

INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 010-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE
CONDICIONES

“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR
FINANCIERO DEL ICETEX”

1. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL SEÑOR LUIS HUMBERTO USTÁRIZ GONZÁLEZ,
MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 08 DE AGOSTO DE 2014

1.1. **OBSERVACIÓN**

“¿De conformidad con lo establecido en el **3.1. de los Pliegos de Condiciones** las personas naturales deben estar inscritas en la Cámara de Comercio?”

Sin embargo, teniendo en cuenta lo establecido en el en (sic) los artículos 19 y numeral 5 del artículo 23 del Código de Comercio Colombiano, la prestación de los servicios profesionales como abogado no es considerada una actividad mercantil, motivo por el cual no es obligación de estar inscrito en el registro mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá.”

RESPUESTA DEL ICETEX

El numeral 3.1 del pliego de condiciones establece los requisitos mínimos de orden jurídico que deben tener los proponentes para ser habilitados dentro del proceso, por lo tanto sus exigencias están enmarcadas en la generalidad que deben cumplir las personas ya sean naturales o jurídicas que deseen participar en el proceso de selección y de esa manera amplia se ha establecido.

Por lo anterior el numeral 3.4.2. al señalar los requisitos particulares que deben acreditar las personas naturales nacionales y extranjeras, se señala que deberán presentar los siguientes documentos básicos: Fotocopia de la cédula de ciudadanía y Certificado de inscripción en el Registro Mercantil, si tiene esta obligación de acuerdo con el artículo 19 del Código de Comercio. (Subrayado fuera del texto).

Por lo anterior, si el proponente no tiene el carácter de comerciante en los términos establecidos por el Código de Comercio y ejerce una profesión liberal no considerada como actividad mercantil, así lo debe señalar explícitamente en su propuesta, y por ende para ese caso, no está obligado a presentar el certificado de inscripción en la respectiva Cámara de Comercio.

1.2. **OBSERVACIÓN**

“En el numeral **4.8. Recurso Humano**, de los Pliegos de Condiciones se estableció que “En forma adicional al Defensor Principal y Defensor Suplente, el proponente debe disponer de un equipo de trabajo asignado a las operaciones del ICETEX, el cual estará conformado por: Coordinador de la Operación (Profesional graduado en carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanística, deseable con especialización en áreas a fines;”

¿Así las cosas, quisiéramos saber si dentro de las ciencias sociales se encuentra incluida el título como abogados para el Coordinador de la Operación?”



INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 010-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE
CONDICIONES

“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR
FINANCIERO DEL ICETEX”

RESPUESTA DEL ICETEX:

Si, el título de Abogado está contemplado y es considerado como parte de las ciencias sociales, en ese orden de ideas puede ser tenido en cuenta para el cargo de Coordinador.

En el pliego de Condiciones se establece que la Defensoría que se contrate para el ICETEX, debe cumplir con las normas que regulan la función de las Defensorías en Colombia. Estas normas son: Ley 1328 de 2009, Ley 640 del 2001, Decreto 2281 del 2010, Decreto 2555 de 2010 y la Carta Circular 068 de 2010.

De acuerdo con lo anterior se confirma que la propuesta debe cumplir con las especificaciones enunciadas en la Carta Circular 068 de 2010, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

1.3. OBSERVACIÓN

“En el artículo 5 del Decreto 723 de 2013, se estableció que “Afilación por intermedio del contratante. El contratante debe afiliar al Sistema General de Riesgos Laborales a los contratistas objeto del presente decreto, de conformidad con lo establecido en el parágrafo 3 del artículo 2 de la Ley 1562 de 2012. El incumplimiento de esta obligación, hará responsable al contratante de las prestaciones económicas y asistenciales a que haya lugar.”

