Sistema Automatico de Pagos), en los que se consignaran los pagos estipuladas es esta Orden. **17.** Cumplir con las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza de la orden y que garanticen su cabal y oportuna ejecución. **B) DEL ICETEX 1.** Poner a disposición del **CONTRATISTA** la información necesaria para el cumplimiento del objeto contractual. **2.** Pagar el valor del contrato en la forma y oportunidad pactada. **3.** Ejercer la supervisión del contrato para efectos de lograr la correcta ejecución del mismo. **4.** Exigirle al **CONTRATISTA** la presentación de los soportes que acrediten el cumplimiento del pago de los aportes al sistema de seguridad social integral y demás pagos de conformidad con lo señalado en el literal c) del artículo 46 del Acuerdo No. 030 del 17 de Septiembre de 2013 mediante el cual se adopta el Manual de Contratación del **ICETEX**. **CLÁUSUAL SÉPTIMA.- ENTREGABLES O PRODUCTOS.** A la finalización de cada ciclo el contratista deberá presentar los siguientes entregables: ***(i)*** Grabación en video y audio de la actividad realizada en cada punto de atención (26 grabaciones por ciclo), las cuales deberás ser entregadas en CD por cada oficina o vía internet. ***(ii)*** Informe de la actividad desagregado por criterios y variables medidas y por puntos de atención. ***(iii)*** Ranking de puntos de atención evaluados. ***(iv)*** Consolidado general en Excel y Power Point. ***(v)*** Documentos soporte del informe. ***(vi)*** Conclusiones generales de los resultados y recomendaciones. **PARÁGRAFO.-** Todos los documentos deben entregarse en forma física y digital en la sede central del **ICETEX** al Supervisor de la Orden de Prestación de Servicios. **CLÁUSULA OCTAVA.- SUJECIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES.** Los pagos derivados de la ejecución del presente contrato, se harán con cargo al Rubro G332550001 ESTUDIOS DE MERCADO Y SERVICIO según consta en el Certificado de **Disponibilidad Presupuestal CDP EF – 2014- 062 del 09 de Enero del 2014,** expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto del **ICETEX. CLÁUSULA OCTAVA.- GARANTÍAS: EL CONTRATISTA** una vez suscrito el contrato, el Contratista se obliga a constituir a favor y a satisfacción del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIO TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ"- ICETEX-** Nit. 899.999.035 – 7 garantía consistente en una póliza de seguros expedida en **FORMATO UNICO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES,** con una compañía de seguros establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual deberá entregarla dentro de los **tres (3) días hábiles** siguientes al perfeccionamiento del contrato. Dicha garantía deberá amparar los siguientes riesgos: **A) CUMPLIMIENTO:** Deberá garantizar el cumplimiento general del contrato por el diez por ciento (10%) del valor del mismo, cuya vigencia sea desde la fecha de su perfeccionamiento y hasta la finalización del plazo de ejecución, y cuatro meses más para la liquidación del mismo. **(B) CALIDAD DEL SERVICIO:** Deberá garantizar la calidad del servicio prestado, que cubra el plazo del contrato, y cuatro meses más para la liquidación del contrato, por una suma equivalente al diez (10%) por ciento del valor del contrato **(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 cinco por ciento (5%) del valor del contrato con una vigencia igual al plazo de la duración del contrato y tres (3) años **PARÁGRAFO PRIMERO:** Las vigencias de los amparos de la presente cláusula deberán ajustarse a la fecha del acta de inicio del Contrato, igualmente deberán ajustarse al suscribir las actas de suspensión, reinicio, y liquidación; en todo caso, se deberán ajustar los amparos de la póliza al valor final y a la fecha de liquidación del Contrato. En todo caso deberá mantenerse vigente hasta la liquidación del contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El hecho de la

