

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
 MINISTERIO DEL PODER JUDICIAL  
 INSTITUTO VENEZOLANO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

1. Datos del área Gestora:	Dependencia solicitante:	Oficina de Comercial y Mercadeo	Espacio para registro de MERCURIO
	Nombre del servidor que diligencia el insumo	Dr. Jorge Giraldo / Jefe Oficina Comercial y Mercadeo.	
2. Datos proyecto:	Eje de política al cual está vinculada la necesidad:	EXCELENCIA OPERACIONAL - OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE ATENCION DE QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	
	Nombre del proyecto	DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
3. N° de proceso en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA):	Si existe en el Plan Anual de Adquisiciones.		
4. Código UNSPSC			
5. FECHA	Julio de 2014		
6. Objeto:	<p>Contratar el servicio de Defensoría del Consumidor financiero del ICETEX, acorde con la normatividad aplicable.</p> <p><b>ANTECEDENTES</b></p> <p>El proponente deberá cumplir con 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 presentar un modelo de atención de quejas y reclamos conforme a lo estipulado en el Decreto 2555 de 2010. Complementariamente se remiten para el análisis de los proponentes las estadísticas de la operación.</p> <p>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</p>		
7. Descripción de la necesidad a satisfacer:			

ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN

	<p>De conformidad con la Ley 1002, mediante la cual el ICETEX se transformó en una entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, la cual conserva la misma denominación, en su artículo sexto, la Superintendencia Financiera de Colombia ejercerá la inspección, vigilancia y control sobre las operaciones financieras que realice el ICETEX, de conformidad con la reglamentación especial que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.</p> <p>La Ley 1328 de 2009 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.</p> <p>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, este fue derogado por el Decreto 2555 de 2010 donde enuncia en el Título 2, artículo 2.34.2.1.1. El ámbito de aplicación y el procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero.</p> <p>De otra parte dada la importancia del Defensor del Consumidor Financiero frente al consumidor esta 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.</p> <p>Por lo expuesto anteriormente, 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. El buen funcionamiento de la figura del Defensor del Consumidor Financiero es de gran importancia para 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. 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 el ICETEX, que como se sabe debe responder a su especial naturaleza jurídica de entidad financiera de carácter especial.</p> <p>En este sentido, resulta necesario para la Entidad proceder a la contratación de la Defensoría del Consumidor Financiero del ICETEX, con el fin de atender la normatividad vigente y se cuenta con la correspondiente autorización de la Junta Directiva mediante Acuerdo No 023 del 19 de junio de 2014, el cual hace parte integral de presente estudio previo de conveniencia y minuta técnica.</p> <p>Como se sabe, 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.</p> <p>Teniendo en cuenta que el contrato No. 2012-0287, suscrito con la firma Ustariz &amp; Abogados, vence el próximo 11 de Septiembre de 2014, se hace necesario realizar el proceso de selección de la Defensoría del Consumidor Financiero, ente que debe encontrarse en el registro de Defensores de la Superintendencia Financiera de Colombia de acuerdo al Artículo 18 del Capítulo sexto del título primero de la Ley 1328 de 2009, con el fin cumplir con las normas aplicables y de acuerdo con las aprobaciones de la Junta Directiva del ICETEX.</p>
--	---

8. Descripción del objeto a contratar	<p><b>ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO SOLICITADO</b></p> <p>El ICETEX requiere que el Defensor del Consumidor Financiero en su oferta incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Designación de un Defensor del Consumidor Financiero Principal y de un Defensor del Consumidor Financiero Suplente.</li> <li>○ 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.</li> <li>○ Presentar 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.</li> <li>○ En forma adicional a los sistemas de información hardware o software dispuestos por el Defensor, el Icetex pondrá al servicio del contratista el Sistema de Gestión Documental Mercurio, el cual permitirá a la entidad contar con consultas en línea de las reclamaciones presentadas ante el Defensor contra la entidad y la trazabilidad que permita cumplir entre otros con los niveles de servicio establecidos por la entidad para servicio al cliente.</li> <li>○ El Defensor deberá reunirse con la entidad dos veces al mes con el fin de presentar informes y revisar la evolución de las quejas.</li> </ul> <p>El Sistema de Gestión Documental, permite el control integral de los procesos de gestión documental de la entidad, por lo cual se habilitaran las consultas para el Defensor para la generación de informes, consultas, atención y trazabilidad de las reclamaciones presentadas por el Defensor del Consumidor.</p> <p>Los proponentes deberán demostrar experiencia como Defensores del Consumidor Financiero de acuerdo con el artículo 1º del Decreto 2281 del 25 de junio de 2010, este aspecto será tenido en cuenta en la evaluación técnica.</p> <p><b>EQUIPO DE TRABAJO:</b></p> <p>Para cumplir con el presente requerimiento se deberá diligenciar el FORMATO No. 8 del presente estudio previo.</p> <p>Los cargos que se relacionan a continuación son aquellos que la Entidad estima como mínimos, sin embargo, el proponente podrá señalar los demás que considere necesarios para garantizar al ICETEX que cuenta con la infraestructura necesaria para cumplir con las especificaciones requeridas por la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coordinador de la Operación</b> (Profesional graduado en carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanística, deseable con especialización en áreas a fines; Experiencia mínima de un (1) 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. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encargado del manejo del proyecto.</li> <li>✓ Realizar seguimiento periódico a las operaciones contratadas.</li> <li>✓ Rendir informes periódicos.</li> <li>✓ Interactuar y realizar seguimiento del proceso en el ICETEX.</li> <li>✓ Generar reportes de acuerdo con las necesidades del proyecto.</li> </ul> </li> <li>• <b>Abogado Especializado.</b> (Deberá acreditar formación profesional, como abogado con especialización y conocimientos en derecho comercial, financiero, administrativo, público, económico, constitucional de seguros o de valores; experiencia mínima de un (1) año, en el monitoreo y seguimiento de quejas recibidas. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar la gestión especializada para asegurar el proceso de acuerdo con el cumplimiento de las normas.</li> <li>✓ Apoyar la gestión contratada con el fin de dar cumplimiento a las normas que regulan el S.A.C.</li> <li>✓ Apoyar la gestión jurídica que se requiera dentro de la ejecución del contrato.</li> </ul> </li> </ul>
---------------------------------------	--

<p>El proponente seleccionado deberá garantizar la operación y logística necesaria que permita la ejecución, presentación de informes, control, seguimiento y retroalimentación diaria, semanal, mensual, trimestral, semestral, anual conforme lo establece la norma y la operación del ICETEX acorde con las estadísticas e históricos manejados en el proceso.</p>	<p>El proponente debe garantizar la permanencia del personal con el fin de asegurar que la rotación del personal no afecte la eficiente ejecución del contrato.</p>
<p><b>ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO</b></p>	
<p><b>TIPO DE CONTRATO</b></p>	
<p>Contrato de Prestación de Servicios</p>	
<p><b>ALCANCE DEL OBJETO</b></p>	
<p>El proponente deberá cumplir con 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 presentar un modelo de atención de quejas y reclamos conforme a lo estipulado en el Decreto 2555 de 2010.</p>	
<p><b>VALOR DEL CONTRATO</b></p>	
<p>Hasta la suma de \$608.062.512 incluido IVA</p>	
<p><b>FORMA DE PAGO</b></p>	
<p>El ICETEX, pagará el valor del contrato en mensualidades vencidas, previa presentación de la factura conforme al servicio efectivamente prestado y la certificación a satisfacción expedida por el supervisor y/o interventor del presente contrato.</p>	
<p>Para efectos de la expedición de la certificación de cumplimiento por parte del supervisor y/o interventor del presente contrato, el CONTRATISTA deberá cumplir lo siguiente:</p>	
<p>a) Presentar los informes respectivos de acuerdo con los entregables pactados en el Contrato. b) Garantizar la atención del 100% de las quejas recibidas durante el mes de la facturación en los tiempos establecidos por la normatividad vigente aplicable. c) Los pagos deberán estar acompañados de la certificación de cumplimiento expedida por el representante legal o el revisor fiscal del CONTRATISTA según corresponda, en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, aportes parafiscales y Cajas de Compensación Familiar.</p>	
<p>El pago se efectuará mediante transferencia electrónica a la cuenta que EL CONTRATISTA determine para tal fin.</p>	
<p>Así mismo, los pagos se harán previa presentación acta de recibo a satisfacción y de la factura de servicios aprobada por el supervisor, el informe de actividades en los que se indique lo establecido en el presente numeral y la certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal, en la que acredite estar al día en los aportes al</p>	

ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN

	<p>Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, de conformidad con lo señalado en el literal c) del artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N°030 del 17 de septiembre de 2013.</p> <p>La factura deberá ser entregada por el Contratista máximo 3 días hábiles después del cumplimiento del mes de servicios.</p>
	<p><b>PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO</b></p> <p>La contratación del Defensor del Consumidor Financiero será por dos años, a partir del 12 de Septiembre de 2014 hasta el 11 de Septiembre de 2016, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 18 de la Ley 1328 de 2009, contados a partir del acta de inicio, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.</p>
	<p><b>CONFIDENCIALIDAD</b></p> <p><b>EL CONTRATISTA</b>, con la suscripción del contrato, se compromete a guardar estricta reserva y secreto en relación a la información confidencial que se suministre con ocasión de este contrato o durante su ejecución y hasta su liquidación.</p> <p><b>PRIMERO:</b> Que no podrá ser considerada como confidencial la información que sea susceptible de ser conocida mediante la utilización de canales regulares y legales de información ni la información que sea de público conocimiento.</p> <p><b>SEGUNDO:</b> Que de no ser así, se presume que toda información intercambiada entre las partes es confidencial y debe adecuarse a lo establecido en el presente contrato, salvo que el ICETEX, exprese lo contrario.</p> <p><b>TERCERO:</b> Que de conformidad con lo señalado en esta Cláusula, la información confidencial que sea recibida por el CONTRATISTA, será exclusiva y únicamente utilizada para los fines para los cuales fue suministrada y no podrá ser revelada a terceros salvo autorización expresa de la parte que suministró la información.</p> <p><b>CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES DE CALIDAD PARA EL MANEJO DE LA INFORMACION.</b></p> <p>El contratista deberá cumplir lo ordenado por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante circular 052 de 2007 y las normas relacionadas que la modifiquen y/o reemplacen.</p> <p>Se cumplirá con las obligaciones establecidas según los estándares de calidad y seguridad para el manejo de la información de productos y servicios del ICETEX.</p>
<p><b>9. Modalidad de Selección:</b></p>	<p><b>TIPO DE CONTRATO</b> Prestación de Servicios.  <b>MODALIDAD DE CONTRATACION:</b> Invitación por Lista Corta</p> <p>Este proceso de selección se fundamenta en <b>Artículo 38°</b> del Acuerdo 30 del 17 de septiembre de 2013 "Por medio de la cual se adopta el Manual de Contratación del</p>

	<p>Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios en el Exterior "Mariano Ospina Pérez" – ICETEX-, <b>Invitación por Lista Corta.</b> Para los contratos cuya cuantía sea igual o superior a cuatrocientos salarios mínimos legales mensuales vigentes (400 smmlv) e inferior a mil salarios mínimos legales mensuales vigentes (1000 smmlv), el ICETEX seleccionará al contratista a partir de tres invitaciones, cuando menos, que deben ser presentadas de conformidad con los respectivos pliegos de condiciones.</p> <p>La invitación para formular una propuesta será por escrito y deberá contener la información sobre la dirección en internet donde podrán consultarse los pliegos de condiciones. Los invitados podrán formular observaciones a los mismos en el término que se determine en cada caso. El ICETEX podrá modificar los pliegos de condiciones mediante adenda publicada en su página web y/o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP hasta el día hábil anterior al cierre del proceso.</p> <p>El ICETEX publicará en su página web y/o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP, el informe de evaluación del cual dará traslado a los proponentes por un término de un día y publicará la decisión sobre la adjudicación.</p> <p><b>Parágrafo Primero:</b> En caso de no lograrse la adjudicación, la entidad declarará desierto el proceso mediante comunicación escrita que se publicará en la página web de la entidad y/o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP.</p> <p>En caso de declararse desierto el proceso de invitación por lista corta, la entidad podrá iniciarlo de nuevo. De ser necesario se modificarán los elementos de la futura contratación que hayan sido determinantes en la declaratoria de desierto, sin que en ningún caso se cambie el objeto de la contratación, sin perjuicio de ajustes en las cantidades y el presupuesto.</p> <p><b>Parágrafo Segundo:</b> Si el proponente, sin justa causa, se abstuviere de suscribir el contrato adjudicado quedará inhabilitado para contratar con el Estado por un término de cinco (5) años, para lo cual, se deberá seguir el procedimiento establecido en la ley para el efecto.</p>			
<b>10. Valor Estimado del contrato</b>	<p>El Presupuesto Oficial destinado a la ejecución del contrato que ha previsto el ICETEX, asciende a la suma de <b>SEISCIENTOS OCHO MILLONES SESENTA Y DOS MIL QUINIENTOS DOCE PESOS \$608.062.512</b>. Este valor incluye el valor del IVA y costos directos e indirectos que implica su ejecución.</p> <p>El cálculo del presupuesto se efectuó, de acuerdo con el resultado del sondeo de mercado realizado por la Oficina Comercial y de Mercado.</p>			
<b>11. Fuente (Origen de los recursos con el cual se va a contratar):</b> Corresponde al origen de los recursos utilizados para	Presupuesto recursos propios ICETEX <input checked="" type="checkbox"/>	BID <input type="checkbox"/>	BM <input type="checkbox"/>	Otro. <input type="checkbox"/> ¿Cuál?: Recursos Propios: Recursos: Nombre de la entidad externa: (ente externo que aporta los recursos <b>Tipo de recursos</b> Recursos Propios: Recursos: \$608.062.512 incluido IVA. G313090001.

contratación Selección la fuente de recursos con la que se va a contratar															
<b>12. Certificado de disponibilidad presupuestal (GDP) y Rubro Presupuestal:</b>	CDP VE-2014-007	G313090001	Fecha: (dd/mm/aaaa)	10/07/2014											
<b>13. Vigencias futuras:</b> Indicar el desglose de vigencias futuras si aplica, si el proceso no contempla vigencias futuras, colocar en las casillas N.A.	<b>No. Oficio</b>  <b>No. Aprobación</b>	N/A  Acuerdo N° 023 del 19 de junio de 2014	<b>Año</b> 2014 2015 2016	<b>Cuánta por año</b> 71.670.252 300.365.244 236.027.016											
<b>14. Justificación de los factores de selección:</b>  (Cada factor debe contar con su justificación respectiva) No aplica para Contratación Directa	<b>REQUISITOS HABILITANTES</b>  El ICETEX, verificará el cumplimiento de los requisitos habilitantes de acuerdo con las normas que regulan el proceso de la Defensoría del Consumidor Financiero en Colombia y de acuerdo con el Manual de Contratación del ICETEX.  Se considerarán como requisitos habilitantes los señalados en el pliego de condiciones, así:														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>FACTORES DE HABILITACION</th> <th>Cumple/No cumple</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Capacidad Jurídica</td> <td>Cumple/No cumple</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Capacidad Financiera</td> <td>Cumple/No cumple</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Capacidad Técnica y económica</td> <td>Cumple/No cumple</td> </tr> </tbody> </table>	Nº	FACTORES DE HABILITACION	Cumple/No cumple	1	Capacidad Jurídica	Cumple/No cumple	2	Capacidad Financiera	Cumple/No cumple	3	Capacidad Técnica y económica	Cumple/No cumple	<b>CAPACIDAD JURÍDICA</b>  En el presente Proceso de Contratación pueden participar personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras; consorcios cuyo objeto social esté relacionado con el objeto del contrato a celebrarse y que se encuentren registrados como Defensores del Consumidor Financiero en la Superintendencia Financiera de Colombia; a duración de esta asociación debe ser por lo menos por la vigencia del Contrato y un año más.		
Nº	FACTORES DE HABILITACION	Cumple/No cumple													
1	Capacidad Jurídica	Cumple/No cumple													
2	Capacidad Financiera	Cumple/No cumple													
3	Capacidad Técnica y económica	Cumple/No cumple													

El ICETEX, también revisará que los Proponentes no se encuentren en causales de inhabilidad, incompatibilidad o conflictos de interés para celebrar o ejecutar el contrato. Para ello, revisará el boletín de responsables fiscales, el certificado de antecedentes disciplinarios, el certificado de antecedentes judiciales y el RUP para verificar que no haya sanciones inscritas.

Las personas jurídicas extranjeras deben acreditar su existencia y representación legal con el documento idóneo expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio no anterior a tres (3) meses desde la fecha de presentación de la Oferta, en el cual conste su existencia, fecha de constitución, objeto, duración, nombre representante legal, o nombre de la persona que tenga la capacidad de comprometerla jurídicamente, y sus facultades, señalando expresamente que el representante no tiene limitaciones para contraer obligaciones en nombre de la misma, o aportando la autorización o documento correspondiente del órgano directo que lo faculta.

El análisis de los documentos solicitados no da derecho a asignación de puntaje, pero conducirá a determinar si el proponente CUMPLE o NO CUMPLE con las condiciones para participar, lo cual HABILITA o RECHAZA las propuestas para su evaluación técnica y económica. Se estudiarán y analizarán los requisitos esenciales de orden legal, verificando su estricto cumplimiento, para el efecto se verificarán los siguientes documentos:

- Carta de presentación de oferta
- Garantía de seriedad de la oferta
- Certificado de existencia y representación legal y/o documento legal idóneo
- Acta de Junta de Socios o Junta Directiva en caso de que se requiera según estatutos
- Poder, cuando el proponente actúe a través de representante o apoderado.
- Documento constitutivo de Consorcio o Unión Temporal.
- Certificación sobre el cumplimiento de las obligaciones parafiscales y de seguridad social.
- Certificado de antecedentes disciplinarios y fiscales.
- Registro Único de Proponentes RUP.
- Identificación tributaria (RUT)
- Registro único de proponentes vigente y los demás señalados en el pliego de condiciones.