*Por lo anterior, el requisito señalado en el numeral **5.9.1.4 del Pliego de Condiciones** no es aplicable a los contratistas independientes, toda vez que quien debe efectuar la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales es el contratante.”*

RESPUESTA DEL ICETEX:

El numeral 5.9.1.4 del pliego de condiciones establece para los proponentes, el cumplimiento del pago de aportes de ley en seguridad social en los términos señalados para el efecto por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, modificada por la Ley 828 de 2003, en tal sentido, se refiere a la acreditación que el proponente se encuentre al día con el sistema de seguridad social en salud, pensiones, riesgos profesionales y aportes parafiscales de sus empleados cuando a ello hubiere lugar.

Como se observa el requisito se refiere a todo el sistema de seguridad social, no sólo al de Riesgos Laborales, el cual es apenas uno de sus componentes, por lo tanto el proponente potencial contratista de la Entidad Pública, debe acreditar en los términos de ley, que se encuentra al día en los componentes del sistema de seguridad social que le corresponde asumir, en el caso que sea persona natural y no tenga personal a cargo o en el caso en que el personal que hace parte de su equipo de trabajo su seguridad social no dependa directamente de él, deberá acreditar cada uno de los integrantes del equipo de trabajo su afiliación al régimen de seguridad social, y el proponente por su parte deberá acreditar que él se encuentra al día en dicho sistema en sus componentes de salud y pensión.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 010-2014

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE
CONDICIONES**

**“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR
FINANCIERO DEL ICETEX”**

Es pertinente señalar que dicha acreditación, no sólo se realiza con la presentación de la propuesta, sino que debe hacerse a la fecha de suscripción del contrato y para cada uno de los pagos que se realicen en la ejecución del contrato.

**2. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL SEÑOR DARÍO LAGUADO MONSALVE, MEDIANTE
CORREO ELECTRÓNICO DEL 08 DE AGOSTO DE 2014**

2.1. OBSERVACIÓN

“Las exigencias del pliego que se refieren a la persona jurídica que presenta la propuesta se extienden al Defensor del Consumidor Financiero principal y suplente? Esta pregunta la hacemos porque en el pliego no se hace diferenciación.”

RESPUESTA DEL ICETEX:

Las exigencias del pliego de condiciones de índole jurídico, financiero, técnico y económico deben ser cumplidas por las personas jurídicas o naturales que presenten la propuesta, es decir los que ostenten la calidad de proponentes. Los Defensores del Consumidor Financiero principal y suplente hacen parte del personal de carácter obligatorio que deben ofrecer los proponentes para ser considerada sus propuestas, los cuales igualmente deben cumplir las condiciones y requisitos de experiencia establecidos por la Ley 1328 de 2009 y sus decretos reglamentarios, para ejercer la actividad de Defensor del Consumidor Financiero.

2.2. OBSERVACIÓN

“Como la Defensoría del Consumidor Financiero no tiene el programa Mercurio, quisiéramos saber si las comunicaciones entre la Defensoría y el Icetex se harían a través de este programa. Si la respuesta es afirmativa, quisiéramos saber si este sistema se implementaría en la Defensoría que sea elegida o si el Icetex abriría un vínculo para que la Defensoría pudiera utilizar el programa.”

RESPUESTA DEL ICETEX:

Para la operación entre el ICETEX y el Defensor, si se implementará la herramienta de Mercurio

El proceso de gestión de correspondencia del ICETEX es manejado a través del Sistema de Gestión Documental Mercurio, herramienta que permite el manejo en línea del proceso de reclamaciones presentadas a la entidad y garantiza la trazabilidad del proceso, la generación de informes y la obtención de la información para la gestión que se requiere.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 010-2014**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES****“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX”**

En la actualidad el Defensor del Consumidor Financiero del ICETEX, gestiona las reclamaciones a través del Sistema Mercurio, para lo cual cuenta con respaldo para las operaciones diarias a partir del acompañamiento de Servisoft, empresa proveedora de Servicios al ICETEX; soporte técnico y tecnológico y acompañamiento permanente de la Oficina Comercial y de Mercadeo para el seguimiento y control que se requiera.

