



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

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

PLIEGO DE CONDICIONES

INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 010 DE 2014

**CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL
ICETEX**

BOGOTÁ D. C., JULIO DE 2014



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

CONTENIDO

CAPITULO I.....	10
1. ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE SELECCIÓN	10
1.1. OBJETO DE LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA	10
1.2. ALCANCE DEL SERVICIO.....	10
1.3. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE	10
1.4. PRESUPUESTO OFICIAL Y DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL.....	11
1.5. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	11
1.6. FORMA DE PAGO	11
1.7. ENTIDAD CONTRATANTE	12
1.8. DOCUMENTOS DE LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA.....	12
1.9. CONSULTA DEL PLIEGO DE CONDICIONES.....	12
1.10. CONTENIDO E INTERPRETACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES.....	13
1.11. CORRESPONDENCIA	14
1.12. COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.....	14
1.13. CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA.....	14
2. ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN.....	15
2.1. PUBLICACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES.....	15
2.2. APERTURA DEL PROCESO	15
2.3. OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES.....	15
2.4. RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES Y ADENDAS	16
2.5. PLAZO PARA LA ENTREGA DE LAS PROPUESTAS	17
2.6. CIERRE DEL PROCESO Y ENTREGA DE PROPUESTAS	17
2.6.1. ACTA DE CIERRE	17
2.6.2. HORA LEGAL.....	17
2.7. RETIRO DE PROPUESTAS.....	18
2.8. SUSPENSIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN.....	18
2.9. PRÓRROGA DEL PLAZO DEL PROCESO DE INVITACIÓN POR LISTA CORTA	18
2.10. VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS	18
2.10.1.COMITÉ EVALUADOR.....	18
2.10.2.ACLARACIONES A LAS PROPUESTAS PRESENTADAS SOLICITADAS POR EL COMITÉ EVALUADOR.....	19
2.10.3.MODIFICACIÓN DEL CRONOGRAMA DEL PROCESO DESPUÉS DEL CIERRE DEL MISMO	19
2.11. PUBLICACIÓN DEL INFORME DE EVALUACIÓN.....	19
2.12. ADJUDICACIÓN.....	19
2.12.1.EFECTOS DE LA ADJUDICACIÓN	20
2.12.2.SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO.....	20
2.12.3.RENUENCIA DEL PROPONENTE FAVORECIDO A LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	20

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

2.12.4. LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO	20
2.13. ACTO DE DECLARATORIA DE DESIERTA.....	20
2.14. DEVOLUCIÓN DE LAS PROPUESTAS.....	21
2.15. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA.....	21
CAPÍTULO III.....	22
3. REQUISITOS MÍNIMOS DE PARTICIPACIÓN.....	22
3.1. REQUISITOS MÍNIMOS DE ÓRDEN JURÍDICO.....	22
3.2. REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN FINANCIERO.....	23
3.3. REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN TÉCNICO.....	23
3.3.1. EXPERIENCIA GENERAL	23
3.3.2. EXPERIENCIA ESPECÍFICA.....	23
3.3.3. REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS	25
3.3.4. RECURSO HUMANO.....	25
3.4. DE LOS PROPONENTES.....	25
3.4.1. QUIENES PUEDEN PARTICIPAR.....	25
3.4.2. PERSONAS NATURALES NACIONALES Y EXTRANJERAS	25
3.4.3. PERSONAS JURÍDICAS NACIONALES DE NATURALEZA PRIVADA.....	26
3.4.4. PERSONAS JURÍDICAS DE NATURALEZA PÚBLICA.....	26
3.4.5. PERSONAS JURÍDICAS, PÚBLICAS O PRIVADAS, DE ORIGEN EXTRANJERO.....	27
3.4.6. APODERADO.....	28
3.5. PROPUESTAS CONJUNTAS	28
4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO.....	29
5. DE LAS PROPUESTAS	34
5.1. PREPARACIÓN DE LAS PROPUESTAS	32
5.2. EFECTOS DE LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	34
5.3. VIGENCIA Y ALCANCE DE LA PROPUESTA.....	34
5.4. INFORMACIÓN INEXACTA	34
5.5. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	34
5.6. REGLAS DE SUBSANABILIDAD.....	35
5.7. PROHIBICIÓN DE PRESENTAR PROPUESTAS ALTERNATIVAS O PARCIALES.....	35
5.8. IMPUESTOS Y DEDUCCIONES.....	35
5.9. DOCUMENTOS QUE DEBE CONTENER LA PROPUESTA.....	35
5.9.1. DOCUMENTOS DE CONTENIDO JURÍDICO	35
5.9.1.1. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	35
5.9.1.2. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL.....	36
5.9.1.3. DOCUMENTO DE CONFORMACIÓN DEL CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL.....	36
5.9.1.4. CUMPLIMIENTO DEL PAGO DE APORTES DE LEY EN SEGURIDAD SOCIAL	37
5.9.1.5. RESPONSABILIDAD FISCAL.....	38

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

5.9.1.6.	RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA.....	38
5.9.1.7.	REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO	38
5.9.1.8.	FORMATO ÚNICO DE HOJA DE VIDA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	38
5.9.1.9.	CERTIFICACIÓN BANCARIA	38
5.9.1.10.	GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA	38
5.9.2.	REQUISITOS DE ORDEN FINANCIERO.....	40
5.9.2.1.	ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS.....	40
5.9.2.2.	TARJETAS PROFESIONALES.....	40
5.9.2.3.	CERTIFICADOS DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS.....	40
5.9.2.4.	CERTIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.....	40
5.9.2.5.	DICTAMEN A LOS ESTADOS FINANCIEROS	40
5.9.2.6.	DECLARACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS.....	41
5.9.2.7.	OTROS ASPECTOS FINANCIEROS.....	41
5.9.2.8.	PARÁMETROS FINANCIEROS EXIGIDOS	41
5.9.3.	REQUISITOS DE ORDEN TÉCNICO	42
5.9.3.1.	PROPUESTA TÉCNICA.....	42
5.9.3.2.	CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA ESPECÍFICA	42
5.9.4.	REQUISITOS DE ORDEN ECONÓMICO.....	43
5.9.4.1.	VALIDEZ DE LA PROPUESTA ECONÓMICA.....	44
5.10.	RECHAZO DE LAS PROPUESTAS.....	44
CAPÍTULO VI		48
6.	EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS	48
6.1.	COMITÉ EVALUADOR Y PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN.....	48
6.2.	VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS HABILITANTES	48
6.3.	EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS	49
6.3.1.	EVALUACIÓN TÉCNICA.....	49
6.3.2.	PROPUESTA ECONÓMICA	50
6.3.3.	APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	50
6.3.4.	CALIFICACIÓN TOTAL.....	51
6.3.5.	PUNTAJE MÍNIMO DE ADJUDICACIÓN.....	51
6.3.6.	CRITERIOS DE DESEMPATE.....	51
CAPÍTULO VII		52
7.	ANÁLISIS DE RIESGOS.....	52
8.	ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO	54
8.1.	TIPO DE CONTRATO.....	54
8.2.	OBJETO DEL CONTRATO	54
8.3.	VALOR DEL CONTRATO	54
8.4.	FORMA DE PAGO DEL CONTRATO.....	54
8.5.	PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	55

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

8.6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:	55
8.7. GARANTÍAS DEL CONTRATO.....	59
8.8. CLÁUSULA PENAL MORATORIA	59
8.9. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA	59
8.10. SUPERVISIÓN O INTERVENTORÍA	60
8.11. IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES.....	60
8.12. MODIFICACIONES AL CONTRATO.....	60
8.13. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO	60
8.14. EXCLUSIÓN LABORAL	60
8.15. CESIÓN DEL CONTRATO.....	61
8.16. GASTOS DEL CONTRATO.....	61
8.17. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO	61
8.18. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES	61
8.19. INDEMNIDAD.....	61
8.20. CONFIDENCIALIDAD	61
ANEXO No. 1 - CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	63
ANEXO No. 2 - MODELO CONFORMACIÓN CONSORCIO.....	67
ANEXO No. 3 - MODELO CONFORMACIÓN UNIÓN TEMPORAL.....	68
ANEXO No. 4 - MODELO CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARAFISCALES.....	69
ANEXO No. 5 - PACTO DE INTEGRIDAD	70
ANEXO No. 6 - CRONOGRAMA DEL PROCESO	72
ANEXO No. 7 - RELACIÓN DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE	73
ANEXO No. 8 - FORMATO DE COMPROMISO PARA EL OFRECIMIENTO DEL PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO.....	73
ANEXO No. 9 – PROPUESTA ECONÓMICA.....	76
ANEXO No. 10 - OFRECIMIENTO DESIGNACIÓN DE UN FUNCIONARIO REPRESENTANTE DE LA DEFENSORIA EN LA SEDE DE ICETEX	76
ANEXO No. 11 – EXPERIENCIA ADICIONAL A LOS MÍNIMOS ESTABLECIDOS EN LOS REQUISITOS HABILITANTES.....	77
ANEXO No. 12 – APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL.....	76
ANEXO No.13 – REQUISITOS HABILITANTES PROPUESTAS DEFENSOR CONSUMIDOR FINANCIERO79	
ANEXO No. 14 – EVALUACIÓN TÉCNICA PROPUESTAS DEFENSOR CONSUMIDOR FINANCIERO ...	80
ANEXO No. 15 – MINUTA DEL CONTRATO.....	81

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

RECOMENDACIONES INICIALES

1. Lea cuidadosamente el contenido de este documento.
2. Verifique que no esté incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad general ni especial o prohibición para contratar.
3. Cerciórese de que cumple las condiciones y reúne los requisitos aquí señalados.
4. Tenga en cuenta que el documento oficial del pliego de condiciones del presente proceso de selección, es el que reposa en la Secretaría General del ICETEX, el cual coincide perfectamente con el publicado en la página web de la entidad www.icetex.gov.co.
5. Proceda a reunir toda la información y documentación exigida y verifique la vigencia de aquella que la requiera.
6. Siga las instrucciones que se imparten en este pliego de condiciones para la elaboración de su propuesta.
7. Revise la póliza de garantía de seriedad de su ofrecimiento y verifique que:
 - Sea otorgada a favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR “MARIANO OSPINA PÉREZ” -**ICETEX**-.
 - En ella debe figurar la razón social completa del tomador.
 - El valor asegurado debe corresponder al fijado en este pliego de condiciones.
 - El objeto y el número de la misma, debe coincidir con el de la propuesta que presenta.
 - Debe venir suscrita por el TOMADOR- AFIANZADO.
 - Debe ser expedida en formato “**ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS**”.
8. Identifique su propuesta, tanto el original como las copias, en la forma indicada en este pliego de condiciones.
9. Tenga presente la fecha y hora prevista para el cierre del presente proceso, **EN NINGÚN CASO SE RECIBIRÁN PROPUESTAS FUERA DEL TIEMPO PREVISTO.**
10. Toda consulta deberá formularse por escrito; no se atenderán consultas personales ni telefónicas. Ningún convenio verbal con personal del **ICETEX**, antes o después de la firma del contrato, podrá afectar o modificar ninguno de los términos y obligaciones aquí estipuladas.
11. Los proponentes por la sola presentación de su propuesta, autorizan al **ICETEX** para verificar toda la información que en ella suministren.
12. Cuando se presente falta de veracidad e inexactitud en la información suministrada por el proponente o en la de uno de los miembros del consorcio o de la unión temporal, corroborada por **EL ICETEX**, la entidad podrá rechazar la propuesta y/o dar aviso a las autoridades competentes.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