**NOTA 1:** Si la oferta se presenta en forma conjunta, es decir, bajo la modalidad de Consorcio o Unión Temporal, la garantía de seriedad de la propuesta deberá ser otorgada por todos los integrantes del proponente plural.

**NOTA 2:** El no cumplimiento de este factor dará lugar a que la propuesta sea evaluada como NO HABILITADA.

#### **CAPACIDAD FINANCIERA MÍNIMA**

Se estudiarán y analizarán los requisitos de participación y documentos de orden financiero exigidos en el pliego de condiciones, verificando su estricto cumplimiento.

El oferente deberá acreditar en los dos (2) últimos años (2013 y 2012) una razón corriente o liquidez igual o mayor a uno (1), un capital de trabajo que deberá ser por lo



	<p>menos del 5% del valor de la propuesta, un nivel de endeudamiento total igual o inferior a 70%. Igualmente para estos dos años, se debe acreditar una rentabilidad del patrimonio con resultado positivo. Serán rechazadas las propuestas que no cumplan con las condiciones exigidas para los citados indicadores financieros en los dos periodos de análisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Para verificar la <b>Razón Corriente o liquidez</b> del proponente se aplicará la siguiente fórmula: <b>RAZÓN CORRIENTE: ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE.</b></li> <li>▪ Para verificar el <b>capital de trabajo</b> se aplicará la siguiente fórmula: <b>CAPITAL DE TRABAJO: ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE</b></li> <li>▪ Para verificar el <b>nivel de endeudamiento</b> se aplicarán las siguientes fórmulas: <b>NIVEL DE ENDEUDAMIENTO: (PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL) X 100</b></li> </ul> <p>En el caso de Consorcios y/o Uniones Temporales, para la verificación de sus indicadores financieros, se consolidarán los estados financieros de la siguiente manera:</p> <p>A. Para los proponentes que constituyan un <b>CONSORCIO</b>, se realizará la verificación de los indicadores financieros solicitados, con la consolidación de los estados financieros mediante la sumatoria de la información proporcionada y posterior aplicación de la fórmula presentada para el cálculo de cada indicador.</p> <p>B. Para los proponentes que constituyan una <b>UNION TEMPORAL</b>, se realizará la verificación de los indicadores financieros solicitados, mediante la ponderación de acuerdo con el porcentaje de participación previamente establecido en el documento de la Unión Temporal y posterior aplicación de la fórmula presentada para el cálculo de cada indicador.</p> <p>El proponente que presente la documentación de carácter financiero de forma incompleta, será requerido para que la entregue. Si no lo hace, o si los documentos aportados no cumplen con los requisitos exigidos, la propuesta será rechazada.</p> <p><b>1. DOCUMENTOS DE ORDEN FINANCIERO</b></p> <p>1.1 Estados financieros básicos</p> <p>El proponente deberá presentar los estados financieros básicos a diciembre 31 de 2013 y a diciembre 31 de 2012; estos deben estar debidamente certificados y dictaminados, e incluirse sus respectivas notas.</p>
--	--

	<p>Los estados financieros básicos son el Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Cambios en el Patrimonio y el Estado de Flujo de efectivo. Los Balances deberán venir debidamente clasificados (Activo y Pasivo Corriente, a largo plazo, y Fijo y Patrimonio) y los Estados de Resultados (Ingresos Operacionales, no Operacionales, Costos, Gastos Operacionales y no operacionales, Utilidades y provisiones de Impuestos) según sus estructuras. Así mismo, deberán presentarse debidamente firmados por el representante legal, el contador y el revisor fiscal, en caso de que lo hubiere.</p> <p>Adicionalmente se entregará información resumida del balance y el estado de resultados de la última vigencia fiscal de conformidad con el <b>anexo 7</b>. Resumen del balance general y <b>anexo 7.1</b>. Resumen del estado de resultado, a diciembre de 2013 y diciembre de 2012.</p> <p>En el evento que los proponentes se encuentren exentos o excluidos de la elaboración de alguno de los estados financieros básicos, deberán adjuntar copia de la norma que los ampara para tal situación.</p>
	<p><b>1.2 Tarjetas Profesionales</b></p> <p>Junto con la propuesta se debe presentar fotocopia nítida, por ambas caras, de la(s) tarjeta(s) profesional(es), de quien(es) firma(n) los estados financieros (Contador y/o Revisor Fiscal), donde se aprecie(n) claramente la(s) firma(s) de dicho(os) profesional(es).</p>
	<p><b>1.3 Certificados de Antecedentes Disciplinarios</b></p> <p>Junto con la propuesta se debe presentar fotocopia nítida de los respectivos certificados de antecedentes disciplinarios, expedidos por la Junta Central de Contadores con una vigencia no mayor a tres (3) meses, del contador y/o Revisor Fiscal.</p>
	<p><b>1.4 Certificación de los Estados Financieros</b></p> <p>Los Estados Financieros deben venir certificados por el representante legal y contador. La certificación consiste en declarar que se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en ellos y que las mismas se han tomado fielmente de los libros (Ley 222/95 artículo 37).</p>
	<p><b>1.5 Dictamen a los Estados Financieros</b></p> <p>Los Estados Financieros a diciembre de 2012 y diciembre de 2013, deben presentarse dictaminados por el revisor fiscal o, a falta de éste, del contador público independiente que los hubiere examinado (Ley 222/95, artículo 38). Los contadores que firmen, certifiquen o dictaminen los Estados Financieros, deben anexar la certificación de vigencia y antecedentes disciplinarios expedida por la Junta Central de Contadores (Ley 43/90 y Resolución 074/02 de la Junta Central de Contadores). En el evento que los proponentes se encuentren exentos o excluidos del dictamen a los estados financieros, deberán adjuntar la norma que los ampara para tal situación.</p>
	<p><b>1.6 Declaración tributaria del impuesto de renta y complementarios</b></p> <p>El proponente que esté obligado a ello, deberá presentar la declaración tributaria del impuesto de renta del año 2012, para lo cual se mantendrá la respectiva reserva.</p>

	<p>El proponente que presente la documentación de carácter financiero de forma incompleta, será requerido para que la entregue. Si no lo hace, o si los documentos aportados no cumplen con los requisitos exigidos, la propuesta será rechazada.</p> <p><b>1.7 Otros Aspectos Financieros</b></p> <p>En propuestas conjuntas (consorcios o uniones temporales), cada uno de sus integrantes debe aportar en forma individual cada uno de los documentos financieros requeridos.</p> <p>Los estados financieros deben conservar uniformidad en el registro de las operaciones, con el fin de permitir la transparencia de la información contable y por consiguiente, su claridad, confiabilidad y comparabilidad (Decreto 2650/93 artículo 3º).</p> <p>El ICETEX podrá realizar los cruces de información con las entidades encargadas del control jurídico y/o financiero de los proponentes. Si existieren inconsistencias entre los documentos que soportan la propuesta y las verificaciones realizadas, la propuesta será rechazada.</p> <p>La verificación de los requisitos financieros se realizará una vez revisado el cumplimiento de la presentación de todos los documentos financieros requeridos. Se estudiarán y analizarán los requisitos financieros y documentos financieros exigidos en este Pliego de Condiciones, verificando su estricto cumplimiento.</p> <p><b>PERSONAS NATURALES</b></p> <p>Para el caso de personas naturales, teniendo en cuenta que el Código de Comercio en su <i>Art. 23. Actos que no son mercantiles, en su numeral 5o) La prestación de servicios inherentes a las profesiones liberales, no se hace exigible la presentación de Estados Financieros y por ende tampoco de capacidad financiera.</i></p> <p><b>CAPACIDAD TECNICA MÍNIMA</b></p> <p>La capacidad técnica del proponente será determinada con base en lo requerido en el pliego, la verificación de la capacidad técnica no otorgará puntaje alguno, solamente determinará si la propuesta <b>CUMPLE O NO CUMPLE</b> con lo requerido en el pliego de condiciones, salvo los factores de escogencia el cual otorga una puntuación con lo referente a capacidades técnicas adicionales. Se verificará lo siguiente:</p> <p><b>VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA MÍNIMA COMO ENTIDAD HABILITANTE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para que la propuesta sea evaluada y habilitada la firma deberá acreditar experiencia en los procesos de Defensoría, para ello deberán presentar mínimo tres (3) certificaciones, copias de contratos u otros documentos idóneos expedidos por dichas entidades, con los cuales se demuestre tal circunstancia; la experiencia se contará partir del 2007.</li> </ol>
--	---

**VERIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA HABILITANTE**

Para que la propuesta sea evaluada y habilitada el proponente debe acreditar como mínimo los siguientes aspectos que se encuentran establecidos en el artículo 18 de la Ley 1328 de 2009.

1. Conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, administrativo, público, económico, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector al que pertenece la entidad o entidades en la cual el defensor ejercerá sus funciones.
2. Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia Profesional o estudios especializados en las áreas, específicas en el sector financiero o de valores, según corresponda a la entidad en la cual desempeñará sus funciones, contada a partir de la fecha de grado profesional.
3. Acreditar conducta idónea y solvencia moral. Para el efecto el proponente deberá declarar bajo la gravedad del juramento de no haber sido objeto de multas o sanciones.
4. Deberá allegar certificación como conciliador para el desarrollo de sus funciones de conciliación, en los términos de la ley 640 de 2010.

Como las funciones de conciliador son otorgadas al Defensor mediante la Ley, el abogado debe estar capacitado en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, evaluado y certificado por el Ministerio de Justicia y Derecho, y que se encuentre inscrito ante un centro de conciliación, conforme a lo señalado en el artículo 7° de la Ley 640 de 2001, el cual deberá cumplir con las obligaciones consagradas en los artículos 1, 2, 5, 7, 8, 13, 14 y 17 de la Ley 640 de 2001.

5. No estar incurso en causales de inhabilidad o incompatibilidad señalados en el artículo 17 de la Ley 1328 de 2009, y Decreto 2775 del 3 de marzo de 2010 y demás normas legales vigentes, o que la reglamenten, modifiquen o derroguen, lo cual se manifestará bajo la gravedad del juramento a través de la presentación de la propuesta.

**EXPERIENCIA ESPECÍFICA MÍNIMA HABILITANTE (CUMPLE O NO CUMPLE)**

1. Los proponentes deberán acreditar experiencia mínima como Defensores del Consumidor Financiero de por lo menos 36 meses. Para ello deberán presentar certificaciones, copias de contratos u otros documentos idóneos expedidos por dichas entidades con las cuales se demuestre tal circunstancia; la experiencia se contará partir del 2007.
2. Demostrar designación de un Defensor del Consumidor Financiero Principal y de un Defensor del Consumidor Financiero Suplente en alguna entidad que deba contar con esta figura.
3. 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.

Para ser tenidas en cuenta las certificaciones requeridas según lo señalado en el presente numeral, deberán contener por lo menos los datos de Nombre de la entidad contratante, contratista, objeto, fecha de expedición de la certificación. Así mismo, Deben estar firmadas por el representante legal de la entidad donde se realizó el contrato, o la persona que esté autorizada para entregar este tipo de certificaciones. Deberá indicar el nombre, cargo que ocupa actualmente, dirección electrónica y teléfono.

En caso que las certificaciones aportadas que acreditan experiencia sean expedidas por una entidad privada con quien se haya prestado, junto con la respectiva certificación deberá anexarse copia del contrato correspondiente.

Cada una de las certificaciones presentadas deben ser en papelería de la entidad contratante, no se acepta papelería sin el logo y datos de la Compañía, a menos que la entidad así lo indique.

La entidad se reserva el derecho de verificar la información suministrada por los oferentes. Si se advierten discrepancias entre esta información y lo establecido por la entidad contratante, el proponente incurrirá en causal de rechazo.

#### **EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO (CUMPLE O NO CUMPLE)**

El proponente en su propuesta deberá presentar el equipo de personal más adelante definido. El cumplimiento del perfil profesional del personal contratado que ejecutará el contrato lo presentará al momento de la adjudicación del contrato.

#### **EQUIPO DE TRABAJO REQUISITO MÍNIMO HABILITANTE (CUMPLE / NO CUMPLE)**

En forma adicional al Defensor Principal y Defensor Suplente, el proponente debe disponer de un equipo de trabajo asignado a las operaciones del Ictex, el cual estará conformado por:

- **1. Coordinador de la Operación.** (Profesional graduado en carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanística, deseable con especialización en áreas a fines; Experiencia mínima de un (1) 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.
  - ✓ Encargado del manejo del proyecto.
  - ✓ Realizar seguimiento periódico a las operaciones contratadas.
  - ✓ Rendir informes periódicos.
  - ✓ Interactuar y realizar seguimiento del proceso en el ICETEX.
  - ✓ Generar reportes de acuerdo con las necesidades del proyecto.
- **2. Abogado Especializado.** (Deberá acreditar formación profesional, como abogado con especialización y conocimientos en derecho comercial, financiero, administrativo, público, económico, constitucional, de seguros o de valores; experiencia mínima de un (1) año, en el monitoreo y seguimiento de quejas recibidas.
  - ✓ Realizar la gestión especializada para asegurar el proceso de acuerdo con el cumplimiento de las normas.
  - ✓ Apoyar la gestión contratada con el fin de dar cumplimiento a las normas que regulan el S.A.C.
  - ✓ Apoyar la gestión jurídica que se requiera dentro de la ejecución del contrato.

Para cumplir con el presente requerimiento se deberá diligenciar el Formato N° 8.

Para acreditar la formación académica se requiere:

- Diploma o acta de grado.
- Copia de la matrícula profesional en el caso de ser necesaria.

#### **VALIDEZ DE LA OFERTA**

La propuesta deberá tener un periodo de validez de mínimo noventa (90) días. Su no cumplimiento inhabilitará al proponente.

**NOTA:** El no cumplimiento de este factor dará lugar a que la propuesta sea evaluada como **NO HABILITADA**.

#### **SELECCIÓN DE RESPUESTA**

#### **PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**

De conformidad con lo señalado en el Artículo 19 del Acuerdo No.030 del 17 de septiembre de 2013, el Manual de Contratación del ICETEX, las propuestas serán evaluadas por un Comité Evaluador, quienes analizarán las propuestas con arreglo a los principios señalados en el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y los criterios establecidos en el presente pliego de condiciones.

El Comité Evaluador podrá solicitar a cada proponente las aclaraciones que considere necesarias. Las aclaraciones que rinda el proponente no podrán modificar la propuesta presentada.

El Comité deliberará con la asistencia de todos sus miembros. Las decisiones serán tomadas de manera unánime, y constarán en un acta que deberá ser aprobada al finalizar la sesión correspondiente.

El Comité Evaluador presentará a la Secretaría General el informe de evaluación de los aspectos jurídicos, financieros, técnicos y económicos de las propuestas presentadas, el cual será publicado en la página web del ICETEX [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co).

El ICETEX expedirá el informe final, que incluirá un pronunciamiento sobre las observaciones planteadas a las propuestas y las respuestas a ellas y la decisión sobre la adjudicación o no del proceso de selección.

#### **VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS HABILITANTES**

Esta verificación tiene por objeto estudiar, analizar y comprobar que los oferentes cumplan con los requisitos mínimos de participación establecidos, así como la presentación de los documentos de orden legal, financiero, técnico y económico.

Esta verificación no tendrá puntaje pues se trata de requisitos de participación que habilitan o inhabilitan las propuestas para ser calificadas.

Todos y cada uno de los documentos exigidos en este pliego de condiciones son obligatorios para los proponentes y para cada una de las firmas que conforman la Unión Temporal o el Consorcio, en caso de propuestas conjuntas.

Serán hábiles las propuestas que cumplan con la totalidad de los requisitos jurídicos, técnicos, económicos y financieros mínimos de participación y con la presentación de los documentos señalados en este estudio previo y adendas, si las hubiere.

#### ÍTEM 1: EVALUACIÓN TÉCNICA

- Experiencia adicional en procesos del Defensor del Consumidor Financiero

El Proponente deberá anexar 3 certificaciones, copias de contratos u otros documentos idóneos expedidos por dichas entidades donde haya prestado sus servicios como Defensor del Consumidor Financiero, en estas se deberán consignar el número de años en los cuales prestó sus servicios como Defensor.

Se asignará el puntaje teniendo en cuenta la suma de los porcentajes certificados y el promedio de estos.

Los proponentes deberán presentar diligenciado en su totalidad el formato 5 "Experiencia adicional a los mínimos establecidos en los requisitos habilitantes".

ÍTEM	POR CADA AÑO ADICIONAL DE EXPERIENCIA		PUNTAJE
	3 o más años	2 años	
Experiencia adicional en procesos del Defensor del Consumidor Financiero, a la mínima establecida en los requisitos habilitantes.			200
			100
	1 año		50

- Designación de un funcionario representante de la Defensoría en la sede de ICETEX.

ÍTEM	CONDICION	PUNTAJE
Designación de un analista adicional al mínimo requerido, el cual laborará en la sede del ICETEX.	1 Funcionario	200

**ITEM 2: EVALUACIÓN ECONÓMICA**

Dentro del proceso del Defensor del Consumidor Financiero, el ICETEX otorgará un puntaje máximo de 500 puntos al proponente que ofrezca el menor valor del servicio ofertado. Los demás proponentes se evaluarán de acuerdo con el valor del servicio ofertado a través de una regla de tres simple.