Una vez adjudicado el contrato se procederá a realizar un plan de empalme que incluirá las actividades de capacitación y acompañamiento que se requieran en el proceso durante la ejecución del contrato.

El ICETEX provee el acceso vía web al Sistema Mercurio para que se realice la radicación, digitalización y envíos de las diferentes reclamaciones recibidas por el Defensor del Consumidor Financiero en línea, este proceso cuenta con procedimientos específicos creados para el manejo de la correspondencia externa recibida y externa enviada, para este fin ICETEX proporcionará al funcionario delegado de la Defensoría en la sede de Icetex el puesto de trabajo, accesos al sistema, capacitación, soporte técnico necesario para garantizar la operación contratada.

En la actualidad en la sede de la Defensoría del Consumidor se tienen asignadas tres cuentas de usuario para la operación en el Sistema Mercurio de esta forma se garantiza la operación contratada, en este sentido el ICETEX habilitará hasta cuatro accesos para garantizar el volumen de reclamaciones que ingresan a la entidad. El dato histórico de las reclamaciones que ingresan a la entidad se encuentra enunciadas en el Pliego de Condiciones del presente proceso.

2.3. OBSERVACIÓN

“Con base en el Decreto 2150 de 1995, quisiéramos saber si la exigencia de la Libreta Militar también cubre a las personas mayores de 50 años o si en estos casos no aplica.”

RESPUESTA DEL ICETEX:

No aplica y por ello en el pliego de condiciones, no está incluido como un documento que deben presentar los proponentes que tengan la calidad de persona natural.

2.4. OBSERVACIÓN

“Como el pliego se refiere a la experiencia del Defensor del Consumidor Financiero y la experiencia relacionada con los Derechos del Consumidor, quisiera saber si esta experiencia sólo se refiere a consumidor financiero o a otros consumidores.”

RESPUESTA DEL ICETEX:

Los numerales 3.3.1 y 3.3.2. del pliego de condiciones establecen que la experiencia general y específica que deben cumplir los proponentes y las personas que ofrecen como Defensores del Consumidor Financiero Principal y Suplente, se refieren únicamente a la adquirida en Defensorías del Consumidor Financiero.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 010-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX”

2.5. OBSERVACIÓN

“Según el capítulo IV numeral 4 “especificaciones técnicas del servicio,” 4.8 coordinador de la operación, es necesario contar con un profesional graduado en carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanística, deseable con especialización en áreas afines; experiencia mínima de un año, en manejo de equipos de trabajo, experiencia en trato a los clientes, que supere niveles óptimos de expresión oral para el correcto relacionamiento con los clientes, análisis de datos y presentación de informes.”, respecto a esta exigencia solicitamos aclarar el alcance del término “ciencias sociales y/o humanística” rectificando si el término puede hacer alusión a profesionales en derecho.”

RESPUESTA DEL ICETEX:

Si, el título de Abogado está contemplado y es considerado como parte de las ciencias sociales, en ese orden de ideas puede ser tenido en cuenta para el cargo de Coordinador.

En el pliego de Condiciones se establece que la Defensoría que se contrate para el ICETEX, debe cumplir con las normas que regulan la función de las Defensorías en Colombia. Estas normas son: Ley 1328 de 2009, Ley 640 del 2001, Decreto 2281 del 2010, Decreto 2555 de 2010 y la Carta Circular 068 de 2010.

De acuerdo con lo anterior se confirma que la propuesta debe cumplir con las especificaciones enunciadas en la Carta Circular 068 de 2010, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

2.6. OBSERVACIÓN

“El Icetex cuenta con la infraestructura necesaria para el desarrollo de las funciones del representante de la Defensoría en la sede Icetex? ¿Debe el Defensor proveer las herramientas necesarias para el desarrollo de su función o el Icetex cuenta con esas herramientas?”