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

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

constitución de estos amparos no exonera al **CONTRATISTA** de las responsabilidades legales en relación con los riesgos asegurados. **PARÁGRAFO TERCERO:** Dentro de los términos estipulados en este Contrato, ninguno de los amparos otorgados podrá ser cancelado o modificado sin la autorización expresa de **EL ICETEX**. **EL CONTRATISTA** deberá mantener vigente las garantías, amparos y pólizas a que se refiere esta cláusula, y serán de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya o agote por razón de las sanciones que se impongan. Si **EL CONTRATISTA** se demora en modificar las garantías, éstas podrán variarse por la aseguradora o banco a petición de **EL ICETEX** y a cuenta de **EL CONTRATISTA** quien por la firma del presente Contrato autoriza expresamente al **ICETEX** para descontar los valores respectivos de los saldos que hubiere a su favor, previa facturación del servicio prestado y una vez realizadas las deducciones y/o retenciones por tributos a que haya lugar, sin perjuicio de las acciones legales que **EL ICETEX** pueda ejercer en su contra. **PARÁGRAFO CUARTO:** La garantía única requiere aprobación de la Secretaría General de **EL ICETEX**. **CLAUSULA NOVENA. SUPERVISIÓN-** La vigilancia y control de la ejecución del presente contrato estará a cargo de la Oficina Comercial y de Mercadeo. Serán funciones de la Supervisión de la presente contrato las señaladas en el artículo 51 del Acuerdo 030 del 17 de septiembre de 2013 (Manual de Contratación del **ICETEX**).**PARÁGRAFO:** Además de las Funciones específicas señaladas en la presente cláusula, el Supervisor tendrá las facultades generales previstas en los artículos 83 y 84 de la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), y deberá seguir lo previsto en la Circular No. 1 del 28 de Agosto de 2009, por medio de la cual *"Prevé instrucciones precisas respecto del cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 23 del Manual de Contratación"* y la Circular No. 009 del 14 de Septiembre de 2011, *"relacionada con la implementación y cumplimiento del Estatuto Anticorrupción ley 1474 de 2011"* **CLÁUSULA DÉCIMA.- INDEMNIDAD: EL CONTRATISTA** se obliga a mantener indemne a **EL ICETEX**, por cualquier situación o hecho que se derive de la celebración, ejecución, desarrollo, terminación y/o finalización de este contrato o cualquier negocio o negocios jurídicos específicos que se deriven de él o por reclamaciones de terceros o usuarios y/o clientes de **EL ICETEX**, y por tanto **EL CONTRATISTA** se obliga a asumir la defensa de **EL ICETEX** y las sanciones, sentencias, conciliaciones, costas de la misma, incluidos los honorarios de abogados, así como las indemnizaciones a las que hubiera lugar. Presentada una reclamación judicial o extrajudicial, **EL ICETEX** notificará a **EL CONTRATISTA**, quien asumirá de inmediato la defensa **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- MULTAS.-** En virtud del deber de control y vigilancia sobre el presente contrato, y de conformidad con lo establecido en los Incisos Primero y Segundo del Artículo 52 del Manual de Contratación del **ICETEX** (Acuerdo No. 030 del 17 de septiembre de 2013), **EL ICETEX** tendrá la facultad de pactar con **EL CONTRATISTA** las multas con el fin de conminarla al cumplimiento de sus obligaciones, en los términos que establece en el presente contrato. Para tales efectos, las partes acuerdan que en caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones adquiridas por **EL CONTRATISTA** o cumplidas deficientemente o por fuera del término estipulado para cada obligación, se causará una multa equivalente hasta el uno por mil (1/1000) del valor del contrato por cada día calendario transcurrido a partir de la fecha prevista para el cumplimiento de dichas obligaciones. La imposición de la multa atenderá los criterios de razonabilidad, proporcionalidad y gravedad de la obligación incumplida. Si pasaren más de treinta (30) días calendario, sin que **EL CONTRATISTA** haya cumplido, la actividad obligacional en mora, el **ICETEX** podrá terminar el presente contrato, ya que la mora por más de treinta (30) días se considera un incumplimiento grave. El monto máximo de las multas a imponer será equivalente al valor asegurado mediante el amparo de cumplimiento. **PARÁGRAFO:** De conformidad con el Parágrafos Tercero del artículo 52 del Manual de Contratación del **ICETEX** (Acuerdo No. 030 del 17 de septiembre de 2013), en caso que se evidencie un