Para este ítem de evaluación se establece un puntaje de 500 puntos, según se indica en el Formato No. 4. Los proponentes deberán para este efecto diligenciar el Formato discriminando el valor total mensual; el valor total mensual incluido IVA y el valor total con IVA por los 24 meses establecidos para el presente contrato.

El valor deberá incluir la prestación de servicios de las personas que ejercerán la Defensoría del Consumidor Financiero tanto Principal como Suplente, el trámite y resolución de quejas de los Consumidores Financieros del ICETEX, el manejo de conciliaciones y vocerías cuando sea necesario. Este valor incluye el valor del IVA y costos directos e indirectos que implica su ejecución.

**ITEM 3: ESTÍMULO A LA INDUSTRIA NACIONAL COLOMBIANA**

Se asignará puntaje a las ofertas que se consideren como servicio de origen nacional, de conformidad con la Ley 816 de 2003.

En los términos de la ley 816 del 7 de julio de 2003 "Por medio de la cual se apoya a la Industria Nacional a través de la contratación pública", el ICETEX asignará el

ORIGEN DEL PERSONAL A VINCULAR COMO EQUIPO MINIMO	PUNTAJE RECIBIDO
Si el 100% del personal que prestará sus servicios profesionales, técnicos y operativos en el proyecto es de nacionalidad colombiana.	100 Puntos.
Si el personal nacional que prestará sus servicios profesionales, técnicos y operativos es menor del 100%.	Se le asignará un puntaje proporcional al % de personal nacional ofrecido.

**EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

Una vez el Comité Evaluador verifique el cumplimiento de los requisitos jurídicos, técnicos, económicos y financieros habilitantes procederá a la evaluación de las propuestas que cumplan con la totalidad de exigencias establecidas en el presente estudio y asignará el puntaje que corresponda a cada propuesta habilitada, de acuerdo con lo señalado en el presente numeral.



La calificación de las propuestas se hará sobre un valor de MIL (1000) PUNTOS y la Adjudicación del contrato se realizará al proponente que obtenga el mayor puntaje final, siempre y cuando esta calificación sea igual o superior a SEPTECIENTOS (700) PUNTOS de la calificación total. En el evento en que no se cumpla con dicho puntaje no se procederá con la adjudicación del contrato.

Se evaluarán las propuestas de acuerdo con la siguiente ponderación:

ITEM	PUNTAJE
Evaluación Técnica	400
<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia adicional en procesos de Defensor del Consumidor Financiero, a los mínimos establecidos en los requisitos habilitantes. <b>Formato No. 5.</b></li> </ul>	200
<ul style="list-style-type: none"> <li>Designación de un analista de la operación en la sede de ICETEX. <b>Formato No. 4</b></li> </ul>	200
Evaluación Económica. <b>Formato No. 4</b>	500
Estímulo a la Industria Nacional Colombiana. <b>Formato No. 7</b>	100
<b>TOTAL PUNTAJE EVALUACIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA</b>	<b>1000</b>

#### CALIFICACIÓN FINAL Y CRITERIOS DE DESEMPATE

La suma de los puntajes obtenidos en cada uno de estos numerales arrojará la calificación final de los proponentes.

Las propuestas que obtengan el mismo puntaje se tendrá como la más favorable, aquella que para el ICETEX, represente el menor valor. La adjudicación del contrato se realizará al PROPONENTE SELECCIONADO que presente la mayor calificación final, siempre y cuando esta calificación sea igual o superior a los 700 puntos. En el evento en que no se cumpla dicha calificación, no se procederá con la adjudicación del contrato.

Como primer criterio de desempate se tendrá en cuenta la propuesta que haya obtenido el mayor puntaje en la evaluación económica, si este no es suficiente se tendrá en cuenta aquella que obtenga el mayor puntaje en la evaluación técnica. Luego el puntaje de estímulo a la industria nacional y si llegará el caso a continuar el empate se procederá por medio de balotas para determinar el proponente ganador.

#### OBLIGACIONES GENERALES:

El Defensor del Consumidor Financiero deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Ejercer funciones de conciliador entre la Entidad y los consumidores Financieros que requieran conciliación.
- Deberá incluir en sus servicios el manejo de las conciliaciones mensuales.
- Mantener un registro completo, sistematizado y permanentemente actualizado sobre el estado de las quejas que conozca.
- Apoyar las labores de seguimiento y retroalimentación que realiza la Oficina Comercial y de Mercado sobre el proceso ante las áreas misionales.

#### 15.Obligaciones del contratista

ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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 el ICETEX.</li> <li>○ Realizar monitoreo de los procesos de la Entidad a la hora de resolver las quejas y reclamos provenientes de sus consumidores financieros.</li> <li>○ Responder de manera flexible al direccionamiento estratégico del ICETEX para resolver con mayor dinamismo las diferentes quejas de los consumidores financieros.</li> <li>○ Presentar al ICETEX, en físico y medio electrónico, informes mensuales sobre el desarrollo de su gestión, en los que se relacione la siguiente información mínima:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación total de quejas recibidas incluyendo las admitidas y rechazadas.</li> <li>• Relación del total de quejas en trámite, contestadas por el ICETEX y/o Outsourcing en términos y pendientes por contestar, así mismo deberá clasificar las respuestas como a favor o en contra de la entidad.</li> <li>• Relación de quejas contestadas y vencidas por funcionario del ICETEX y/o Outsourcing.</li> <li>• Relación y clasificación de las quejas admitidas según lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia.</li> <li>• Clasificación desagregada de las quejas admitidas conforme a los temas solicitados por los consumidores financieros del ICETEX. El Defensor deberá ajustar esta clasificación conforme lo exija la Entidad y demás requeridas en el proceso.</li> </ul> </li> <li>○ Presentar los Informes de acuerdo con las necesidades del proceso y la entidad.</li> <li>○ Informes consolidados de la operación para reportes a las auditorías.</li> <li>○ Presentar la homologación de las tipificaciones de las quejas entidad versus formato 378.</li> <li>○ Entregar informes diarios de la gestión realizada.</li> <li>○ Apoyar el proceso de capacitación interna y con los programas de educación financiera dirigidos a los clientes y usuarios de Icetex</li> <li>○ Presentar un informe trimestral conforme a las disposiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.</li> <li>○ Cumplir con todas las demás obligaciones que le señalen las leyes, las normas aplicables al objeto del contrato, los estatutos y las que siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la Junta Directiva, la Presidencia y quien ejerza las funciones de interventoría.</li> <li>○ Dar estricto cumplimiento a la obligación de confidencialidad de la información generada en el desarrollo del presente objeto durante el cumplimiento del contrato.</li> <li>○ El contratista seleccionado deberá guardar completa reserva sobre los actos o hechos de que tenga conocimiento en cumplimiento de la ejecución del contrato y solamente podrá comunicarlos o denunciarlos en la forma y casos expresamente previstos en la ley.</li> <li>○ Así mismo, deberá darle cumplimiento a las siguientes funciones contempladas en el Artículo 13 del Capítulo 6 del título primero de la Ley 1328 de 2009.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros del ICETEX.</li> <li>• 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 establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestar, o respecto de la calidad de los mismos.</li> <li>• Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y el ICETEX 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 el ICETEX 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.</li> </ul> </li> </ul>
--	---

	<p>El documento en el cual conste la conciliación realizada entre ICETEX 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 se requiera depositado en Centro de Conciliación.</p> <p>El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser vocero de los consumidores financieros ante el Icetex.</li> <li>• Efectuar recomendaciones a ICETEX relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.</li> <li>• Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.</li> <li>• El Defensor deberá entregar copia de las reclamaciones presentadas por los usuarios y sus respectivas respuestas para el archivo en los expedientes respectivos, en medio magnético y físico para consulta permanente y soportar procesos de auditoría internos y externos.</li> <li>• Las demás que le asigne el gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De igual manera deberá cumplir con lo dispuesto en 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:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley y del presente decreto.</li> <li>• Solicitar a la entidad vigilada y al cliente o usuario la información que sea necesaria para el estudio de su queja.</li> <li>• 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 2.3.4.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010.</li> </ul> </li> <li>○ Mantener un registro donde tomará nota de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo de las mismas.</li> <li>○ 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.</li> <li>○ Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia en los temas de competencia de esta.</li> <li>○ A partir de los sistemas de información (hardware y software) producir los informes y reportes requeridos por la entidad.</li> </ul>	
<b>16. El objeto de la contratación genera algún impacto Ambiental</b>	SI <input type="checkbox"/> Remítirse a la matriz de contratos con responsabilidad ambiental	NO <input checked="" type="checkbox"/>
<b>17. Clausulas Ambientales para incorporar</b>	N/A	