RESPUESTA DEL ICETEX:

Además de lo señalado en la respuesta a la observación No. 2.2. se asignará puesto de trabajo, computador, soporte técnico y tecnológico para garantizar la gestión en la sede del ICETEX y acompañamiento permanente sobre el uso del Sistema Mercurio.

2.7. OBSERVACIÓN

El sistema mercurio se habilita en el espacio que ocuparía el funcionario representante de la Defensoría en la sede Icetex? O el sistema se habilita en las instalaciones de la Defensoría?

RESPUESTA DEL ICETEX:

La presente observación se responde con lo manifestado en las observaciones Nos. 2.2 y 2.6.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 010-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE
CONDICIONES

“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR
FINANCIERO DEL ICETEX”

**3. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR PEÑA GONZÁLEZ & ASOCIADOS ABOGADOS, A TRAVÉS
DEL SEÑOR JOSÉ GUILLERMO PEÑA GONZÁLEZ MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 08 DE
AGOSTO DE 2014**

3.1. OBSERVACIÓN

“Informe de manera clara si el formato “ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS” referente a la póliza de garantía de seriedad de la propuesta, que es mencionada en el numeral 5.9.1.10. del Pliego de Condiciones, es suministrado en algún medio específico, o las aseguradoras cuentan con el mismo.”

RESPUESTA DEL ICETEX:

El formato “ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS” es el que tienen las aseguradoras para expedir las pólizas que exigen las entidades públicas para garantizar la seriedad de las ofertas en sus procesos de contratación y posteriormente el cumplimiento en la ejecución de los contratos que celebre.

3.2. OBSERVACIÓN

“Con el fin de estimar el valor de la propuesta, de acuerdo con el valor del contrato establecido en el numeral 8.3 del Pliego de Condiciones, consideramos necesario que se indique el número de quejas, solicitudes de audiencias de conciliación y vocerías, que fueron recibidas durante el año 2012, 2013 y el primer semestre del año 2014, discriminando mes a mes las mismas y el tipo de trámite.”

RESPUESTA DEL ICETEX:

En el numeral 7 – Descripción de la necesidad a satisfacer del estudio previo que se publicó para conocimiento de los invitados a participar en este proceso de selección, se señaló el total de reclamaciones tramitadas en los años 2011, 2012, 2013 y en el primer semestre de 2014.

Total reclamaciones tramitadas 2011: 2.870
Total reclamaciones tramitadas 2012: 2.868
Total reclamaciones tramitadas 2013: 3.075
Total Reclamaciones Tramitadas Primer Semestre 2014: 983