13. Las comunicaciones podrán ser enviadas por los proponentes a la dirección electrónica: contratos@icetex.gov.co; o por escrito a la **Carrera 3 N° 18 – 32 primer piso, Oficina de Correspondencia del ICETEX, de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 4:30 p.m.**
14. Suministre toda la información requerida por **EL ICETEX**.
15. La presentación de la propuesta, por parte del proponente, constituye evidencia que estudió completamente el presente pliego de condiciones y demás documentos; que recibió las aclaraciones necesarias a las inquietudes o dudas previamente consultadas y que ha aceptado que este pliego de condiciones es completo y adecuado para identificar el alcance de la **Invitación por Lista Corta N°010-2014**, y que ha tenido en cuenta todo lo anterior para definir las obligaciones que se adquieren en virtud del contrato que se celebrará.
16. Asegúrese de no estar reportado en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República ni tener antecedentes Disciplinarios en la Procuraduría General de la Nación.
17. Asegúrese de estar al día en los pagos de sus aportes al sistema general de seguridad social integral, así como en el pago de multas por cualquier concepto (Ministerio de Trabajo) ya que **EL ICETEX** se reserva el derecho de verificar la información suministrada.
18. El uso del logotipo de la Entidad es privativo de la misma, por lo tanto le sugerimos abstenerse de presentar ofertas con papel que lo contenga.
19. Revise y tenga presente las causales de rechazo de la propuesta.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

JUSTIFICACIÓN, CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DEL PROCESO DE SELECCIÓN

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 establece que 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.

Así mismo 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.

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 qué entidades deberían contar con Defensor del Consumidor Financiero, señalando expresamente al 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.

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.

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.

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, para lo cual y dado que ésta contratación de acuerdo a las normas antes citadas debe realizarse por dos (2) años, comprometiendo varias vigencias fiscales, 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 del expediente único de este proceso de selección.

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.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

Teniendo en cuenta que el contrato No. 2012-0287, suscrito con la firma Ustariz & 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.

Por lo anteriormente expuesto, se hace necesario contratar una persona jurídica o natural que preste los servicios profesionales de Defensoría del Consumidor Financiero, con el fin cumplir con las normas aplicables y de acuerdo con las aprobaciones de la Junta Directiva del ICETEX, por lo que de acuerdo al sondeo de mercado realizado por la Oficina de Comercial y Mercadeo de la Entidad y el valor estimado de presupuesto para esta contratación, es procedente de acuerdo al artículo 38 del Manual de Contratación del ICETEX, adelantar la selección del contratista a través del procedimiento de Invitación por Lista Corta que permita satisfacer la necesidad antes planteada.

CONVOCATORIA A VEEDURÍAS CIUDADANAS

Se convoca a todas la Veedurías Ciudadanas establecidas de conformidad con la Ley, a participar en el presente proceso de Invitación por Lista Corta, a partir de esta convocatoria y durante las etapas precontractual, contractual y postcontractual, realizando las recomendaciones escritas que consideren necesarias, e interviniendo en las audiencias que se convoquen durante el proceso, caso en el cual se les suministrará toda la información y documentación que soliciten, publicada en la página Web del ICETEX www.icetex.gov.co.

El costo de las copias y las peticiones presentadas seguirán las reglas previstas en el Artículo 29 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Resolución interna de la Entidad No. 0971 del 6 de diciembre de 2011.

PROGRAMA PRESIDENCIAL “LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN”

En caso de conocerse situaciones de corrupción en el desarrollo de este proceso de selección, se debe reportar el hecho al Programa Presidencial “lucha contra la corrupción” a través de los números telefónicos: (1) 5601095, (1) 5657649, (1) 5657649, (1) 5624128; vía fax al número telefónico (1) 5658671; la línea transparente del programa, a los números telefónicos: 018000913040 o (1)5607556; en el correo electrónico: webmaster@anticorrupcion.gov.co; al sitio de denuncias del programa, en el Portal de Internet: www.anticorrupcion.gov.co; correspondencia o personalmente, en la Carrera 3 No. 18 – 32 de la ciudad de Bogotá D.C.

El proponente deberá diligenciar el Anexo No. 5 - PACTO DE INTEGRIDAD el cual hace parte de los documentos jurídicos habilitantes.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

CAPITULO I

1. ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE SELECCIÓN

1.1. OBJETO DE LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA

Contratar la prestación de servicios profesionales del Defensor del Consumidor Financiero del ICETEX.

1.2. ALCANCE DEL SERVICIO

El ICETEX requiere que el Defensor del Consumidor Financiero en su oferta incluya:

- Designación de un Defensor del Consumidor Financiero Principal y de un Defensor del Consumidor Financiero Suplente.
- Presentación al ICETEX de 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.
- Presentación de la infraestructura administrativa y tecnológica con la que cuenta el Defensor para el desarrollo de sus funciones, tal y como se establece en la Carta Circular 68 de 2010.
- 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.

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.

Los proponentes deberán demostrar experiencia como Defensores del Consumidor Financiero de acuerdo con el artículo 1° del Decreto 2281 del 25 de junio de 2010, este aspecto será tenido en cuenta en la evaluación técnica.

1.3. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

El presente proceso de Invitación por Lista Corta se regirá por la Constitución Política, especialmente por lo consagrado en sus Artículos 209 y 267, por el Artículo 8° de la Ley 1002 de 2005, por los Artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007, por el Artículo 38 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 030 del 17 de septiembre de 2013, la Ley 1474 de 2011, el Decreto 019 de 2012 – Decreto Anti trámite, el régimen de inhabilidades e incompatibilidades establecido en la Constitución Política y en la Ley, en especial lo consagrado en el artículo 8° y 9° de la Ley 80 de 1993; el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

literal j) al Numeral 1° y un inciso al Parágrafo 1° del Artículo 8 de la Ley 80 de 1993, el Numeral 4° del artículo 38 de la Ley 734 de 2002, los artículos 1, 2, 3, 4 y 90 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Ley 1328 de 2009 y sus decretos reglamentarios, así como las demás disposiciones legales vigentes en materia civil y comercial que le sean aplicables.

1.4. PRESUPUESTO OFICIAL Y DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El presupuesto oficial asignado para esta contratación de acuerdo al estudio de mercado llevado a cabo por la Oficina de Comercial y Mercadeo es de SEISCIENTOS OCHO MILLONES SESENTA Y DOS MIL QUINIENTOS DOCE PESOS (\$608.062.512,00) incluido IVA, de los cuales corresponden \$ 71.670.252,00 a la vigencia 2014, \$300.365.244,00 a la vigencia 2015 y \$236.027.016 a la vigencia 2016.

Para respaldar presupuestalmente la contratación, la Entidad cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal No. CDP VF-2014-007 del 10 de julio de 2014 por valor de \$608.062.512,00 expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto del ICETEX.

1.5. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo del presente Contrato será de dos (2) 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, contado a partir del acta de iniciación, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

1.6. FORMA DE PAGO

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.

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

- a) Presentar los informes respectivos de acuerdo con los entregables pactados en el Contrato.
- b) 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.

El pago se efectuará mediante transferencia electrónica a la cuenta que EL CONTRATISTA determine para tal fin.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

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 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.

1.7. ENTIDAD CONTRATANTE

La Entidad contratante es el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” - ICETEX, entidad financiera de naturaleza especial, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, creada por el Decreto Ley N°2586 de 1950, reorganizada por el Decreto Ley N°3155 de 1968 y transformada mediante la Ley 1002 de 2005 y el Decreto 380 de 2007.

1.8. DOCUMENTOS DE LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA

- Estudio Previo de Conveniencia y Oportunidad.
- Certificado de disponibilidad presupuestal No. CDP VF-2014-007 del 10 de julio de 2014 por valor de \$608.062.512,00.
- Pliego de Condiciones.
- Publicación del pliego de condiciones en la página Web del ICETEX www.icetex.gov.co.
- Invitaciones para presentar propuesta.
- Consolidado de observaciones al pliego de condiciones.
- Publicación de la respuesta a las observaciones del pliego de condiciones en la página Web del ICETEX www.icetex.gov.co.
- Adendas (si las hubiere).
- Publicación de los adendas en la página Web del ICETEX www.icetex.gov.co (si las hubiere).
- Acta de cierre del plazo para presentar propuestas y apertura de las mismas.
- Informe de evaluación.
- Consolidado de observaciones a los informes de evaluación (si las hubiere).
- Informe final y decisión de adjudicación.

1.9. CONSULTA DEL PLIEGO DE CONDICIONES

Cualquier persona podrá consultar el pliego de condiciones, de manera gratuita, en la página Web del ICETEX www.icetex.gov.co.

No son admitidas las consultas telefónicas, ni personales, ni tendrá fuerza vinculante para El ICETEX cualquier pronunciamiento verbal.

Cualquier persona podrá presentar observaciones al pliego de condiciones. Estas observaciones podrán ser presentadas hasta la fecha señalada para el efecto en el cronograma del proceso.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

El ICETEX dará contestación a las observaciones recibidas mediante publicación en su página Web, hasta la fecha prevista en el cronograma del proceso. Las áreas o dependencias técnicas que se requieran según cada caso, serán las encargadas de sustentar las correspondientes respuestas a las observaciones formuladas por los interesados en el proceso contractual.

En el mismo término, el ICETEX podrá modificar el pliego de condiciones mediante adenda publicada en su página Web, hasta un (1) día antes del cierre del proceso en días hábiles y horarios laborales, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 89 de la Ley 1474 de 2011.

1.10. CONTENIDO E INTERPRETACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES

En el pliego de condiciones, sus anexos y adendas, se describen detallada y claramente, el objeto a contratar los requerimientos para la presentación de la propuesta, los aspectos técnicos, económicos, financieros y de capacidad jurídica y de organización exigidos, los fundamentos del proceso de selección, su modalidad, términos, procedimientos y demás reglas objetivas que gobiernan la presentación de las propuestas y su evaluación y ponderación, así como las de adjudicación del contrato; las razones y causas para el rechazo de las propuestas o la declaratoria de desierta del proceso, las condiciones de celebración del contrato, disponibilidad presupuestal, forma de pago, mecanismos de cobertura de riesgos y en general todos los asuntos relativos al proceso que estima que el proponente debe tener en cuenta para elaborar y presentar su propuesta.

Todos estos factores deben ser interpretados como un todo y sus disposiciones no deben ser entendidas de manera separada, por lo tanto, el pliego de condiciones es uno con los anexos, formatos y adendas. Todas las deducciones, errores y omisiones que con base en sus propias interpretaciones, conclusiones o análisis, efectúe el proponente, son de su exclusiva responsabilidad.