<b>tipificadas por tipo de contrato</b> (Si es afirmativo el ítem anterior describir conforme a la matriz)				
<b>18.El objeto de la contratación genera residuos</b>	SI <input type="checkbox"/>		NO <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>19.Señale el tipo de residuos que genera (Si es afirmativo el ítem anterior)</b>	Ordinarios <input type="checkbox"/>	Peligrosos <input type="checkbox"/>	Escombros <input type="checkbox"/>	Hospitalarios <input type="checkbox"/>
<b>20. Obligaciones del ICETEX</b>	En desarrollo del objeto del contrato, el ICETEX se obliga especialmente a lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto del contrato.</li> <li>2. Facilitar el empalme entre el Defensor saliente y el entrante.</li> <li>3. Proporcionar capacitación en el sistema mercurio, usuarios y claves.</li> <li>4. Realizar capacitación de inducción sobre el portafolio de la Entidad.</li> <li>5. Formular sugerencias por escrito sobre observaciones que estime convenientes en el desarrollo del contrato, siempre enmarcadas dentro del término del mismo.</li> <li>6. Designar un supervisor para este contrato, con el fin de ejercer el control sobre el cumplimiento de las condiciones contratadas.</li> <li>7. Verificar de manera permanente el cumplimiento por parte del CONTRATISTA, de las obligaciones relacionadas con el pago de salud, pensiones, ARL, Cajas de Compensación, SENA e ICBF.</li> <li>8. Suministrar al CONTRATISTA, el acceso a la información necesaria para cumplir con el objeto del contrato.</li> <li>9. Realizar Cronograma de trabajo que garantice un adecuado proceso de empalme entre el presente contrato el adjudicado. Estas actividades se desarrollaran 15 días antes de iniciar la ejecución del contrato que resulte del presente proceso.</li> </ol>			
<b>21.Forma de pago y requisitos:</b> <b>Nota: obligatorio anexar cronograma de flujo de pagos</b>	El ICETEX, pagará el valor del contrato en mensualidades vencidas, previa presentación de la factura conforme al servicio efectivamente prestado y la certificación a satisfacción expedida por el supervisor y/o interventor del presente contrato.  La factura deberá ser entregada por el Contratista máximo 3 días hábiles después del cumplimiento del mes de servicios.  Para efectos de la expedición de la certificación de cumplimiento por parte del supervisor y/o interventor del presente contrato, el CONTRATISTA deberá cumplir lo siguiente:			

ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN

	<p>a) Presentar los informes respectivos de acuerdo con los entregables pactados en el Contrato.  b) Garantizar la atención del 100% de las quejas recibidas durante el mes de la facturación en los tiempos establecidos por la normatividad vigente aplicable.  c) Los pagos deberán estar acompañados de la certificación de cumplimiento expedida por el representante legal o el revisor fiscal del CONTRATISTA según corresponda, en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, aportes parafiscales y Cajas de Compensación Familiar.</p> <p>El pago se efectuará mediante transferencia electrónica a la cuenta que EL CONTRATISTA determine por escrito al ICETEX.</p>					
<b>22. Justificación anticipo o pago anticipado:</b>	N/A					
<b>23. Interventoría/Su pervisión:</b> Si la interventoría es contratada, diligencie <b>TODOS</b> los campos, Si aún no está contratada, coloque "Por definir" Si se trata de Supervisión, solo diligencie los campos desde aquí	Contratada SI: <input type="checkbox"/>	Interventoría es Externa = Contratada EN PROCESO DE CONTRATACIÓN	NO: <input checked="" type="checkbox"/>	EN PROCESO DE CONTRATACIÓN		
Externa: <input type="checkbox"/> Razón Social	Por definir		EN PROCESO DE CONTRATACIÓN			
Contacto	Por definir					
Teléfono	Por definir	Por definir	Por definir			
Supervisión	SI		<input type="checkbox"/>	NO		
Nombre del servidor	SE DEFINIRÁ POR EL PRESIDENTE DEL ICETEX					
N° Cédula de Ciudadanía:						
Dependencia						
<b>24. Justificación de contar con Interventoría (aplica únicamente en el caso de requerir interventoría)</b>	No aplica					
<b>25. Ubicación de personal en el ICETEX:</b> Cabe resaltar que el ICETEX NO cuenta con espacio físico	En desarrollo del contrato, se ubicara personal en las instalaciones del ICETEX:		No <input type="checkbox"/>	SI <input checked="" type="checkbox"/>		
El área cuenta con el espacio físico requerido	No <input type="checkbox"/>					SI <input checked="" type="checkbox"/>

para nuevos puestos de trabajo

**ANÁLISIS DE RIESGOS**

Se precisa que salvo las situaciones específicamente mencionadas en el presente pliego de condiciones y como principio general, EL CONTRATISTA como experto de negocio y como especialista, asumirá los efectos económicos de todas aquellos sucesos previsibles y de normal ocurrencia para las actividades que son objeto de la presente contratación. Por lo tanto, deberá asumir los riesgos asociados a su tipo de actividad ordinaria que sean previsibles, así mismo, asumirá aquellos riesgos propios de su actividad empresarial y de persona natural o jurídica que tiene que cumplir con determinadas cargas y deberes frente al Estado y la sociedad. En consecuencia, solo procederán reclamaciones por hechos o circunstancias imprevisibles no asignadas al contratista en la presente distribución de riesgos de la contratación, por tanto EL ICETEX no estará obligada a reconocimiento económico alguno ni a ofrecer garantía que permita eliminar, prevenir o mitigar los efectos de los riesgos asumidos por el contratista.

Sólo en el evento que se demuestre por parte del contratista pérdida por la ocurrencia de situaciones imprevisibles que no sean imputables a él, y se acepte tal situación por EL ICETEX, se procederá al restablecimiento del equilibrio de la ecuación económica del contrato.

En virtud de lo anterior, se establecieron los siguientes riesgos:

**26. Análisis del riesgo y forma de mitigarlo**

ITEM	DESCRIPCION (tipificación)	JUSTIFICACION (SOPORTE)	PORCENTAJE DE ESTIMACIÓN	ASIGNACION
1	RIESGOS FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por pérdida significativa de clientes por pérdida de proveedores.</li> </ul>	100%	Contratista
2	RIESGOS OPERATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratación del personal.</li> <li>Rotación del personal</li> <li>Por no cumplir con los estándares establecidos en la normatividad que rige al Defensor.</li> </ul>	100%	Contratista
3	RIESGO POR INSUFICIENCIA DE RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de personal.</li> <li>Ausencia de medios logísticos y tecnológicos.</li> <li>Carencia de calidad en el servicio que causen perjuicios a los usuarios del mismo y lleven a afectar la ecuación contractual.</li> </ul>	100%	Contratista

	4	RIESGOS POR OBLIGACIONES LABORALES DEL PERSONAL QUE PRESTARÁ EL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por la mora e incumplimiento en la cancelación de los salarios y prestaciones sociales del personal al servicio del contratista</li> </ul>	100%	Contratista
	5	RIESGOS FORTUITOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por catástrofes naturales, Por incendio, por condiciones ambientales, inundaciones y terremotos y demás eventos naturales que afecten la adecuada prestación del servicio o el suministro del bien u obra contratada</li> </ul>	50% 50%	Contratante Contratista
<p>En atención a las obligaciones y cuantía del contrato, el contratista deberá constituir dentro de los tres (3) días siguientes al perfeccionamiento del contrato, Garantía Única de Cumplimiento, en una compañía de seguros o en una entidad bancaria debidamente reconocida por la Superintendencia Financiera, que ampare los siguientes riesgos, ASÍ:</p>					
<p><b>GARANTÍA DEL CONTRATO</b></p> <p>Para mitigar los riesgos, el CONTRATISTA se obliga a constituir una garantía expedida en "Formato Para Entidades Públicas" en favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX. NIT. 899.999.035-7 con una compañía de seguros establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual deberá entregarla dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato. Dicha garantía deberá amparar los siguientes riesgos:</p>					
27. Análisis que la exigencia de garantías	1.	<b>CUMPLIMIENTO:</b> Por un valor equivalente al veinte (20%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del contrato y cuatro (4) meses más.			
	2.	<b>CALIDAD DEL SERVICIO:</b> Por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del contrato y cuatro (4) meses más.			
	3.	<b>PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES.</b> Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del contrato y cuatro (4) meses más.			
		El monto de la garantía se deberá restablecer por parte del contratista con ocasión de las reclamaciones efectuadas por El ICETEX. Dentro de los términos estipulados en este Contrato la garantía no podrá ser cancelada sin la autorización de El ICETEX.			
		El Contratista debe mantener vigente la garantía única y ajustarla siempre que se produzca alguna modificación en el plazo y/o valor del contrato o en el evento en que se produzca la suspensión temporal del mismo. Igualmente el contratista deberá notificar a la compañía aseguradora de cualquier modificación del contrato, así esta no conlleve cambio del plazo o el valor del mismo y deberá allegar el certificado de notificación de la modificación a la entidad como constancia de realización de la misma.			
		La garantía única de cumplimiento expedida a favor de EL MINISTERIO no podrá expirar por falta de pago de la prima ni puede ser revocada unilateralmente.			