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

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

posible incumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista, **EL ICETEX**, observará el siguiente procedimiento: **a)** El Interventor o Supervisor del contrato presenta al Comité de Contratación y a quien haya suscrito el contrato un informe detallado, indicando las obligaciones incumplidas y las pruebas en que se funda el incumplimiento. **b)** El Comité de Contratación y quien suscribió el contrato analizan y evalúan el informe presentado por el Interventor o supervisor del contrato. **c)** Si es del caso el Comité de Contratación recomienda al Representante Legal o a quien este delegue informar a la Oficina Asesora Jurídica a efectos de que esta dependencia inicie el siguiente procedimiento: ***(i)*** Se enviará una citación escrita al contratista con el fin de llevar a cabo una audiencia para debatir lo ocurrido, la cual, hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan, acompañando el informe de interventoría o de supervisión en el que se sustente la actuación y enunciará las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación. ***(ii)*** Dicha citación será remitida también al garante del contrato, cuando la garantía de cumplimiento consista en póliza de seguros. ***(iii)*** En la misma comunicación, se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia, la que podrá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. En el evento en que la garantía de cumplimiento consista en póliza de seguros, el garante será citado de la misma manera. ***iv)*** En desarrollo de la audiencia, el Representante Legal o quien este delegue, presentará las circunstancias de hecho que motivan la actuación, enunciará las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para el contratista en desarrollo de la actuación. ***v).*** Acto seguido se concederá el uso de la palabra al representante legal del contratista o a quien lo represente y al garante, para que presenten sus descargos, en desarrollo de lo cual, podrá rendir las explicaciones del caso, aportar pruebas y controvertir las presentadas por el **ICETEX**. ***vi)*** Recibidos los descargos, el Representante Legal o quien éste delegue decide sobre la imposición de la multa. Decisión que se notifica en la misma Audiencia; a efectos de garantizar plenamente el debido proceso al contratista. Este podrá presentar en la misma Audiencia sus contraargumentos a la decisión por la cual se impone la multa, evaluados los argumentos presentados el Representante Legal o quien éste delegue toma la decisión final, la cual se entenderá notificada en la misma audiencia ***vii)*** En cualquier momento del desarrollo de la audiencia, el Representante Legal o quien éste delegue podrá suspender la audiencia cuando de oficio o a petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación surtida. En todo caso al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia. El Representante Legal o quien éste delegue podrá dar por terminado el procedimiento en cualquier momento, si por algún medio tiene conocimiento de la cesación de situación de incumplimiento. ***vii)*** **El ICETEX,** requerirá al contratista para el pago de la misma, en un término máximo de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de la celebración de la referida audiencia. Si no realiza el pago, el contratista acepta que se le descuente el valor de la multa del pago que tenga pendiente. Dicha aceptación deberá constar expresamente en los contratos. En caso de que no existan pagos pendientes, o los pagos que adeude el ICETEX al contratista no cubran la suma impuesta a título de multa, el **ICETEX** solicitará al contratista o al garante el pago de la multa impuesta. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA.-** En el evento de haberse impuesto tres (3) o más multas durante una misma vigencia anual del contrato, o, ante la terminación de este Contrato como consecuencia del incumplimiento de **EL CONTRATISTA** a una cualquiera de sus obligaciones contenidas en este Contrato o en la Ley, La Parte incumplida pagará irrevocablemente y a título de pena a la otra Parte, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del