El detalle y la descripción del objeto, sus características y condiciones técnicas deberán analizarse por los proponentes en el documento que como anexo técnico se acompaña al pliego de condiciones y que hace parte integral del mismo.

El orden de los capítulos y cláusulas de este Pliego de Condiciones, tampoco debe ser interpretado como un grado de prelación entre los mismos y los títulos utilizados en el sirven sólo para identificar textos, y no afectarán la interpretación de los mismos.

Con la presentación de la propuesta, el proponente manifiesta que estudió el pliego de condiciones, sus anexos, formatos, adendas, comunicaciones y todos los documentos del proceso de selección, que obtuvo las aclaraciones solicitadas, que conoce la naturaleza de los servicios objeto de la convocatoria, sus costos y tiempo de ejecución, que formuló su propuesta de manera libre, seria, precisa y coherente, y que además, se acoge a lo establecido en el Manual de Contratación del ICETEX, y demás normas aplicables.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

1.11. CORRESPONDENCIA

Para efectos de la radicación de cualquier documento o comunicación dirigida al ICETEX en desarrollo del presente proceso, los proponentes deberán tener en cuenta que para que dichos documentos sean considerados por la Entidad, es necesario que éstos cuenten con el adhesivo (sticker) a través del aplicativo mercurio, el cual contiene número de radicación, fecha y hora asignado en la ventanilla de correspondencia, único punto válido de radicación de correspondencia de la Entidad, ubicado en la **Carrera 3 No. 18 – 32 Piso 1º, en la ciudad de Bogotá, que atiende en jornada continua de las 8:00 horas a 16:30 horas - de lunes a viernes, excepto festivos.**

Toda comunicación o solicitud referente al presente proceso deberá formularse por escrito y radicarse en la Oficina de Correspondencia del ICETEX, o por medios electrónicos de acuerdo con lo indicado en el siguiente numeral, debidamente identificada con el nombre, número correspondiente de la Invitación por Lista Corta y dirigida a la Secretaría General del ICETEX; cualquier tipo de comunicación entre los proponentes y EL ICETEX se canalizará a través de la Secretaría General; así mismo las solicitudes se responderán mediante comunicación escrita o documento publicado en la página web <http://www.icetex.gov.co>.

1.12. COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

EL ICETEX, en cumplimiento de lo previsto en el Artículo 58 del Acuerdo N°030 del 17 de septiembre de 2013 – Manual de Contratación, aprobado por la Junta Directiva del ICETEX y con el fin de facilitar la comunicación interactiva con los proponentes durante el desarrollo del presente proceso de selección, ha dispuesto la dirección electrónica contratos@icetex.gov.co a través de la cual los proponentes podrán enviar sus observaciones o solicitudes de aclaraciones.

De igual forma se podrán consultar todos los actos de la administración relacionados con el proceso en la página Web de la Entidad www.icetex.gov.co, así como en la Secretaría General en donde estará disponible toda la información del proceso para los proponentes, con el fin de garantizar la transparencia del mismo.

1.13. CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN POR LISTA CORTA

Ver Anexo No. 6 (Cronograma del proceso).



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

CAPÍTULO II

2. ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN

2.1. PUBLICACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES

El pliego de condiciones será publicado, y podrá ser consultado gratuitamente, en la página Web www.icetex.gov.co, a partir de la fecha que se señala en el cronograma del proceso. **Anexo No. 6 (Cronograma del proceso)**.

Así mismo se encontrará disponible, de manera física, en la Secretaría General del ICETEX ubicada en la Carrera 3 No. 18 – 32 Piso 8° de la ciudad de Bogotá, donde podrá ser consultado personalmente en el horario de **8:00 horas a 16:30 horas - de lunes a viernes, excepto los días festivos.**

No son admitidas las consultas telefónicas y no tendrá fuerza vinculante para la entidad cualquier pronunciamiento verbal por parte de funcionarios de la misma.

2.2. APERTURA DEL PROCESO

EL ICETEX dará apertura al proceso de selección a partir de la publicación del pliego de condiciones y de las Invitaciones a presentar propuesta en la página Web de la Entidad www.icetex.gov.co.

2.3. OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES

Cualquier persona podrá presentar observaciones al pliego de condiciones, hasta la fecha prevista para el efecto en el cronograma del proceso de selección.

Estas observaciones podrán ser radicadas en la Entidad o enviarse al correo electrónico contratos@icetex.gov.co. EL ICETEX dará las correspondientes respuestas, en la fecha establecida en el cronograma del proceso.

Las solicitudes de modificación por parte de los interesados serán procedentes siempre y cuando:

- Hayan sido radicadas en EL ICETEX dentro del horario de atención al público o remitidas al correo electrónico contratos@icetex.gov.co, desde la fecha de publicación del pliego de condiciones y hasta la fecha señalada en el cronograma para el efecto.
- Se indique claramente el numeral del pliego de condiciones, que se solicita modificar y el fundamento de la solicitud.
- Se señale claramente el nombre y cédula de ciudadanía de la persona interesada, la condición en la que actúa y su dirección física y electrónica.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

Las consultas y respuestas no suspenderán el plazo para la presentación de las propuestas. En ningún caso habrá aclaraciones ni comunicaciones verbales con los proponentes que puedan afectar los términos y condiciones de este pliego y sus adendas.

Corresponde a todos los interesados en el presente proceso de selección informarse de todas las modificaciones y hacer seguimiento al proceso por los medios electrónicos mencionados.

EL ICETEX no asume responsabilidad alguna por la forma o medio electrónico que utilicen los proponentes para enviar sus observaciones al pliego de condiciones y demás documentos publicados por la entidad.

EL ICETEX podrá utilizar cualquiera de los medios virtuales o físicos que estén a su alcance, para notificar las respuestas a las observaciones y a las solicitudes de aclaración del pliego de condiciones, así como los demás documentos publicados por la Entidad.

2.4. RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES Y ADENDAS

El ICETEX responderá dentro del término señalado en el cronograma, y dando cumplimiento al principio de economía y celeridad previsto en el Artículo 209 de la Constitución Política, las solicitudes de aclaración y/o modificación que cumplan con los requisitos señalados en el numeral anterior.

El ICETEX no asume responsabilidad alguna por la forma o medio electrónico que utilicen los oferentes para enviar sus observaciones, preguntas, solicitudes de aclaración o comentarios al pliego de condiciones y al informe de evaluación.

El ICETEX podrá utilizar cualquiera de los medios virtuales o físicos para notificar la respuesta a las observaciones y a las solicitudes de aclaración al Pliego de Condiciones, así como a las observaciones presentadas al informe de evaluación.

Si con ocasión de las observaciones efectuadas por los interesados al pliego de condiciones se evidencia la necesidad de modificar alguna(s) de las condiciones o especificaciones señaladas, el ICETEX modificará el pliego mediante adendas.

La Entidad sólo expedirá ADENDAS hasta el día anterior a la fecha prevista para el cierre del proceso de selección, la publicación de éstas adendas se realizará en días hábiles y horarios laborales, dando aplicación a lo previsto en el Artículo 89 de la Ley 1474 de 2011.

La fecha y hora de recepción en el ICETEX de correos electrónicos enviados por interesados o proponentes, serán las registradas en el servidor del ICETEX o del portal (según el caso) en el momento de ingreso de cada correo electrónico; serán tenidos en cuenta todos correos que lleguen siempre y cuando se encuentren dentro del horario de atención al usuario del ICETEX.

En consecuencia, será responsabilidad de los oferentes e interesados el adoptar las medidas pertinentes para que los correos electrónicos que envíen, sean recibidos en el ICETEX dentro los plazos y hora límite establecida en este Pliego de Condiciones.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

2.5. PLAZO PARA LA ENTREGA DE LAS PROPUESTAS

El plazo para la entrega de propuestas es aquel comprendido entre la fecha señalada para la apertura del presente proceso de selección y la fecha establecida en el cronograma para el cierre de la misma, señalado en el Anexo No. 6 (Cronograma del proceso).

Este plazo podrá ser prorrogado hasta por la mitad del término fijado inicialmente, ya sea cuando lo estime conveniente la Entidad, o cuando lo solicite un número plural de posibles proponentes y EL ICETEX así lo apruebe, en aras de garantizar una suficiente participación de proponentes.

2.6. CIERRE DEL PROCESO Y ENTREGA DE PROPUESTAS

Las personas interesadas en participar en el presente proceso de selección podrán presentar propuestas hasta el día y hora señalados en el **Anexo No. 6 (Cronograma del proceso)** radicándolas por escrito en la ventanilla de correspondencia del ICETEX ubicada en el **Carrera 3 No. 18 – 32 Piso 1º, de la ciudad de Bogotá D.C.**

La verificación de la fecha y hora de entrega de las propuestas se hará a través del sistema de gestión documental MERCURIO, en el cual queda registrada de manera automática la fecha y hora de recibo de toda la correspondencia que se recibe de manera personal en la Sede Principal del ICETEX.

2.6.1. Acta de Cierre

Vencido el plazo señalado en el inciso anterior, se trasladarán las propuestas recibidas a la Sala de Juntas de la Secretaría General del ICETEX, en donde se levantará un acta suscrita por los funcionarios asistentes, en la que constará el nombre de los oferentes, el valor de la propuesta, el número de folios de la propuesta y se verificará que las propuestas cumplan con los requisitos exigidos en el presente Capítulo del pliego de condiciones y se consignarán las observaciones correspondientes.

Las propuestas presentadas después de la fecha y hora establecida para el cierre del presente proceso de selección no serán tenidas en cuenta para el proceso de evaluación.

2.6.2. Hora Legal

La Hora Legal de la República de Colombia es la señalada por la división de Meteorología de la Superintendencia de Industria y Comercio, link <http://horalegal.sic.gov.co/> de acuerdo con lo establecido en el Numeral 5 del Artículo 20 del Decreto 2153 de 1992 y en la Directiva No. 0013 de 2005 de la Procuraduría General de la Nación *"la Superintendencia de Industria y Comercio, mantiene, coordina y da la hora legal Colombiana"*.

Se entenderán presentadas dentro del término aquí previsto, todas las propuestas que se entreguen oportunamente, en la fecha y lugar indicados en este pliego de condiciones. En ningún caso EL ICETEX se hará responsable del retardo de los proponentes en la entrega de sus propuestas, por lo que resulta de su exclusiva responsabilidad el prever el cumplimiento del horario y sitio establecido.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

2.7. RETIRO DE PROPUESTAS

El proponente podrá solicitar el retiro de su propuesta mediante escrito dirigido al ICETEX en la ciudad de Bogotá D.C., hasta la fecha prevista para el cierre del proceso de selección. En tal caso, en la diligencia de cierre del proceso y apertura de propuestas, no se abrirán los sobres que contengan el original y las copias de la propuesta del proponente que solicitó el retiro y se dejará constancia de esta devolución en el acta de cierre y recibo de propuestas.

2.8. SUSPENSIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN

El proceso de selección podrá ser suspendido por EL ICETEX cuando a juicio de éste se presenten circunstancias de interés público o general que requieran analizarse y que puedan afectar la culminación del proceso.