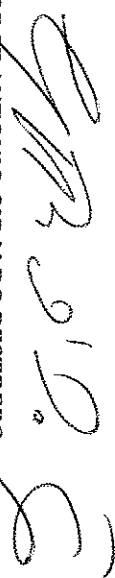
28. Requiere Aprobación Comité Contratación	de Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Fecha Aprobación Comité de Contratación	Julio 2 de 2014
---	---	-----------------------------	---	-----------------

El presente Insumo de contratación contiene los estudios previos de que trata el Manual de Contratación del ICETEX.

**FIRMAS Y APROBACIONES**

Firmas autorizadas:

Firma Profesional responsable:  
 Dependencia Generadora de la Necesidad



JORGE ANTONIO GIRALDO RESTREPO  
 JEFE OFICINA COMERCIAL Y MERCADERO

**NOTA:** Este es un plan inicial, el cual deberá ajustarse de acuerdo con la fecha de suscripción del contrato y del valor de la oferta económica, teniendo en cuenta la vigencia presupuestal.



LISTADO DE DOCUMENTOS ANEXOS AL INSUMO PARA CONTRATACIÓN

REQUISITOS ANEXOS REQUERIDOS:		NÚMERO DE FOLIOS
Carta de presentación de la propuesta	<input type="checkbox"/>	
Resumen de Estados Financieros.	<input type="checkbox"/>	
Propuesta Económica.	<input type="checkbox"/>	
Quejas atendidas oportuna y efectivamente frente a las recibidas por la Entidad en la vigencia anterior (año 2013) debidamente certificada por la Entidad	<input type="checkbox"/>	
Prevención y control de actividades delictivas.	<input type="checkbox"/>	
Certificación apoyo a la industria nacional (Ley 816/2003)	<input type="checkbox"/>	
Formato de compromiso para el ofrecimiento del personal mínimo requerido	<input type="checkbox"/>	

ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN

FORMATO N° 1

MODELO CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

BOGOTÁ D. C.,

Señores  
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX  
REF.: CONTRATACIÓN XXXXX

Estimados señores:

Me permito presentar propuesta para participar en la Contratación XXXX, la cual tiene por objeto "CONTRATAR EL SERVICIO DE DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX, ACORDE CON LA NORMATIVIDAD APLICABLE".

Así mismo, en el evento de resultar favorecido con la adjudicación me comprometo a notificarme, celebrar y entregar al ICETEX el contrato, perfeccionarlo y ejecutarlo conforme a su objeto contractual de acuerdo con los documentos que hacen parte de la presente Contratación Directa, así como los del contrato, los precios de la propuesta económica y las demás estipulaciones de la misma.

En mi calidad de oferente declaro:

1. Que conozco las Condiciones Técnicas y las informaciones señaladas en los Términos de Referencia, y acepto cumplir todos los requisitos en ellos exigidos.
2. De igual forma manifiesto que acepto las consecuencias que del incumplimiento de los requisitos a que se refiere el numeral anterior se deriven.
3. Igualmente declaro bajo la gravedad del juramento que toda la información aportada y contenida en mi propuesta es veraz y susceptible de comprobación.
4. Que conozco y acepto en un todo las leyes generales y especiales aplicables a este proceso contractual.
5. Que lei cuidadosamente las condiciones técnicas y elaboré mi propuesta ajustada al mismo. Por tanto, conozco y tengo las oportunidades establecidas para solicitar aclaraciones, formular objeciones, efectuar preguntas y obtener respuestas a mis inquietudes.
6. Declaro bajo gravedad de juramento que no he sido sancionado por la Procuraduría General de la Nación ni por la Contraloría General de la República, no he sido sujeto de multas por parte de cualquier entidad de control del Estado ni soy deudor moroso del estado.
7. Declaro bajo gravedad de juramento que no me encuentro incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en los Artículos 8º y 9º de la Ley 80 de 1993, el Artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el Literal j) al Numeral 1º y un inciso al Parágrafo 1º del Artículo 8º de la Ley 80 de 1993, los Artículos 1º, 2º y 9º de la Ley 1474 de 2011, y en los eventos de prohibición para contratar, en especial que se encuentra a paz y salvo con el Tesoro Nacional.
8. Declaro bajo gravedad de juramento que ni la persona jurídica ni los socios que la conforman se encuentran incluidos en listas de lavado de activos o similares y no utilizaremos el objeto de esta contratación 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 nos comprometemos a informar al ICETEX, inmediatamente, cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto de las obligaciones derivadas de la presente contratación.
9. Que mi propuesta se resume así:

ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN

NOMBRE COMPLETO DEL OFERENTE: \_\_\_\_\_  
NIT: \_\_\_\_\_  
REPRESENTANTE LEGAL: \_\_\_\_\_  
C. C. No.: \_\_\_\_\_  
VALOR MENSUAL DE LA PROPUUESTA INCLUIDO IVA: \_\_\_\_\_  
VALIDEZ DE LA PROPUUESTA: \_\_\_\_\_  
CUENTA BANCARIA: \_\_\_\_\_  
REGIMEN TRIBUTARIO: \_\_\_\_\_

Me permito informar que las comunicaciones relativas a esta Contratación Directa las recibiré en la siguiente dirección:

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_  
CIUDAD: \_\_\_\_\_  
FAX: \_\_\_\_\_  
CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_  
TELÉFONO(S): \_\_\_\_\_

Atentamente,

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
C. C. No.: \_\_\_\_\_  
FIRMA \_\_\_\_\_

**Nota: La carta debe venir firmada por el representante legal o la persona debidamente facultada para ello.**

**ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN**

**FORMATO N° 2**

**RESUMEN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**  
**(A 31 DE DICIEMBRE DE 2013)**

Razón Social del proponente o del integrante del Consorcio o Unión Temporal \_\_\_\_\_

(Pesos Colombianos)

ACTIVO CORRIENTE	\$ _____
ACTIVO LARGO PLAZO	\$ _____
<b>ACTIVO TOTAL</b>	<b>\$ _____</b>
PASIVO CORRIENTE	\$ _____
PASIVO LARGO PLAZO	\$ _____
<b>PASIVO TOTAL</b>	<b>\$ _____</b>
PATRIMONIO	\$ _____

Los valores deben indicarse en moneda legal colombiana.

REPRESENTANTE LEGAL (Nombre y firma)

C. C. No. \_\_\_\_\_

CONTADOR PÚBLICO (Nombre y firma)

C. C. No. \_\_\_\_\_

REVISOR FISCAL O CONTADOR PÚBLICO (Nombre y firma)

T. P. No. \_\_\_\_\_

Los suscritos firmantes hacemos constar que los datos consignados en el presente formulario son verdícos y nos sometemos a lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 222 de 1995.

Firmamos bajo la gravedad de juramento.

## FORMATO N° 3

## RESUMEN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS (A 31 DE DICIEMBRE DE 2012)

Razón Social del proponente o del integrante del Consorcio o Unión Temporal \_\_\_\_\_

(Pesos Colombianos)

INGRESOS OPERACIONALES	\$ _____
COSTOS OPERACIONALES	\$ _____
<b>UTILIDAD BRUTA OPERACIONAL</b>	<b>\$ _____</b>
GASTOS OPERACIONALES	\$ _____
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>\$ _____</b>
INGRESOS NO OPERACIONALES	\$ _____
GASTOS NO OPERACIONALES	\$ _____
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>\$ _____</b>
PROVISIONES PARA IMPUESTOS	\$ _____
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>\$ _____</b>

Los valores deben indicarse en moneda legal colombiana.

REPRESENTANTE LEGAL (Nombre y firma)

C. C. No. \_\_\_\_\_

CONTADOR PÚBLICO (Nombre y firma)

C. C. No. \_\_\_\_\_

REVISOR FISCAL O CONTADOR PÚBLICO (Nombre y firma)

T. P. No. \_\_\_\_\_

Los suscritos firmantes hacemos constar que los datos consignados en el presente formulario son verdícos y nos sometemos a lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 222 de 1995. Firmamos bajo la gravedad de juramento.

## FORMATO N° 4

## PROPUESTA ECONÓMICA

CONTRATAR EL SERVICIO DE DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX, ACORDE CON LA NORMATIVIDAD APLICABLE.

**DETALLE PROPUESTA ECONOMICA PROCESO DE SELECCIÓN SERVICIOS DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

Descripción	Valor por Vigencia	IVA	Valor mensual incluido IVA	Valor total por vigencia
	2014			
Propuesta económica a todo costo para prestación de Servicios de Defensoría del Consumidor Financiero.	2015			
	2016			
	Valor total del contrato incluido IVA			

ESTE VALOR INCLUYE EL VALOR DEL IVA Y COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS QUE IMPLICA SU EJECUCIÓN.