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

ICETEX
PRESUPUESTO
REGISTRADO

valor estimado para este Contrato, sin necesidad de requerimientos privados o judiciales a los cuales renuncian Las Partes; y sin perjuicio de que La Parte afectada con el incumplimiento ejerza las demás acciones legales a que haya lugar en contra de La Parte que incumplió, para así lograr el reconocimiento, resarcimiento y pago de la indemnización de la totalidad de los perjuicios sufridos, a cuyo monto se aplicará la Cláusula Penal aquí establecida. **PARÁGRAFO PRIMERO.- EL CONTRATISTA** faculta a **EL ICETEX** para que el valor de la cláusula penal, se descuente de los pagos que se encuentren pendientes por efectuar a su favor. En caso de que no sea posible descontar tales sumas de dinero, por no encontrarse sumas pendientes de pago, o en caso de que su monto no cubra el establecido como cláusula penal, La Parte incumplida deberá girar las sumas correspondientes a favor de la parte afectada, dentro de los cinco (5) días hábiles a la fecha en que le sea requerido por parte de esta última. **PARÁGRAFO SEGUNDO.-** El procedimiento aplicable para la declaratoria de incumplimiento será el consagrado en el Parágrafo Tercero del artículo 52 del Manual de Contratación del **ICETEX** (Acuerdo No. 030 del 17 de septiembre de 2013) y el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), o el que se encuentre vigente al momento de su aplicación. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- MÉRITO EJECUTIVO.** En caso de mora o incumplimiento de las obligaciones y prestaciones a cargo de cualquiera de Las Partes, el presente Contrato prestará Mérito Ejecutivo en la medida que dichas obligaciones sean obligaciones expresas, claras y exigibles y cumplan con lo previsto en el Título XXVII del Libro Tercero del Código de Procedimiento Civil. Las Partes renuncian por consiguiente al requerimiento previo para constituirse en mora o en causal de incumplimiento. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- PROTECCIONES DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS Y PRODUCTOS:** Los productos y licencias de carácter informático que suministren Las Partes para la prestación de los servicios objeto de este Contrato son propiedad de sus autores o de cada una de ellas. En consecuencia, Las Partes o sus funcionarios no pueden venderlos, arrendarlos o ponerlos a disposición de terceros por cualquier medio y sus permisos de uso terminan con la finalización de la prestación de los servicios objeto del presente Contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- CESIÓN.- EL CONTRATISTA** sólo podrá ceder el presente contrato, con la autorización previa, expresa y escrita de **EL ICETEX**, cuando el pretendido cesionario acredite iguales o mejores condiciones jurídicas, técnicas y financieras que demostró el **CONTRATISTA** cedente para el proceso de selección. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA**, manifiesta bajo la gravedad del juramento que no se encuentra incurso en las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en el artículo 8 y 9 de la ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, ni en los artículos 1,2, 3, 4 y 90 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y demás normas vigentes, reglamentarias y concordantes, ni encontrarse en conflicto de intereses con el **ICETEX**. El juramento se entiende prestado con la suscripción del presente contrato **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: EL CONTRATISTA** no será responsable ni se considera que ha incurrido en incumplimiento de sus obligaciones establecidas en este contrato frente al **ICETEX**, si se presentaren durante su ejecución circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, de conformidad con la definición del artículo 64 del Código Civil subrogado por el artículo primero de la Ley 95 de 1890. **EL CONTRATISTA** se obliga a notificar por escrito a **EL ICETEX**, las circunstancias que constituyan fuerza mayor o caso fortuito, acompañando la exposición de motivos correspondiente. Tal notificación se presentará a **EL ICETEX**, dentro de los cinco (5) días calendarios siguientes a la ocurrencia de las posibles causas de la demora. Así mismo **EL CONTRATISTA**, acompañará a la mencionada notificación todos los documentos de soporte que acrediten o justifiquen la demora ocasionada por la fuerza mayor o el caso fortuito, manifestando el tiempo estimado dentro del cual cumplirá su obligación. En caso de persistencia de la causal, **EL CONTRATISTA** informará por escrito al