2.9. PRÓRROGA DEL PLAZO DEL PROCESO DE INVITACIÓN POR LISTA CORTA

El plazo del proceso de selección, entendido como el término que debe transcurrir entre el primer día de publicación del pliego de condiciones y hasta la fecha prevista para la entrega de las propuestas indicada en este pliego, podrá prorrogarse por **EL ICETEX** antes del vencimiento del mismo.

Cualquier prórroga del plazo de cierre del proceso de selección por un término no superior a la mitad del inicialmente fijado, será comunicada a los interesados por medio de adendas que harán parte del presente Pliego de Condiciones, que se podrán expedir hasta el día anterior a la fecha prevista para el cierre del proceso de selección, y serán publicadas en días hábiles y horarios laborales, en consonancia con lo previsto en el Artículo 89 de la Ley 1474 de 2011.

2.10. VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

2.10.1. Comité Evaluador

Las propuestas serán estudiadas y analizadas por el Comité Evaluador constituido en el artículo 19 del Manual de Contratación del ICETEX y recomendará al ordenador del gasto, adjudicar o declarar desierto el presente proceso.

El Comité Evaluador designado por el ICETEX verificará y/o evaluará las propuestas, según lo previsto en el presente pliego de condiciones y teniendo en cuenta los criterios de capacidad jurídica, experiencia, capacidad técnica y capacidad financiera de los proponentes.

El Comité evaluador deliberará con la asistencia de todos sus miembros. Las decisiones serán tomadas por mayoría, y constarán en un acta que deberá ser aprobada y firmada por todos los miembros del Comité al finalizar la sesión correspondiente.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

Una vez verificados los aspectos habilitantes, se procederá a la ponderación del ofrecimiento más favorable para la Entidad, de acuerdo a lo contemplado en el numeral denominado “Evaluación de las propuestas” del presente pliego de condiciones.

El Comité evaluador presentará a la Secretaría General el informe de evaluación, que será publicado en la página web de la Entidad www.icetex.gov.co por un término un (1) día hábil para que los proponentes durante dicho plazo presenten observaciones por escrito a la Secretaría General del ICETEX.

2.10.2. Aclaraciones a las Propuestas Presentadas Solicitadas por el Comité Evaluador

De conformidad con el Artículo 20 y siguientes del Acuerdo N°030 del 17 de septiembre de 2013 aprobado por la Junta Directiva del ICETEX, el Comité Evaluador podrá solicitar por escrito al proponente hasta el momento de la adjudicación, las aclaraciones y explicaciones que estime pertinentes sobre los puntos dudosos o confusos de las propuestas, sin que por ello pueda el proponente adicionar, modificar, completar o mejorar su propuesta, ni el ICETEX hacer variación alguna a los términos de la misma o violar los principios fundamentales que rigen el presente proceso de selección.

El ICETEX tomará de las aclaraciones de los Proponentes únicamente los aspectos que satisfagan su interés de aclaración.

Las solicitudes de aclaración y las respuestas correspondientes se harán por escrito, estas últimas dentro del plazo previsto en la respectiva solicitud.

2.10.3. Modificación del cronograma del proceso después del cierre del mismo

De acuerdo al número de propuestas presentadas, la complejidad en la evaluación de las mismas, los requerimientos que se realicen a los proponentes para que subsanen las propuestas, y las observaciones que se realicen a los Informes de Evaluación y a las propuestas presentadas, la Entidad podrá expedir adendas para modificar el cronograma del proceso en las etapas pendientes de surtirse, una vez vencido el término para la presentación de las ofertas y antes de la adjudicación del contrato, las cuales se publicarán en días hábiles, entre las 7:00 a. m. y las 7:00 p. m.

2.11. PUBLICACIÓN DEL INFORME DE EVALUACIÓN

La Secretaría General del ICETEX publicará el informe de evaluación en la página Web de la Entidad www.icetex.gov.co por un término de un (1) día hábil, para que los oferentes, dentro de dicho término, presenten las observaciones por escrito en la Secretaría General del ICETEX.

2.12. ADJUDICACIÓN

Una vez concluya el proceso de evaluación, se ordenarán los puntajes de mayor a menor y se le adjudicará el contrato al proponente que tenga el mayor puntaje, siempre que el mismo no sea inferior a Setecientos (700) PUNTOS.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

La adjudicación del proceso de selección se realizará de conformidad con lo establecido en el Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N° 030 del 17 de septiembre de 2013.

Con base en el informe de evaluación, el Representante Legal de la entidad, o su delegado, comunicará al proponente seleccionado la adjudicación del contrato.

2.12.1. Efectos de la Adjudicación

La adjudicación obliga tanto al ICETEX como al adjudicatario. No obstante, si dentro del plazo comprendido entre la adjudicación del contrato y su suscripción sobreviene una inhabilidad o incompatibilidad, o si se demuestra que la adjudicación se obtuvo por medios ilegales, EL ICETEX podrá revocar su decisión de adjudicación y podrá adjudicar el contrato al proponente calificado en segundo lugar si lo hubiere.

2.12.2. Suscripción del Contrato

Una vez comunicada la adjudicación, el proponente favorecido deberá suscribir el respectivo contrato en la sede principal del ICETEX en la ciudad de Bogotá D.C., dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de la comunicación.

2.12.3. Renuencia del Proponente Favorecido a la Suscripción del Contrato

En caso que el proponente seleccionado se negare a suscribir el contrato, se procederá a hacer efectiva la garantía de seriedad de la propuesta, sin perjuicio de las acciones legales conducentes al reconocimiento de los perjuicios causados y no cubiertos por la garantía, y se adjudicará el contrato al proponente calificado en segundo lugar, si lo hubiere, siempre que tuviere un puntaje mínimo de setecientos (700) puntos.

2.12.4. Legalización del Contrato

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes del plazo señalado por el ICETEX, deberán entregarse en la sede principal del ICETEX en la ciudad de Bogotá D.C., los documentos relativos a la legalización del contrato. Dentro de este término, el proponente adjudicado debe constituir la garantía, y cancelar los impuestos a que hubiere lugar.

2.13. ACTO DE DECLARATORIA DE DESIERTA

En caso que no sea posible la adjudicación, el ICETEX declarará desierto el presente proceso de selección por los motivos o causas que impidan la selección objetiva de la propuesta más favorable para la Entidad, ya sea porque las propuestas no cumplan con las condiciones señaladas en este pliego de condiciones para ser objeto de adjudicación, porque no se presenten propuestas, o por cualquier otra causa que impida su escogencia, mediante acto administrativo debidamente motivado en el que se señalarán, en forma expresa y detallada, las razones que han conducido a esa decisión y lo notificará a todos los proponentes. Contra dicho acto procede únicamente el recurso de reposición.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

En el evento de declaratoria de proceso desierto, y si persiste para EL ICETEX la necesidad de contratar el servicio objeto del presente proceso, se adelantará dicha contratación conforme lo dispuesto en el Manual de Contratación del ICETEX.

2.14. DEVOLUCIÓN DE LAS PROPUESTAS

Una vez finalizado el proceso de selección, los proponentes no favorecidos con la adjudicación del contrato podrán acercarse a la Secretaría General del ICETEX, para reclamar las copias de sus propuestas, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se expida el acto de adjudicación del proceso. Si no se acercaren a reclamar las copias de sus propuestas dentro del plazo señalado, EL ICETEX procederá al archivo de la propuesta original y a la destrucción de las copias.

2.15. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA

Al(los) adjudicatario(s) del contrato no se le devolverá(n) la Garantía de Seriedad de la Propuesta, sino hasta tanto éste(os) haya(n) cumplido a cabalidad con los requisitos previos de perfeccionamiento del contrato celebrado, siempre que haya sido aprobada la Garantía del contrato. A los demás proponentes, se les devolverá después del perfeccionamiento del contrato celebrado con el(los) adjudicatarios del proceso de selección. El ICETEX pondrá a disposición de los demás proponentes la Garantía de Seriedad de la propuesta a partir de los diez (10) días hábiles siguientes a la adjudicación.

En el evento que se declare desierto el proceso de selección, el ICETEX pondrá a disposición de los proponentes la Garantía de Seriedad de la Propuesta, a partir de los diez (10) días hábiles siguientes a tal declaratoria.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

CAPÍTULO III

3. REQUISITOS MÍNIMOS DE PARTICIPACIÓN

Los requisitos mínimos de participación de carácter jurídico, financiero y técnico, determinaran si la propuesta presentada es hábil o no hábil para efecto de ser evaluada y calificada.

Para presentar propuesta el proponente deberá cumplir previamente con los siguientes requisitos mínimos:

3.1. REQUISITOS MÍNIMOS DE ÓRDEN JURÍDICO

- Tener la calidad de persona jurídica o natural debidamente constituida e inscrita en la correspondiente Cámara de Comercio. Para las propuestas conjuntas todos y cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal deberán cumplir con este requisito.
- Tener incluido en su objeto social, actividades relacionadas con el objeto del contrato a celebrarse y que se encuentren registrados como Defensores del Consumidor Financiero en la Superintendencia Financiera de Colombia, lo cual se acreditará con la presentación del certificado de existencia y representación legal expedido por la respectiva Cámara de Comercio o el documento que para el efecto expida dicha entidad pública. En el caso de Consorcios o Uniones Temporales, al menos uno de los integrantes deberá acreditar este requisito.
- 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.
- Tener la capacidad jurídica para contratar de conformidad con la ley.
- No encontrarse relacionado en el boletín de responsables fiscales expedido por la Contraloría General de la República. Se deberá acreditar este requisito tanto por la persona jurídica como por su Representante Legal. En el caso de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de los integrantes deberá acreditar, en forma independiente, este requisito tanto por la empresa como por el Representante Legal de cada uno de los consorciados o unidos temporalmente.
- No encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad, ni prohibiciones para contratar consagradas en los artículos 8° y 9° de la Ley 80 de 1993, en el artículo 127 de la Constitución Política de Colombia y en los demás eventos de prohibición previstos en la Ley 610 de 2000, en el Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 030 del 17 de septiembre de 2013 y en las demás normas vigentes relacionadas con esta materia, artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 90 de la Ley 1474 de 2011, y demás normas pertinentes, ni encontrarse en conflicto de intereses con el ICETEX.
- En la carta de presentación de la propuesta (Anexo No. 1) el proponente debe afirmar bajo la gravedad del juramento, el cual se entiende cumplido con la presentación de la propuesta, que no se halla incurso en ninguna de las causales de incompatibilidad o inhabilidad previstas en la constitución y en ley.
- Acreditar que el Representante Legal del proponente ha sido facultado para presentar la propuesta y firmar el contrato, mediante documento expedido por el órgano social competente, en caso de que tenga limitaciones en tal sentido.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

3.2. REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN FINANCIERO

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 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.

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:

- A. Para los proponentes que constituyan un CONSORCIO, 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.
- B. Para los proponentes que constituyan una UNION TEMPORAL, 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.

Para el caso de personas naturales, teniendo en cuenta que el Código de Comercio en su *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.*

3.3. REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN TÉCNICO

3.3.1. Experiencia General

Para que la propuesta sea evaluada y habilitada el proponente debe acreditar lo señalado en el artículo 18 de la Ley 1328 de 2009 para el Defensor del Consumidor Financiero, así:

- 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.
- 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.
- 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.
- Deberá allegar certificación como conciliador para el desarrollo de sus funciones de conciliación, en los términos de la ley 640 de 2010.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

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.