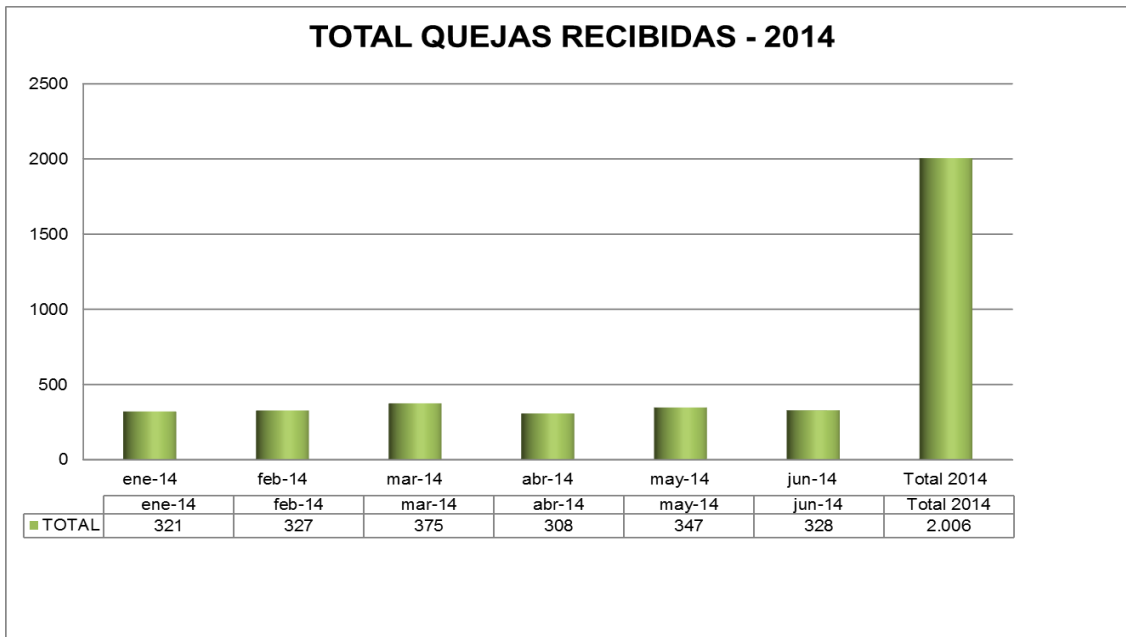
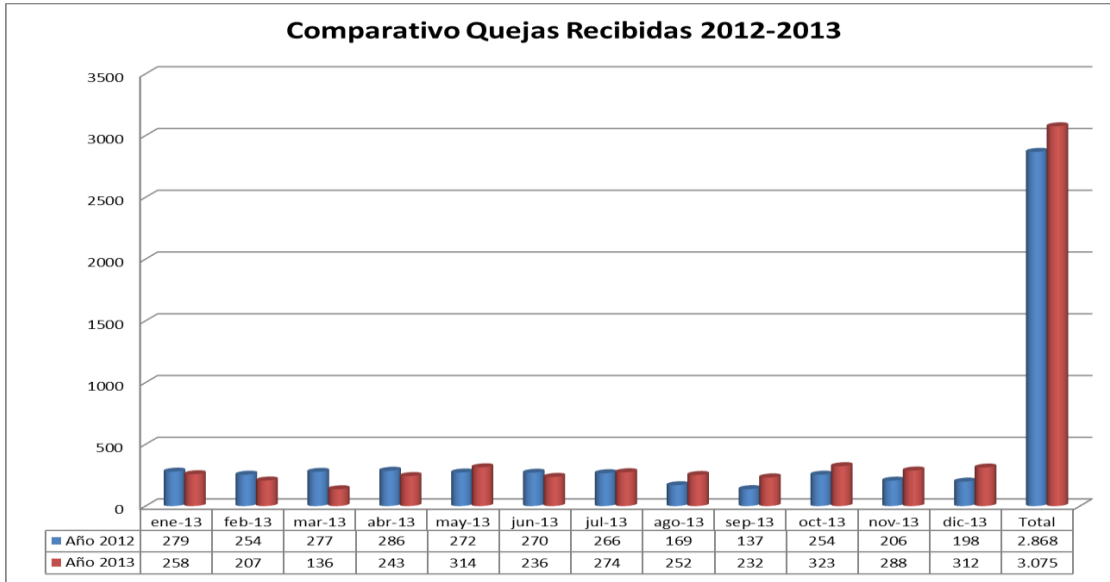
Se anexa histórico mensual de reclamaciones recibidas correspondiente a los años 2012, 2013 y 2014.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 010-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX”



INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 010-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX”

Como complemento se remite el dato histórico de conciliaciones presentadas en la entidad, el cual se encuentra debidamente publicado en el estudio previo desarrollado para el presente proceso de contratación.