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

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

ICETEX dicha circunstancia o circunstancias cada ocho (8) días calendario, hasta por un término máximo de veinte (20) días calendario, vencido el cual, se procederá a la liquidación del contrato de común acuerdo entre las partes, para lo cual se levantará el acta respectiva, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008. Cuando las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas que no excedieren de treinta (30) días calendario, se levantará un acta suscrita por las partes, con el fin de prorrogar el plazo en forma tal, que se reponga el tiempo durante el cual han existido dichas causales. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- LIQUIDACIÓN:** El presente contrato será objeto de liquidación de conformidad con el artículo 53 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 030 del 17 de Septiembre de 2013. Para tales efectos la Supervisión del contrato, en coordinación con **EL CONTRATISTA**, proyectará y entregará a la Secretaría General del **ICETEX** el acta de liquidación, procedimiento que deberá efectuarse dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación. **PARÁGRAFO:** Si **EL CONTRATISTA** no se presenta a la liquidación del contrato o las partes no llegan a ningún acuerdo en relación con la liquidación, **EL ICETEX** procederá a efectuar una constancia de terminación y liquidación de la contrato, conforme lo establece inciso tercero del artículo 53 del Manual de Contratación del **ICETEX. CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD, INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y PRIVILEGIADA Y USO DE LA MARCA ICETEX:** Las Partes se obligan a no divulgar información confidencial, entendiéndose por ésta: **(a)** Cualquier información jurídica, societaria, técnica, financiera, comercial y estratégica, y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros de Las Partes y/o relacionada con su estructura organizacional, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso una Parte por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de la ejecución del presente contrato, que le sea suministrada por cualquiera de los funcionarios de la otra o por asesores externos de la misma. **(b)** Toda la información señalada expresamente como confidencial, o que por su naturaleza sea de carácter secreto o restringida, de cualquiera de Las Partes, la cual incluye este Contrato y todos sus anexos. **(c)** La Información sobre usuarios, clientes, productos, precios, estrategias de distribución, información contable, económica o relativa a la planeación y operaciones del negocio y/o funciones de Las Partes, incluyendo la relativa a las actividades de comercialización, financieras o administrativas, y en general toda la información que llegue al poder de una parte con ocasión del presente Contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El incumplimiento del deber de reserva y confidencialidad establecido en esta cláusula, constituye violación de secretos, justa causa de terminación unilateral del Contrato, y acarreará para la parte incumplida el pago de indemnizaciones por los daños y perjuicios ocasionados al afectado. Cualquier información suministrada por una parte a la otra, previa a la firma del presente contrato y relacionadas con el mismo, así como aquella a la cual tenga acceso durante su ejecución, se considerará como Información Confidencial y estará sujeta a los términos del mismo. Las Partes desde ahora aceptan y declaran que toda la Información Confidencial es de propiedad exclusiva de la parte reveladora y que le ha sido o le será revelada a la parte receptora únicamente con el propósito de permitir el cabal cumplimiento de sus funciones y responsabilidades respecto del presente contrato. De igual manera, Las Partes se obligan a no suministrar ninguna clase de información o detalle a terceros, sobre los asuntos técnicos e instalaciones de la otra parte, conocidos o que llegare a conocer durante el desarrollo o con posterioridad a la ejecución de los servicios objeto del presente Contrato. La violación de la confidencialidad o el uso indebido de la información dará lugar a que se cause el derecho de reclamar indemnización por la parte perjudicada. No se considerará violación de la confidencialidad cuando la información deba ser entregada a autoridad competente o cuando sea de conocimiento público.