- 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 gravedad del juramento a través de la presentación de la propuesta.

3.3.2. *Experiencia Específica*

Los proponentes deberán demostrar experiencia específica como Defensores del Consumidor Financiero de por lo menos treinta y seis (36) meses. 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.

Igualmente deberá demostrar la 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.

Adicionalmente deberá 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 así se indique en la certificación.

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.

El proponente deberá aportar los datos de las personas con quienes se podrá verificar la información consignada en la relación suscrita por el representante legal o el funcionario competente.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

En caso de Consorcios o Uniones Temporales, la experiencia podrá ser acreditada por alguno de los integrantes que conforman el Consorcio o Unión Temporal y será evaluada de acuerdo a la sumatoria de las experiencias que acrediten cada uno de sus integrantes.

3.3.3. Requisitos Técnicos Mínimos

El proponente deberá cumplir con la totalidad de las especificaciones técnicas de la prestación de servicios, de acuerdo a lo establecido en el Capítulo IV de este pliego de condiciones, para lo cual deberá responder punto a punto cada uno de los aspectos establecidos en el citado capítulo.

Así mismo, deberá presentar al ICETEX un esquema que muestre los procesos y procedimientos para la atención de las quejas que se alleguen a la Defensoría y su re direccionamiento a la entidad.

3.3.4. Recurso Humano - Equipo de trabajo mínimo requerido para la ejecución del contrato

El proponente en su propuesta deberá presentar como el equipo de personal mínimo establecido en el numeral 4.8 de este pliego de condiciones. El cumplimiento del perfil profesional del personal contratado que ejecutará el contrato deberá presentarse al momento de la adjudicación del contrato.

El proponente deberá comprometerse a suministrar el personal requerido por la Entidad, con el perfil profesional y la experiencia mínima establecida en el Capítulo IV de este pliego de condiciones.

En caso de Consorcios o Uniones Temporales, el recurso humano podrá ser acreditado por alguno de los integrantes que conforman el Consorcio o Unión Temporal.

3.4. DE LOS PROPONENTES

3.4.1. Quienes Pueden Participar

Podrán participar en el presente proceso de selección, las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, de naturaleza pública o privada, consorcios y/o uniones temporales y todos los demás entes legalmente constituidos, en cuyo objeto social esté incluida actividades iguales o similares a las de esta contratación relacionados con actividades relacionadas con el objeto del contrato a celebrarse y que se encuentren registrados como Defensores del Consumidor Financiero en la Superintendencia Financiera de Colombia, que tengan capacidad legal para contratar y que no se encuentren incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad consagradas en las leyes colombianas vigentes.

Podrán presentar propuesta personas jurídicas o naturales de manera independiente o en forma conjunta a través de Consorcios o Uniones Temporales o cualquier otra forma de asociación permitida por la Ley.

3.4.2. Personas naturales nacionales y extranjeras.

Si el proponente es persona natural nacional deberá anexar los siguientes documentos básicos:

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

- a) Fotocopia de la cédula de ciudadanía.
- b) Certificado de Inscripción en el Registro Mercantil, si tiene esta obligación de acuerdo con el artículo 19 del Código de Comercio.

Cuando se trate de personas naturales extranjeras sin domicilio en el país, deberán aportar el documento que acredite la inscripción correspondiente en el país donde tienen su domicilio principal. A falta de dicho documento, deberán presentar la certificación de inscripción en el Registro Único de Proponentes de la Cámara de Comercio.

Adicionalmente, deberán además acreditar un apoderado domiciliado en Colombia, debidamente facultado para presentar la propuesta y celebrar el contrato, así como para representarlas judicial y extrajudicialmente.

El Registro Mercantil deberá haber sido expedido con fecha no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre.

3.4.3. Personas Jurídicas Nacionales de Naturaleza Privada.

Se consideran personas jurídicas nacionales de naturaleza privada, aquellas constituidas con anterioridad a la fecha en la que vence el plazo para la presentación de la propuesta dentro del proceso de selección, conforme a la legislación colombiana y con domicilio en Colombia, con aporte de origen privado. Deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Acreditar su existencia y representación legal, salvo que dicha existencia y representación se deriven de la constitución o la Ley. Para el efecto, deberán mencionarse los documentos y actos administrativos que conforme a la Ley fueron expedidos en cada caso por la autoridad competente con las formalidades y requisitos exigidos por la Ley para su eficacia y oponibilidad ante terceros.

En todo caso, deberá mencionarse el documento mediante el cual se dio la autorización para la presentación de la propuesta y para la suscripción del contrato, impartida por el órgano competente, sin perjuicio que será responsabilidad de la persona jurídica correspondiente, asegurarse de haber cumplido con todos los requisitos presupuestales y administrativos necesarios para obligarse y para poder ejecutar adecuada y oportunamente las obligaciones que contrae mediante la presentación de la propuesta.

- Acreditar que el proponente tiene la capacidad legal para participar en el proceso de selección, presentar propuesta, celebrar y ejecutar el contrato.

3.4.4. Personas Jurídicas de Naturaleza Pública

Se consideran personas jurídicas de naturaleza pública aquellas entidades conformadas bajo las leyes de la República de Colombia, que por virtud de la ley o del acto que autorice su constitución y según la participación estatal que se registre en ellas, deban someterse al régimen de derecho público, trátense de entidades territoriales o descentralizadas funcionalmente de cualquier orden.

Deberán cumplir con los siguientes requisitos:



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

- Acreditar su existencia y representación legal, salvo que dicha existencia y representación se deriven de la constitución o la Ley. Para el efecto, deberán mencionarse los documentos y actos administrativos que conforme a la Ley fueron expedidos en cada caso por la autoridad competente con las formalidades y requisitos exigidos por la Ley para su eficacia y oponibilidad ante terceros.
En todo caso, deberá mencionarse el documento mediante el cual se dio la autorización para la presentación de la propuesta y para la suscripción del contrato, impartida por el órgano competente, sin perjuicio que será responsabilidad de la persona jurídica correspondiente, asegurarse de haber cumplido con todos los requisitos presupuestales y administrativos necesarios para obligarse y para poder ejecutar adecuada y oportunamente las obligaciones que contrae mediante la presentación de la propuesta.
- Acreditar que el ente público proponente tiene la capacidad legal para participar en el proceso de selección, presentar propuesta, celebrar y ejecutar el contrato.
- Permisos de funcionamiento y de operación.

3.4.5. Personas jurídicas, públicas o privadas, de origen extranjero

Para los efectos previstos en este numeral se consideran personas jurídicas públicas o privadas de origen extranjero, las sociedades que no han sido constituidas de acuerdo con la legislación nacional, sea que tengan o no domicilio en Colombia a través de sucursales.

Las propuestas de personas jurídicas de origen extranjero se someterán en todo caso a la legislación colombiana. Para su participación deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Acreditar su existencia y representación legal, a efectos de lo cual deberán presentar un documento expedido por la autoridad competente en el País de su domicilio, expedido con treinta (30) días calendario de anticipación a la fecha del cierre del plazo de recepción de propuestas, en el que conste su existencia, objeto y vigencia, y el nombre del Representante Legal de la sociedad o de la persona o personas que tengan la capacidad para comprometerla jurídicamente con indicación de sus facultades, en el cual se señale expresamente que el Representante Legal no tiene limitaciones para presentar la propuesta, suscribir el contrato y comprometerse a través de su propuesta. Cuando el Representante Legal tenga limitaciones estatutarias, se deberá presentar adicionalmente copia del acta en la que conste la decisión del órgano social correspondiente que autorice al Representante Legal para la presentación de la propuesta, la suscripción del contrato y su ejecución y para actuar en los demás actos requeridos para la contratación en el caso de resultar adjudicatario.
- En este certificado debe constar que la persona jurídica de que se trate, está constituida como mínimo cinco (5) años de anticipación a la fecha de presentación de la propuesta y que su término de duración no será inferior a la vigencia del contrato y un (1) año más;
- El proponente sin domicilio en Colombia deberá presentarse mediante un apoderado en los términos de la Ley y antes de la ejecución del contrato establecer una sucursal en Colombia, y garantizar la atención a clientes y usuarios en las ciudades donde ICETEX tiene puntos de atención, de acuerdo con las estipulaciones del Código de Comercio, cuya existencia no sea inferior al término de vigencia del contrato y un (1) año más;

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

En todos los casos el proponente deberá cumplir con todos y cada uno de los requisitos legales exigidos para la validez en Colombia de documentos expedidos en el exterior, con el propósito de poder obrar como prueba, conforme lo dispuesto en los Artículos 259 y 260 del Código de Procedimiento Civil, y en las demás normas vigentes.

3.4.6. Apoderado

Las personas jurídicas extranjeras sin domicilio en Colombia deberán acreditar en el País un apoderado domiciliado en Colombia, debidamente facultado para presentar la propuesta, participar y comprometer a su representado en las diferentes instancias del presente proceso de selección, suscribir los documentos de declaraciones que se requieran así como el contrato ofrecido, suministrar la información que le sea solicitada, y demás actos necesarios de acuerdo con el presente pliego de condiciones, así como para representarla judicial o extrajudicialmente.

El poder que otorga las facultades, en caso de ser expedido en el exterior, deberá cumplir todos y cada uno de los requisitos legales exigidos para la validez y oponibilidad en Colombia de documentos expedidos en el exterior, con el propósito que puedan obrar como prueba conforme lo dispuesto en los artículos 259 y 260 del Código de Procedimiento Civil y demás normas vigentes.

Dicho apoderado podrá ser el mismo apoderado único para el caso de personas extranjeras que participen en Consorcio o Unión Temporal y, en tal caso, bastará para todos los efectos la presentación del poder común otorgado por todos los participantes del Consorcio o Unión Temporal. Para proponentes en Consorcio o Unión Temporal, todos sus miembros deben cumplir con este requisito.

3.5. PROPUESTAS CONJUNTAS

Los consorcios o uniones temporales deberán cumplir con todos los requisitos generales que para dichas formas de participación conjunta se señalan en el presente pliego de condiciones, y según con lo señalado en el numeral 5.9.1.3 del mismo.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

CAPITULO IV

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

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

El ICETEX requiere que la Defensoría del Consumidor Financiero contemple los siguientes aspectos:

- 4.1. Designación de un Defensor del Consumidor Financiero Principal y de un Defensor del Consumidor Financiero Suplente.
- 4.2. Presentar al ICETEX un esquema que muestre los procesos y procedimientos para la atención de las quejas que se alleguen a la Defensoría y su re direccionamiento a la entidad.
- 4.3. 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.
- 4.4. 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.

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.

- 4.5. Los proponentes deberán demostrar experiencia como Defensores del Consumidor Financiero de acuerdo con el artículo 1° del Decreto 2281 del 25 de junio de 2010, este aspecto será tenido en cuenta en la evaluación técnica.
- 4.6. 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.
- 4.7. **Cumplimiento de estándares de calidad para el manejo de la información.**

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.

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**.