NOMBRE COMPLETO DEL PROPONENTE: \_\_\_\_\_

NIT: \_\_\_\_\_

REPRESENTANTE LEGAL: \_\_\_\_\_

C. C. No.: \_\_\_\_\_

VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA INCLUIDO IVA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

FORMATO N° 5

EXPERIENCIA ADICIONAL A LOS MÍNIMOS ESTABLECIDOS EN LOS REQUISITOS HABILITANTES

Entidad Contratante	Vigencia	Años de Experiencia

NOMBRE COMPLETO DEL PROPONENTE: \_\_\_\_\_

NIT: \_\_\_\_\_

REPRESENTANTE LEGAL: \_\_\_\_\_

C. C. No.: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

FORMATO N° 6

PREVENCIÓN Y CONTROL DE ACTIVIDADES DELICTIVAS

Bogotá D. C.

Señores

**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX**

Bajo la gravedad del juramento manifiesto que las actividades que realiza(n) tanto nuestra(s) empresa(s) -consorcio o unión temporal-, como persona jurídica, y sus socios o asociados como personas naturales son lícitas, así como el origen de sus y de nuestros recursos.

En el evento de ser seleccionados, nos obligamos tanto como persona jurídica y naturales a no utilizar el objeto del contrato y nuestra propuesta técnica y económica 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.

Autorizamos al ICETEX para que en cualquier momento verifique la procedencia de nuestros recursos para efectos de prevenir y controlar las actividades delictivas conforme a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 1121 del 29 de Diciembre de 2006, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y las demás normas que regulan la materia.

Conocemos y aceptamos que la entrega de información falsa o inexacta, dará lugar a que EL ICETEX, adelante las acciones legales pertinentes.

---

Representante Legal

Nombre de la Firma:

Dirección:

Teléfono:

Nota: La carta debe venir firmada por el representante legal o la persona debidamente facultada para ello.



**CERTIFICACIÓN APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL (LEY 816/2003)**

MARQUE CON X SEGÚN SU PROPUUESTA

ORIGEN PRINCIPAL DE LOS SERVICIOS Y BIENES PROPUESTOS	NACIONAL (*)	
	IMPORTADO	

(\*): Son bienes de origen nacional los definidos en el Artículo 10° del Decreto 679 de 1994.

- ◆ DILIGENCIAR EL SIGUIENTE CUADRO ÚNICAMENTE SI LA OFERTA CORRESPONDE A BIENES DE ORIGEN EXTRANJERO:

SERVICIOS - PERSONAL - INSUMOS	Componente Nacional (%)	Componente Extranjero (%)

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

**FORMATO N° 8**  
**FORMATO DE COMPROMISO PARA EL OFRECIMIENTO DEL PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO**

El representante legal del Proponente se compromete a suministrar el Personal Mínimo requerido que se describe a continuación, al momento de suscribir el acta de inicio del contrato que resulte del proceso de lista corta, el cual cumplirá con lo descrito en el presente formato.

Esta manifestación del compromiso adquirido por el proponente servirá de base al supervisor del contrato designado para que al inicio del contrato y durante su ejecución, verifique el cumplimiento solicitando los soportes para ello.

Como parte de la hoja de vida, se deben anexar los siguientes documentos:

- Fotocopia legible del título profesional o del acta de grado.
- Fotocopia legible del diploma de especialización y/o maestría, o del acta de grado
- Fotocopia legible de la tarjeta profesional. Sólo se deberá anexar la tarjeta profesional para los profesionales que la ley les establezca este requisito para ejercer su profesión
- Certificado de vigencia de la tarjeta profesional, para los profesionales que la ley establezca este requisito para ejercer su profesión.
- Fotocopia legible del documento de identificación: cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte.
- Fotocopia legible de los documentos soportes de experiencia

Para todo el objeto contractual el contratista deberá contar con un **Coordinador de Operación**, con quién canalizará todos los requerimientos, atención de quejas y comunicaciones permanente con las áreas de la Entidad, con mínimo de un (1) año de experiencia relacionados con el objeto del contrato.

Los Proponentes deben adjuntar a la propuesta la documentación necesaria que confirme el cumplimiento de los perfiles a cargo del contratista para la ejecución del contrato

1. Coordinador de Operación.
2. Abogado Especializado.

El personal previsto para la ejecución del contrato, no podrá estar contratado ni subcontratado a través de ninguna Cooperativa de Trabajo Asociado.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma del Representante Legal del Proponente

C.C. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombres y apellidos del Representante Legal.

ICETEX FORMATO N° 9 - REQUISITOS HABILITANTES PROPUESTAS DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	OBSERVACIONES	# FOLIO	CUMPLE	NO CUMPLE	PUNTAJE
<p><b>JURIDICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de presentación de oferta</li> <li>• Garantía de seriedad de la oferta</li> <li>• Certificado de existencia y representación legal y/o documento legal idóneo</li> <li>• Acta de Junta de Socios o Junta Directiva en caso de que se requiera según estatutos</li> <li>• Poder, cuando el proponente actúe a través de representante o apoderado.</li> <li>• Documento constitutivo de Consorcio o Unión Temporal.</li> <li>• Certificación sobre el cumplimiento de las obligaciones para fiscales y de seguridad social.</li> <li>• Certificado de antecedentes disciplinarios y fiscales.</li> <li>• Registro Único de Proponentes RUP.</li> <li>• Identificación tributaria (RUT)</li> <li>• Registro Único de Proponentes Vigente y los demás señalados en el pliego de condiciones.</li> </ul>					
<p><b>CAPACIDAD FINANCIERA MINIMA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados financieros básicos</li> <li>• Tarjetas profesionales</li> <li>• Certificados de Antecedentes Disciplinarios</li> <li>• Certificación de los Estados financieros</li> <li>• Dictamen a los Estados financieros</li> <li>• Declaración tributaria del impuesto de renta y complementarios</li> <li>• Otros Aspectos Financieros</li> </ul>					
<p><b>EXPERIENCIA MINIMA</b></p> <p>La firma deberá acreditar experiencia en los procesos de Defensoría, para ello deberán presentar mínimo tres (3) certificaciones, copias de contratos u otros documentos idóneos expedidos por dichas entidades, con los cuales se demuestre tal circunstancia: la experiencia se contará a partir del 2007.</p> <p>Conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, administrativo, público, económico, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector al que pertenece la entidad o entidades en la cual el defensor ejercerá sus funciones.</p> <p>Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas en el sector financiero, contados a partir de la fecha de grado profesional.</p> <p>Acreditar conducta idónea y solvencia moral.</p> <p>De conformidad con lo previsto por el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, deben ser abogados titulados certificados como conciliador en los términos de la ley 640 de 2001, para lo cual deberán presentar fotocopias de las Tarjetas Profesionales de Abogados. Y los certificados que los acredite como Conciliadores.</p> <p>No estar incurso en causales de inhabilidad o incompatibilidad señalados en el Artículo 17 de la ley 1328 de 2009, y Decreto 2775 del 3 de marzo de 2010 y demás normas legales vigentes, o que la reglamenten, modifiquen o deroguen, lo cual se manifestará bajo la <b>bravidad del juramento a través de la presentación de la propuesta.</b></p> <p><b>EXPERIENCIA ESPECIAL MINIMA</b></p> <p>Los proponentes deberán demostrar experiencia como Defensores del Consumidor financiero en por lo menos tres (3) certificaciones. Para ello deberán presentar certificaciones, copias de contratos u otros documentos idóneos expedidos por dichas entidades, con los cuales se demuestre tal circunstancia. La experiencia se contará a partir del 2007.</p> <p>Mostrar de designación de un Defensor del Consumidor financiero principal y de un Defensor del Consumidor financiero suplente en alguna entidad que deba contar con esta figura. Presentar al ICETEX un esquema que muestre los procesos y procedimientos para la atención de las quejas que se alleguen a la Defensoría, su área de direccionamiento a la entidad.</p> <p><b>EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador de la Operación</li> <li>• Abogado Especializado</li> </ul> <p><b>VALIDEZ DE LA OFERTA</b></p> <p>La propuesta deberá tener un periodo de validez de mínimo noventa (90) días</p>					

Nota: El formato será publicado en la página web del Ictex, debe ser diligenciado por las entidades y entregado de manera física y magnética.

## FORMATO N° 10



## FORMATO N° 10 - EVALUACION TECNICA PROPUESTAS DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

CALIFICACION DE LAS PROPUESTAS - EVALUACION TECNICA		# FOLIO	CUMPLE	NO CUMPLE	PUNTAJE
Experiencia adicional en procesos del Defensor del Consumidor Financiero a los mínimos establecidos en los requisitos habilitantes					
Designación de un analista adicional al mínimo requerido, el cual laborará en la sede del ICETEX.					
Evaluación económica, se otorgara un puntaje máximo de 500 puntos al proponente que ofrezca el menor valor del servicio ofertado. Los demás proponentes se evaluarán de acuerdo con el valor del servicio ofertado a través de una relación lineal o regla de tres simple.					
Estímulo a la industria nacional colombiana					

Nota: El formato será publicado en la página web del Icetex, debe ser diligenciado por las entidades y entregado de manera física y magnética.