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

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

PARÁGRAFO SEGUNDO: Teniendo en cuenta lo anterior, Las Partes se obligan a: **a)** Guardar absoluta confidencialidad y reserva en relación la totalidad de la información confidencial, de tal forma que no sea conocida por terceros; **b)** No editar, copiar, compilar o reproducir por cualquier medio la información confidencial; **c)** No utilizar la información confidencial en forma alguna, directamente o a través de terceros, en asuntos, negocios y/o actividades de cualquier tipo, distintas a aquellas acordadas y/o previamente autorizados por la otra Parte mediante documento escrito; **d)** A la terminación del contrato, devolver a la otra Parte toda la información confidencial que tenga en su poder, ya sea en documentos escritos, disquetes o en cualquier otro medio e igualmente a retirarlos completamente de los computadores de propiedad de Las Partes o de sus empleados; y **e)** Asumir la responsabilidad por la totalidad de los daños, perjuicios, gastos y costas que genera el mal o inadecuado manejo de la información confidencial o la violación de las obligaciones de reserva y confidencialidad establecidas en el presente documento. **CLAUSULA VIGÉSIMA.- NATURALEZA DEL CONTRATO Y EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD LABORAL.-** El presente es un contrato se regula por la ley civil y comercial, que excluye en todo la relación laboral, de mandato, de dependencia o de representación; de tal forma que **EL CONTRATISTA** y/o el personal a su cargo no estarán sujetos a reglamentos, ni a otros factores de subordinación. Por tal razón, no se generará entre el personal de **EL CONTRATISTA** y **EL ICETEX** ninguna clase de relación o vínculo laboral. Las Partes aquí contratantes declaran de buena fe que conocen suficientemente las normas legales que regulan la actividad de **EL CONTRATISTA** y que el contrato del que da cuenta el presente documento es de naturaleza estrictamente comercial, de tal forma que **EL CONTRATISTA** y/o sus empleados o subcontratistas, no serán en ningún caso empleados ni trabajadores de **EL ICETEX. EL CONTRATISTA** ejecutará el contrato con sus propios medios y con autonomía técnica, administrativa y financiera. **PARÁGRAFO PRIMERO. EL CONTRATISTA** tendrá completa libertad para contratar y retirar el personal que necesite durante la ejecución del contrato, siendo el único responsable por el valor de los salarios, indemnizaciones, prestaciones y demás obligaciones que pudieren derivarse de los contratos de trabajo que celebre con los trabajadores que considere necesario emplear para la correcta ejecución de los servicios convenidos. Por las razones anteriormente expuestas, **EL CONTRATISTA** expresamente exime a **EL ICETEX** de cualquier pago de honorarios, salarios y obligaciones laborales. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** El incumplimiento de las obligaciones laborales por parte de **EL CONTRATISTA** con el personal que participe en la ejecución del presente contrato, podrá dar lugar a la terminación anticipada del mismo por parte de **EL ICETEX** y podrá solicitar la correspondiente indemnización de perjuicios. **PARÁGRAFO TERCERO. EL CONTRATISTA** otorga a **EL ICETEX** la facultad de realizar auditorías en sus oficinas con el objeto de revisar el cumplimiento de sus obligaciones laborales y parafiscales. Para el efecto, **EL ICETEX** informará a **EL CONTRATISTA** su decisión de realizar dicha auditoría con una antelación de dos (2) días calendario. **EL CONTRATISTA** se compromete a poner a disposición de **EL ICETEX** toda la información que ésta le solicite y que sea necesaria para corroborar el cumplimiento de las obligaciones laborales. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.-** Las Partes harán sus mejores esfuerzos para solucionar amigablemente cualquier controversia o reclamo que surja entre ellas con motivo de la interpretación, aplicación, cumplimiento, ejecución o terminación de este contrato. Si a pesar de ello cualquiera de Las Partes considera que la controversia no puede solucionarse amigablemente en un periodo de treinta (30) días calendario a través de negociaciones directas, Las Partes podrán acudir ante la jurisdicción contenciosa. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- CONTROL A LA EVASIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL:** Es responsabilidad de **EL CONTRATISTA** cumplir con el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, al garantizar el pago de los aportes a las Cajas de Compensación familiar,