✓ Apoyar la gestión jurídica que se requiera dentro de la ejecución del contrato.
INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

4.8. Recurso Humano

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; 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.

- **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 requiere dentro de la ejecución del contrato.

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.

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.

Para cumplir con el presente requerimiento se deberá diligenciar el **Anexo N° 8 - FORMATO DE COMPROMISO PARA EL OFRECIMIENTO DEL PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO**

Para acreditar la formación académica se requiere:

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

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



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

Para tales efectos, el proponente deberá adjuntar las hojas de vida y los títulos académicos del personal propuesto; los documentos que acrediten el perfil y la experiencia solicitada, mediante certificaciones emitidas por las entidades contratantes.

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.

El proponente seleccionado deberá presentar a consideración y aprobación por parte del ICETEX, las hojas de vida del equipo dispuesto al proyecto.

El proponente seleccionado no podrá modificar el personal ofrecido, excepto en situaciones no atribuibles a el proponente seleccionado o cuando las necesidades del proyecto así lo requiera. En todo caso se deberá someter a aprobación del ICETEX la hoja de vida del personal sustituto y la justificación del cambio.

PLIEGO DE CONDICIONES



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

CAPÍTULO V

5. DE LAS PROPUESTAS

5.1. PREPARACIÓN DE LAS PROPUESTAS

El proponente deberá elaborar la propuesta por su cuenta y riesgo, de acuerdo con lo solicitado en el presente pliego de condiciones y las modificaciones producidas por adenda, en caso que la hubiere, e incluir dentro de la propuesta toda la información exigida, allegando los documentos requeridos. La propuesta junto con los ajustes que se puedan presentar por solicitud del ICETEX, formarán parte integral del contrato.

El proponente debe tener en cuenta todos los costos en que incurrirá para alcanzar la realización del objeto del contrato derivado del presente proceso. Los costos para la preparación y presentación de la propuesta correrán por cuenta exclusiva del proponente y a riesgo de éste, razón por la cual EL ICETEX no reconocerá suma alguna, ni efectuará reembolso de ninguna naturaleza por tal concepto.

Las propuestas deberán venir escritas a máquina o en computador, foliadas en orden consecutivo ascendente y con un índice, donde se relacione el contenido total de la propuesta. Las propuestas no deben presentar enmendaduras o tachaduras en ninguno de sus folios, ya que, de presentarse, pueden ser descalificadas del proceso. Las propuestas deberán entregarse en el lugar y hasta el día fijado para el cierre del proceso.

Cada proponente deberá presentar única y exclusivamente una propuesta, la cual deberá comprender la totalidad del objeto del proceso de selección y ajustarse en todo a los requisitos, especificaciones y condiciones previstas en el pliego de condiciones.

El proponente deberá allegar toda la documentación exigida en los mismos y en sus anexos o formatos debidamente diligenciados, en el mismo orden en que fueron solicitados.

Las enmiendas de la propuesta deberán ser convalidadas con la firma al pie de la misma, de quien suscribe la carta de presentación de la propuesta. Sin este requisito, las enmiendas no se considerarán válidas.

Por el hecho de presentar la propuesta, el proponente acepta las condiciones y especificaciones del Pliego de Condiciones y de sus anexos o formatos, al igual que de cualquier modificación que realice EL ICETEX durante el proceso.

En la propuesta no se deben colocar, pegar, recortar o sobreponer elementos como propaganda, cintas, fotos o autoadhesivos que alteren o impidan conocer su información original.

Los Proponentes presentarán las propuestas en sobres cerrados que incluirán un original y dos (2) copias de la misma.

La información contenida en las copias de las propuestas, debe coincidir en su totalidad con el original de la propuesta.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

En caso de presentarse alguna diferencia entre el original de la propuesta y las copias, prevalecerá la información consignada en el original, y entre éste último y las contenidas en los CD´ prevalecerá el texto impreso. Si se presenta alguna discrepancia entre las cantidades expresadas en letras y números, prevalecerán las cantidades expresadas en letras.

Los documentos deberán venir debidamente foliados en orden ascendente y en carpetas argolladas.

Todos los formatos que en el pliego de condiciones se indiquen deben estar diligenciados en su totalidad, pudiendo ser requeridos por EL ICETEX cuando se hayan omitido los que sirvan para verificar las condiciones del proponente o soporten el contenido de la propuesta, pero no cuando constituyan factores de escogencia, o se relacionen con la falta de capacidad para presentar la propuesta, o acrediten circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso, casos en los cuales tales omisiones no podrán ser subsanadas.

Todas las propuestas deberán presentarse personalmente, no se aceptarán propuestas enviadas por correo ordinario o certificado, ni fax; la información contenida en las copias debe coincidir en su totalidad con el original de la propuesta y en caso de presentarse alguna diferencia prevalecerá la información consignada en el original. Si se presenta alguna discrepancia entre las cantidades expresadas en letra y números, prevalecerán las cantidades expresadas en letras.

En acatamiento a la Ley 2ª de 1979 (Defensa del Idioma) y de su Decreto Reglamentario 2744 de 1980, todos los documentos de la propuesta, correspondencia y los documentos intercambiados entre los proponentes y EL ICETEX, deberán estar escritos en idioma castellano. No se aceptan en otro idioma.

Los documentos otorgados en el exterior que no estén en idioma castellano, deberán presentarse acompañados de la respectiva traducción, pero deberán presentarse consularizados o apostillados, según el caso. Los documentos expedidos en el extranjero deben estar sujetos a lo dispuesto en las normas legales vigentes del Código de Procedimiento Civil y/o Convenio de la Haya según el país de origen. El proponente que ofrezca personal con títulos académicos otorgados en el exterior, deberá acreditar o certificar en su propuesta que los mismos cumplen con la normatividad vigente y aplicable.

El valor de la propuesta económica debe presentarse en moneda legal colombiana para efectos de dar claridad en la comparación de las propuestas.

No habrá exenciones en la responsabilidad de los datos, informes, documentos y resultados que se suministren tanto en el proceso de selección como en el desarrollo del contrato producto del mismo.

Los sobres deberán estar dirigidos de la siguiente manera, especificando en cada uno si es Original o Copia y contener la siguiente información, así:

INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR “MARIANO OSPINA PÉREZ” – ICETEX-

Invitación por Lista Corta No. 010 de 2014

Propuesta para contratar: (objeto).

Proponente: (Diligenciar el espacio).

Dirección, Ciudad, Teléfono, Fax, correo electrónico: (Diligenciar el espacio).

Contenido Sobre: (original y/o copia).

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

5.2. EFECTOS DE LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Presentada la propuesta, y una vez finalizado el plazo previsto para su presentación, ésta es irrevocable. Por ello, una vez transcurrido dicho término, el proponente no podrá retirar ni modificar los efectos ni el alcance de la propuesta, so pena de indemnizar los perjuicios que su revocación le cause a EL ICETEX, aparte de la efectividad de la garantía de seriedad de la propuesta, salvo por la causal de inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente.

La presentación de la propuesta por parte del proponente constituye evidencia de que estudió completamente las especificaciones, formularios y demás documentos que se le entregaron; que recibió las aclaraciones necesarias por parte de EL ICETEX sobre inquietudes o dudas previamente consultadas, y que ha aceptado que este pliego de condiciones es completo, compatible, entendible y adecuado para identificar el objeto del proceso de selección y del contrato que de la propuesta se derive; que ha aceptado los compromisos de confidencialidad y de integridad y que ha tenido en cuenta todo lo anterior para fijar el valor, plazo y demás aspectos de su propuesta.

5.3. VIGENCIA Y ALCANCE DE LA PROPUESTA

Las propuestas deberán tener una validez mínima de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha de cierre del proceso de selección o de sus prórrogas si las hubiere.

Durante este período el proponente no podrá retirar su propuesta ni modificar los términos o condiciones de la misma.

5.4. INFORMACIÓN INEXACTA

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 83 de la Constitución Política, EL ICETEX presume que toda la información que el proponente allegue a este proceso es veraz, y corresponde a la realidad.

En caso de que compruebe que la información suministrada o los documentos aportados no coinciden con la realidad o son contradictorios, será causal de rechazo. Las razones serán expuestas en el informe de evaluación.

El ICETEX podrá designar funcionarios con el fin de verificar la información que los proponentes han consignado en sus propuestas.

5.5. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Los proponentes deberán indicar en su propuesta cuáles de los documentos aportados son de carácter reservado e invocar la norma que ampare dicha reserva, para así dar cumplimiento a lo establecido a la Ley 57 de 1985. Si el proponente no hace pronunciamiento expreso amparado en la Ley se entenderá que toda la propuesta es pública. En todo caso, el ICETEX se reserva el derecho de revelar dicha información a sus funcionarios o asesores, con el fin de evaluar la propuesta.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

5.6. REGLAS DE SUBSANABILIDAD

En este proceso de selección primará lo sustancial sobre lo formal y por lo tanto, no se rechazará una propuesta por la ausencia de requisitos formales o por la falta de documentos que verifiquen las condiciones del proponente o soporten el contenido de la propuesta, y que NO constituyan factores de escogencia. En estos casos se solicitará aclaración al proponente.

Los requisitos o documentos subsanables podrán ser solicitados por el ICETEX en condiciones de igualdad para todos los proponentes hasta la adjudicación, y deberán ser subsanados dentro del plazo señalado por el ICETEX, en todo caso no se permitirá que se subsanen asuntos relacionados con la falta de capacidad jurídica para presentar la propuesta, ni que se acrediten circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso, ni que se modifique, adicione o mejore el contenido o alcance de la propuesta.

Para efectos de subsanar la no presentación de alguno de los documentos exigidos, o precisar la información sobre los presentados, siempre que sean subsanables, el proponente tendrá el término que señale el ICETEX, contado a partir de la fecha de la comunicación enviada por el ICETEX vía correo electrónico o fax indicados en la propuesta, debiendo presentar dentro de aquel, debidamente subsanado, el documento solicitado.

5.7. PROHIBICIÓN DE PRESENTAR PROPUESTAS ALTERNATIVAS O PARCIALES

No se aceptarán propuestas alternativas ni parciales, en caso de que se presenten serán rechazadas.

5.8. IMPUESTOS Y DEDUCCIONES

Serán por cuenta del PROPONENTE todos los gastos, impuestos, tasas y contribuciones nacionales, departamentales y municipales, en que incurra o deba incurrir para la presentación de la oferta, así como el valor de la prima de la garantía de seriedad de la misma y sus modificaciones.

5.9. DOCUMENTOS QUE DEBE CONTENER LA PROPUESTA

5.9.1. Documentos de Contenido Jurídico

5.9.1.1. Carta de Presentación de la Propuesta

Deberá estar firmada por el representante legal del oferente (para personas jurídicas), por el representante en caso de consorcio o unión temporal, o por apoderado debidamente constituido, evento en el cual se debe anexar el original del poder autenticado donde se especifique si se otorga poder para presentar la oferta, o para participar en todo el proceso de selección y suscribir el contrato en caso de adjudicación. La carta de presentación se deberá diligenciar de conformidad con el formato anexo al pliego de condiciones. (Anexo No. 1).