Año 2011: 15

Año 2012: 54

Año 2013: 42

Así mismo, el ICETEX establece en el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, en el numeral “.....8.5.2 Asuntos Exceptuados de Conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero, estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

- *Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.*
- *Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.*
- *Aquellos que se deriven de la condición de accionistas de entidades.*
- *Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de éstas.*
- *Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.*
- *Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.*
- *Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.*
- *Los que tengan por objeto los mismos hechos o afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.*
- *Aquella cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.*
- *Las demás que defina el Gobierno Nacional.*

Las vocerías se deben cumplir de acuerdo con las especificaciones contenidas en el Decreto 2281 de 2010 y 2555 de 2010.

3.3. OBSERVACIÓN

Teniendo en cuenta el recurso humano exigido en el numeral 4.8 del Pliego de Condiciones, agradecemos que aclaren y/o modifiquen si es del caso lo siguiente:

- a. *“¿El perfil de Coordinador de la Operación podría ser desempeñado por un profesional graduado en el programa de pregrado de Derecho?”*

RESPUESTA DEL ICETEX:

Si, el título de Abogado está contemplado y es considerado como parte de las ciencias sociales, en ese orden de ideas puede ser tenido en cuenta para el cargo de Coordinador.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 010-2014

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX”

En el pliego de Condiciones se establece que la Defensoría que se contrate para el ICETEX, debe cumplir con las normas que regulan la función de las Defensorías en Colombia. Estas normas son: Ley 1328 de 2009, Ley 640 del 2001, Decreto 2281 del 2010, Decreto 2555 de 2010 y la Carta Circular 068 de 2010.

De acuerdo con lo anterior se confirma que la propuesta debe cumplir con las especificaciones enunciadas en la Carta Circular 068 de 2010, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

- a. *“¿Los perfiles de Coordinador de la Operación y Abogado Especializado, podrían ser desempeñados por una misma persona que reúna las calidades y experiencias exigidas en cada uno?”*

RESPUESTA DEL ICETEX:

No, de acuerdo con los históricos de reclamaciones presentadas al ICETEX y publicadas en la página web de la entidad, se hace necesario que el servicio contratado responda al volumen de reclamaciones, a la presentación de informes periódicos sobre el proceso y a la interlocución directa con la entidad para asegurar el proceso. En ese sentido y de acuerdo con la operativa del proceso, el ICETEX establece que es necesaria la asignación de este personal para la gestión periódica, operativa, logística y técnica requerida para el normal desarrollo del contrato. Es importante aclarar que en la actualidad tenemos la participación de más de tres personas en los procesos de reclamaciones del Defensor.

- b. *“Teniendo en cuenta los anteriores interrogantes, y a su vez que tanto el Defensor Principal como Suplente, podrían acreditar las calidades y experiencias exigidas para los perfiles de Coordinador de la Operación y Abogado Especializado, señalados en el numeral 4.8 del Pliego de Condiciones, agradecemos que informen si es procedente la modificación del primer párrafo del numeral referido (RECURSO HUMANO), en el cual se señala que “En forma adicional al Defensor Principal y Defensor Suplente, el proponente debe disponer de un equipo de trabajo asignado a las operaciones del ICETEX (...)”(SUBRAYADO FUERA DE TEXTO*), toda vez que dicha exigencia encarece la oferta en una manera considerable, y teniendo en cuenta nuestra experiencia como Defensores del Consumidor Financiero, proponemos que no se exijan dichos perfiles como adicionales, dado que tanto el Defensor Principal como Suplente podrían cumplir con las labores establecidas para cada perfil.”*



INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 010-2014

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE
CONDICIONES**

**“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR
FINANCIERO DEL ICETEX”**

RESPUESTA DEL ICETEX:

No se acepta la observación.

Se reitera que dado el histórico de reclamaciones presentadas al ICETEX, los servicios de la Defensoría deben tener asignados los suficientes recursos que permitan la radicación, análisis, asignación, digitalización, seguimiento, cierre y presentación de informes periódicos de las reclamaciones presentadas a la Entidad.

Respuestas revisadas y validadas por el Comité de Contratación en sesión del 11/08/2014.

Bogotá, 12 de Agosto de 2014