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

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y SENA. **EL ICETEX** se reserva el derecho de exigir el reemplazo o retiro de cualquier empleado o trabajador vinculado al contrato. **EL CONTRATISTA** no podrá, en ningún caso, vincular menores de edad a las labores objeto del contrato. El personal que se solicite debe ser suministrado por **EL CONTRATISTA** con la dotación respectiva y las afiliaciones de seguridad social previstas en la Ley. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS: EL CONTRATISTA** se obliga para el **ICETEX**, a no utilizar el objeto de este contrato y/o utilizar al **ICETEX**, como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a transacciones o fondos vinculados con las mismas y, así mismo, a informar inmediatamente al **ICETEX** cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto de las obligaciones derivadas del presente contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- COMPROMISOS DE ANTICORRUPCIÓN**: EL **CONTRATISTA** deberá dar cabal cumplimiento a los compromisos de anticorrupción, apoyando la acción del Estado Colombiano y de **EL ICETEX** para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas. Dentro de este marco, EL **CONTRATISTA** se compromete a impartir instrucciones a todos sus empleados y agentes, así como a cualesquiera representantes suyos, exigiéndoles el cumplimiento en todo momento de las leyes de la República de Colombia y especialmente de aquellas que rigen la presente contratación, y les impondrá la obligación de no ofrecer o pagar sobornos, o cualquier halago corrupto, a los funcionarios de **EL ICETEX**. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Además de las causales de ley, cualquiera de Las Partes podrá dar por terminado el presente Contrato, antes de su fecha de vencimiento, por las siguientes causas: **a)** Mutuo acuerdo entre las partes. **b)** Por incumplimiento **GRAVE** de Las Partes a lo pactado en el presente contrato, caso en el cual, la PARTE cumplida podrá, mediante comunicación escrita enviada a la otra, dar por terminado este contrato de manera inmediata. Entiéndase por incumplimiento **GRAVE** aquel incumplimiento que no haya sido subsanado por La Parte responsable en un periodo máximo treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de solicitud de cumplimiento. **c)** Vencimiento del plazo. **d)** Cumplimiento del objeto del contrato antes del plazo previsto. **e)** Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil **f).** Por la ocurrencia de un evento que constituya uno que pueda catalogarse como de fuerza mayor o caso fortuito bajo la legislación colombiana, que de manera continua persista por un periodo que sea igual o superior a treinta (30) días comunes. **g)** Cuando el **ICETEX** establezca por cualquier medio que **EL CONTRATISTA** se encuentre incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas por la Junta Directiva del **ICETEX. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉXTA.- INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO**: Las cláusulas del Contrato y los documentos que hacen parte de él se interpretarán conforme lo determina el artículo 28 de la Ley 80 de 1993, y **la legislación civil y comercial,** para lo cual se tendrá en cuenta el siguiente orden de prelación de los documentos contractuales: **a.** Contrato. **b.** Propuesta presentada por **EL CONTRATISTA; c.** Estudios y documentos previos del proceso de contratación. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA.- ENTENDIMIENTO**: Se entiende que las partes conocen, comprenden y aceptan todas y cada una de las cláusulas del contrato y sus apartes. También se entiende que el eventual vicio declarado por autoridad competente de alguna o algunas de ellas, no afecta sino a aquellas declaradas como viciadas. Así mismo, se entiende que los títulos de cada cláusula son meramente indicativos y no afectan la interpretación de su contenido. En general, se da por comprendido el contrato en forma integral **CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA.- MODIFICACIONES.** Ninguna reforma, modificación o adición a éste contrato obligará a ninguna de Las Partes, salvo que conste por escrito y esté suscrita por Las Partes, o sus representantes, apoderados o coordinadores debidamente autorizados para realizar la

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

ICETEX PRESUPUESTO REGISTRADO

modificación, la cual en todo caso se realizará en la misma forma en que se ha celebrado este contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN**: El presente contrato se perfecciona con la suscripción del mismo por las partes. Para su ejecución requiere de la expedición del registro presupuestal correspondiente y de la constitución y presentación de la garantía única y aprobación de la misma por la Secretaría General de **EL ICETEX**, o por la dependencia que tenga dicha función; cumplidos estos requisitos se entenderá legalizado el contrato. La Garantía única del Contrato deberá presentarse al **ICETEX** a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato, igualmente deberá adjuntar la certificación de cumplimiento de las obligaciones laborales y de seguridad social, conforme los dispuesto por el artículo 23 de la ley 1150 de 2007. **EL ICETEX** no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos. Para constancia de todo lo anterior, se firma en Bogotá D. C. el día

24 ENE 2014

POR EL ICETEX.

JORGE ANTONIO GIRALDO RESTREPO.
Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo
ICETEX

POR EL CONTRATISTA.

CAMILO ERNESTO PEREA CARRASCO
Representante Legal
MYSTERY SHOPPER CO. LTDA

Proyectó: Juan Guillermo Muriel Tobon/Abogado Grupo Contratos.
Revisó: Claudia María Segura Tocora/Coordinadora Grupo Contratos.

ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL
CDP EF-2014-062 RP 442/18497
Rubro: ESTUDIOS DE MERCADO Y SERVICIO
Código: 332550001
Fecha: 24/01/2014 Registrado por

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