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

La oferta será rechazada cuando el oferente no presente la carta o esta no se encuentre suscrita por la persona legalmente facultada para ello o por persona distinta a la autorizada.

Deberá adjuntarse la fotocopia del documento de identidad de quien suscribe la carta de presentación.

5.9.1.2. Certificado de Existencia y Representación Legal

El oferente debe allegar el Certificado de Existencia y Representación Legal o registro mercantil en caso de personas naturales expedidos por la Cámara de Comercio respectiva o del documento idóneo para ello en el cual se pueda verificar que su objeto social incluye actividades iguales o similares a las de esta contratación relacionadas con el objeto del contrato a celebrarse y certificado o registro en la página Web de la Superintendencia Financiera de Colombia, en donde conste que se encuentren registrados como Defensores del Consumidor Financiero, con una fecha de expedición en ambos casos no mayor a un (1) mes, a la fecha de presentación de la propuesta.

El oferente deberá acreditar que la duración de su empresa o sociedad no es inferior al plazo ofrecido para la ejecución del contrato y un (1) año más, contado a partir de la firma del contrato. El no cumplimiento de este requisito será causal de rechazo de la propuesta.

Cuando el Representante Legal del proponente tenga limitaciones estatutarias, se deberá presentar adicionalmente copia del acta en la que conste la decisión del órgano social correspondiente que autorice previamente al Representante Legal para la presentación de la propuesta, la suscripción del contrato y para actuar en los demás actos del proceso de selección y requeridos para la contratación, en el caso de resultar adjudicado. Para las propuestas conjuntas todos y cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal deberán presentar este documento, en caso de tener limitación estatutaria.

Cuando la fecha de expedición de los certificados expedidos por la Cámara de Comercio o la Superintendencia Financiera no se encuentre dentro de la requerida o no se anexe la correspondiente autorización de la Junta Directiva del proponente, el ICETEX solicitará el respectivo documento o las aclaraciones que se consideren pertinentes. La autorización de la Junta fechada con posterioridad al cierre del plazo para la presentación de las propuestas será causal de rechazo.

En ofertas conjuntas, cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal, deberá aportar dicho certificado y la autorización de la Junta Directiva respectiva si así se requiere.

5.9.1.3. Documento de Conformación del Consorcio o Unión Temporal

Si la oferta es presentada por un Consorcio o Unión Temporal, se debe anexar el documento suscrito por sus integrantes, en el cual se demuestre el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley.

El documento de conformación del consorcio o unión temporal deberá contener la siguiente información:

- Indicar en forma expresa si su participación es a título de Consorcio o Unión Temporal y en este último caso, señalarán los términos y extensión de la participación en la propuesta y en su ejecución, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo del ICETEX.
- Designar para todos los efectos el representante del Consorcio o la Unión Temporal.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

- Señalar las reglas básicas que regulen las relaciones entre los miembros del Consorcio o la Unión Temporal y en este último caso sus respectivas responsabilidades.
- Señalar la duración del Consorcio o la Unión Temporal, la cual no podrá ser inferior a la duración del contrato y un año más.
- Adjuntar a la propuesta el certificado de existencia y representación legal, atendiendo lo exigido para estos documentos en el presente pliego de condiciones.

En atención a lo dispuesto en el Artículo 11 del Decreto 3050 de 1997, los integrantes del Consorcio o Unión Temporal en el documento de constitución, para efectos del pago, en relación con la facturación deben manifestar:

- Si la facturación la van a efectuar, en representación del consorcio o la unión temporal, uno de sus integrantes, caso en el cual debe informar el NIT de quien factura.
- Si la facturación la van a presentar en forma separada cada uno de los integrantes del Consorcio o la Unión Temporal, caso en el cual deben informar el NIT de cada uno de ellos y la participación de cada uno en el valor del contrato.
- Si la facturación la va a realizar el Consorcio o Unión Temporal con su propio NIT, caso en el cual se deberá indicar.
- Además se debe señalar el porcentaje en el valor del contrato que corresponda a cada uno de los integrantes, el nombre o razón social y el NIT de cada uno de ellos.

El documento de conformación de consorcio y/o unión temporal deberá contener todas sus modificaciones y/o adiciones realizadas a la fecha de cierre del proceso. Una vez presentada la propuesta, el documento de constitución del Consorcio o Unión Temporal no podrá ser adicionado o modificado, sin previa autorización expresa de la Entidad.

El Consorcio o la Unión Temporal que no presente el documento de conformación del Consorcio o Unión Temporal incurrirá en causal de rechazo; Si lo presenta, pero existen dudas sobre su contenido, el ICETEX podrá solicitar aclaración sobre los términos consignados en el documento de conformación del Consorcio o Unión Temporal.

5.9.1.4. Cumplimiento del pago de aportes de ley en seguridad social

De conformidad con lo establecido en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, modificado por la Ley 828 de 2003, el oferente, deberá allegar certificación expedida por el revisor fiscal, si lo tuviere o a falta de este por su representante legal, en la que se acredite el cumplimiento de sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje de sus empleados cuando a ello hubiere lugar. La certificación debe acreditar el pago de dichos aportes durante los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre para la presentación de las propuestas.

Para el caso de los consorcios o uniones temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar dicho certificado.

El oferente que no se encuentre al día en el pago de dichos aportes incurrirá en causal de rechazo; la no presentación o presentación incompleta de dicho documento será subsanable.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

5.9.1.5. Responsabilidad Fiscal

El oferente que participe en el presente proceso de selección no debe estar incluido en el último boletín de responsabilidades fiscales expedido por la Contraloría General de la Nación. En los casos de consorcios o uniones temporales, ninguno de sus miembros deberá estar incluido en el citado boletín.

El oferente que se encuentre incluido en el boletín de responsabilidades fiscales incurrirá en causal de rechazo.

5.9.1.6. Responsabilidad Disciplinaria

Certificado de antecedentes disciplinarios del Representante Legal del proponente, vigente en la fecha de presentación de la propuesta, expedido por la Procuraduría General de la Nación. Para las propuestas conjuntas todos y cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal deberán presentar este documento.

5.9.1.7. Registro Único Tributario

Los oferentes deberán presentar el Registro Único Tributario (RUT), expedido por la DIAN. En ofertas conjuntas, cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal, deberá aportar dicho documento.

El oferente que no esté inscrito en el RUT incurrirá en causal de rechazo. La no presentación de la certificación, será subsanable.

5.9.1.8. Formato Único de Hoja de Vida de la Función Pública

Los oferentes deberán presentar el Formato de Hoja de Vida de la Función Pública, ya sea para persona natural o jurídica, debidamente diligenciado y firmado por el representante legal. Este formato podrá ser consultado y se podrá acceder al mismo a través de la página web: www.dafp.gov.co

5.9.1.9. Certificación bancaria

Los oferentes deberán presentar certificación bancaria en donde se establezca la cuenta bancaria activa en donde en caso de ser adjudicatario del proceso de selección, se realicen la transferencia de recursos, de acuerdo al valor y forma de pago establecidos en el respectivo contrato.

5.9.1.10. Garantía de seriedad de la propuesta

El oferente para presentar su propuesta deberá constituir en favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR “MARIANO OSPINA PÉREZ”- ICETEX-NIT. 899.999.035-7, en **FORMATO ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS** con una compañía de seguros o entidad bancaria establecida en el país, y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera, **GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA** por un valor asegurado correspondiente al diez por ciento (10%) del presupuesto oficial, con vigencia de por lo menos TRES (3) MESES contados a partir del cierre del plazo para la presentación de las propuestas.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

Este documento deberá presentarse en original. En caso de prórroga del cierre del presente proceso de selección, esta garantía deberá constituirse a partir de la nueva fecha de cierre.

El ICETEX se reserva el derecho de solicitar la ampliación del término de vigencia o el incremento del valor asegurado de la póliza de seriedad de la oferta o cualquier otra modificación en la medida en que ello sea necesario.

La garantía debe tomarse de conformidad con el nombre o razón social que figura en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva.

Cuando la propuesta presente un consorcio o unión temporal, la garantía deberá ser tomada a nombre de todos y cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal con su respectivo NIT, indicando en el cuerpo de la póliza, el nombre del consorcio o unión temporal, tal y como aparece en el documento de conformación.

De presentarse errores o inconsistencias en el nombre del beneficiario, tomador, vigencia, monto asegurado, formato, o cuando no se refiera a la presente Invitación por Lista Corta, faltare la firma de la aseguradora o el tomador, cuando se presente en fotocopia o no se allegaren las condiciones generales, el ICETEX podrá solicitar las correcciones o aclaraciones del caso.

La no presentación de la Garantía de Seriedad en forma simultánea con la Propuesta, será motivo de rechazo de la propuesta.

La garantía de seriedad de la propuesta de los oferentes que no resultaren favorecidos, será devuelta dentro de los diez (10) días siguientes al perfeccionamiento del contrato que resulte del presente proceso de selección.

Al oferente se le hará efectiva la garantía de seriedad de la propuesta cuando:

- Solicite el retiro de su propuesta después del cierre del proceso de selección, salvo en caso de inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente.
- Si el proponente a quien se le adjudique el contrato no se allanare a cumplir las condiciones y obligaciones establecidas en este pliego de condiciones o en su propuesta.
- Si el proponente a quien se le adjudique el contrato no suscribiere el contrato, o no cumple con los requisitos para la ejecución del contrato dentro de los términos señalados por la entidad, salvo fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados.

Todo lo anterior, sin menoscabo de las acciones conducentes al reconocimiento de los perjuicios causados.

En estos eventos, el ICETEX podrá adjudicar el contrato al oferente calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta sea favorable para la entidad, para lo cual expedirá una resolución motivada.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

5.9.2. REQUISITOS DE ORDEN FINANCIERO

5.9.2.1. Estados Financieros Básicos

El proponente deberá presentar los estados financieros básicos a diciembre 31 de 2012 y a diciembre 31 de 2013; estos deben estar debidamente certificados y dictaminados, e incluirse sus respectivas notas.

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.

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.

5.9.2.2. Tarjetas Profesionales

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).

5.9.2.3. Certificados de Antecedentes Disciplinarios

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.

5.9.2.4. Certificación de los Estados Financieros

De conformidad con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995, se debe anexar certificación de los estados financieros, la cual consiste en declarar que se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en ellos y que las mismas se han tomado fielmente de los libros.

5.9.2.5. Dictamen a los Estados Financieros

Los Estados Financieros a diciembre de 2012 y 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.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

5.9.2.6. Declaración Tributaria del Impuesto de Renta y Complementarios

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.

5.9.2.7. Otros Aspectos Financieros

En propuestas conjuntas (consorcios o uniones temporales), cada uno de sus integrantes debe aportar en forma individual cada uno de los documentos financieros requeridos.

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 3°).

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.

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.

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.

Para el caso de personas naturales, teniendo en cuenta que el Código de Comercio en su *Art. 23 – Actos que no son mercantiles, en su numeral 5°) 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.

5.9.2.8. Parámetros Financieros Exigidos

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 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.

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:

- A.** Para los proponentes que constituyan un CONSORCIO, 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 formula presentada para el cálculo de cada indicador.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

- B.** Para los proponentes que constituyan una UNION TEMPORAL, 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.

Para verificar los indicadores financieros estipulados, se utilizarán las siguientes fórmulas:

- Para verificar la **liquidez** del proponente se aplicará la siguiente fórmula:
RAZÓN CORRIENTE: ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE.
- Para verificar el **capital de trabajo** se aplicará la siguiente fórmula:
CAPITAL DE TRABAJO: ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE
- Para verificar el **nivel de endeudamiento** se aplicará la siguiente fórmula:
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO: (PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL) X 100
- Para verificar la **rentabilidad del patrimonio** se aplicará la siguiente fórmula:
RENTABILIDAD = UTILIDAD NETA / PATRIMONIO

5.9.3. REQUISITOS DE ORDEN TÉCNICO

5.9.3.1. Propuesta técnica

El oferente deberá presentar oferta técnica de acuerdo a las exigencias establecidas en los Capítulos IV y V del presente pliego de condiciones.

5.9.3.2. Certificaciones de experiencia específica

El proponente deberá acreditar con las certificaciones respectivas, la experiencia general y específica mínima establecida en los numerales 3.3.1. y 3.3.2. del presente pliego de condiciones.

Para ser tenidas en cuenta dichas certificaciones, deberán contener como mínimo el nombre de la entidad contratante, el contratista, el objeto, el valor, el plazo y el cumplimiento satisfactorio del contrato (calificaciones de excelente, bueno o recibido a satisfacción o expresiones similares). La certificación debe contener el nombre, el cargo, la dirección y el teléfono de quien las expida.

En caso de certificaciones de contratos ejecutados como integrante de una unión temporal o consorcio, se deberá discriminar el porcentaje de participación del proponente en el mismo.

En todo caso, el proponente podrá presentar en la propuesta, documentos como contratos, actas de recibo a satisfacción, actas de terminación o de liquidación, en los cuales se pueda inferir la información requerida por la Entidad, para efectos de la verificación de la experiencia mínima requerida en este pliego de condiciones.

Para tal efecto el proponente deberá diligenciar el Anexo No. 7 - Relación de Experiencia del Proponente.

En caso de propuestas presentadas por consorcios y/o uniones temporales, para la verificación de la experiencia específica, se tendrán en cuenta las certificaciones sin importar que integrante la acredite, las cuales deben cumplir en conjunto con lo requerido en el presente numeral.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

En caso de discrepancia entre la información contenida en las certificaciones de cumplimiento y en el Anexo No. 7 - Relación de Experiencia del Proponente, prevalecerá la consignada en las certificaciones aportadas en la propuesta.

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.

El oferente que no acredite la experiencia y el cumplimiento mínimo requerido en las certificaciones, incurrirá en causal de rechazo, siempre y cuando el proponente no haya subsanado lo requerido por la Entidad, dentro del plazo dado para el efecto.

5.9.4. REQUISITOS DE ORDEN ECONÓMICO

El Proponente, deberá presentar su propuesta económica, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas establecidas en el presente documento.

La propuesta económica debe expresarse en pesos, en Moneda Legal Colombiana, para lo cual el Proponente deberá diligenciar en su totalidad el Anexo No. 9 - Propuesta Económica, so pena de rechazo. El valor total de la propuesta no podrá ser superior al cien (100%) por ciento del presupuesto oficial que contempla este proceso de selección para cada una de las vigencias que abarca este contrato (2014, 2015 y 2016), so pena de rechazo de la propuesta.

En caso de presentarse errores aritméticos en la determinación del valor total de la propuesta económica que superen el 1% del valor de la propuesta, ésta será rechazada.

Para que sea válida la corrección, las tachaduras, borrones o enmendaduras deberán acompañarse de la salvedad correspondiente, mediante confirmación con la firma del proponente. En caso contrario, se tomará como válido el texto original. Las enmendaduras de precios que aparezcan en la propuesta, deberán confirmarse con nota al margen y firma del Proponente.

Si existiere discrepancia entre cifras y textos, se dará prelación a los textos.

Cualquier modificación que implique afectar el valor del contrato se realizará de ser viable, legal y contractualmente, previa disponibilidad presupuestal.

El valor del presente contrato comprende todos los costos directos e indirectos derivados de su ejecución; incluye entre otros los gastos directos e indirectos, de administración, impuestos a cargo del contratista, las deducciones a que haya lugar y en general, todo costo en que incurra el contratista para la ejecución del objeto del contrato; por consiguiente, el ICETEX no reconocerá valor alguno por reajustes efectuados por el contratista por concepto de costos, gastos, actividades adicionales que aquel requiera para ejecutar el contrato y que fueron previsibles al momento de presentación de su oferta. Se entenderá que todos los impuestos y deducciones generales del contrato corren por cuenta del contratista.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

La propuesta económica del Proponente debe incluir el IVA e indicarlo claramente. Si no se indica en la propuesta este valor, el ICETEX lo entenderá incluido dentro del valor total de la oferta y así lo aceptará el Proponente. Si el proponente por alguna circunstancia legal no es responsable del IVA, así deberá determinarlo explícitamente en su propuesta económica.

El ICETEX no reconocerá ningún reajuste de precios durante la vigencia del contrato. Teniendo en cuenta que el contrato se ejecutará en varias vigencias fiscales, corresponde al proponente calcular los incrementos en el servicio que ello pueda ocasionar, y de esta manera lo debe establecer en la propuesta económica. Los errores y omisiones de estos precios, serán responsabilidad exclusiva del Proponente.

Si el ICETEX al realizar la suma de los valores incluidos en la propuesta, encuentra que esta no corresponde a la cifra total de la misma, el oferente aceptará como valor de su oferta la cifra que obtenga el ICETEX.

El Proponente que no presente oferta económica para la totalidad de los ítems contemplados en el Anexo 9 - Propuesta Económica, incurrirá en causal de rechazo.

El Proponente adjudicado pagará todos los impuestos, derechos, tasas y similares que se deriven del Contrato y por lo tanto, la omisión en el pago será de su absoluta responsabilidad.

5.9.4.1. Validez de la propuesta económica

Tres (3) meses contados a partir de la fecha de cierre del plazo para la presentación de las propuestas y la apertura de las mismas, incluidas las prórrogas si las hubiere.

5.10. RECHAZO DE LAS PROPUESTAS

Serán causales de rechazo de las propuestas, las siguientes:

- a) No adjuntar la carta de presentación de la propuesta, o la presentación de la carta sin firma, o firmada por persona distinta al Representante Legal del Proponente o a quien estatutariamente tenga la facultad de comprometer al Proponente y dentro del plazo otorgado por la Entidad, no presentarla firmada.
- b) Presentación de varias propuestas por el mismo Proponente, por si o por interpuesta persona (en Consorcio, Unión Temporal o individualmente).
- c) La no acreditación por las personas jurídicas Proponentes que su objeto social le permite desarrollar el objeto del Proceso de Selección o que el término de duración no sea superior al de la vigencia del contrato y un (1) año más. En caso de Consorcio o Unión Temporal, la no acreditación por lo menos de uno de sus integrantes, de que su objeto social les permite desarrollar el objeto del Proceso de Selección o que el término de duración no sea superior al de la vigencia del contrato y un (1) año más.
- d) La limitación de facultades del Representante Legal para presentar propuesta y suscribir el contrato, sin que se acredite la autorización del órgano social o el competente dentro de la sociedad.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

- e) Encontrarse el Proponente incurso en alguna de las prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades de que trata el artículo 8 de la Ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011 y Manual de Contratación de ICETEX.
- f) La no conformación del Consorcio o Unión Temporal con anterioridad a la presentación de la propuesta o la no presentación del documento que acredite su conformación. También constituye causal de rechazo no expresar en el documento de conformación del Consorcio o de Unión Temporal que su término de duración o el de sus integrantes no será inferior a la vigencia del contrato y un año (1) año más.
- g) No señalar las reglas básicas que regulen las relaciones de los consorciados o unidos temporalmente, o no fijar el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes o no designar representante del Consorcio o Unión Temporal o la extralimitación de funciones de este en los términos de este Pliego de Condiciones.
- h) Cuando la persona natural o jurídica Proponente o al menos un integrante del Consorcio o la Unión Temporal no acrediten estar debidamente facultados para ejercer actividades similares a las del objeto a contratar en la Cámara de Comercio o en el documento idóneo para ello, o cuando la fecha de expedición del certificado respectivo sea superior a treinta (30) días y no se haya subsanado el documento a pesar del requerimiento que en tal sentido haga ICETEX, o si en el aportado no consta que la persona natural o jurídica se constituyó con anticipación a la fecha de la presentación de la propuesta o no consta que su vigencia es igual a la duración del contrato y un año (1) año más.
- i) Cuando el Proponente o su Representante Legal en caso de personas jurídicas, o cualquier integrante de Consorcios o Uniones Temporales o su Representante Legal se encuentren reportados en el boletín de responsables fiscales.
- j) No acreditar la debida constitución de apoderado en Colombia y la suficiencia de las facultades a él otorgadas por parte de las Sociedades Extranjeras Proponentes, de acuerdo con lo exigido en el pliego de condiciones o cuando el término de duración de sus facultades no abarca hasta la constitución de la sucursal en Colombia.
- k) La no presentación del poder, cuando la propuesta sea presentada a través de apoderado, y no se subsane dicho documento.
- l) Los Proponentes que no estén inscritos en el Registro Único Tributario (RUT), al momento de presentar la propuesta.
- m) Cuando no se presente la propuesta económica o no se indique claramente el valor de la oferta o supere el presupuesto asignado para cada una de las vigencias que contempla esta contratación (2014, 2015 y 2016).
- n) Cuando no presente propuesta técnica o no cumpla con todas las especificaciones técnicas mínimas establecidas en el Pliego de Condiciones.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

- o) Cuando la propuesta se reciba con posterioridad a la fecha y hora fijadas para el cierre del proceso o haya sido enviada por correo ordinario o certificado, correo electrónico o fax, o entregada en oficina o dependencia diferente a la indicada en el Pliego de Condiciones.
- p) Cuando se presente la propuesta en forma subordinada al cumplimiento de cualquier condición o modalidad que represente un condicionamiento de la propuesta para la adjudicación del Proceso de Selección.
- q) Cuando el Proponente se encuentre incurso en alguna de las causales de disolución o liquidación de sociedades.
- r) Cuando la propuesta no cumpla con los indicadores financieros mínimos establecidos en el presente Pliego de Condiciones.
- s) Cuando no presente los estados financieros debidamente certificados y dictaminados dentro del término señalado por ICETEX a pesar de haber sido requerido por ella, o cuando el dictamen sea negativo o cuando se hayan presentado con salvedades que tengan relación o incidencia respecto de la propuesta presentada de conformidad con lo estipulado en la Ley 222 de 1995.
- t) Cuando no se presente la Garantía de Seriedad de la Propuesta, o no se presente el certificado de modificación de la misma pese al requerimiento que el ICETEX realice para el efecto.
- u) Cuando se compruebe que la información suministrada por el Proponente o los documentos allegados no coincidan con la realidad o sean contradictorios en los aspectos jurídicos, financieros, económicos o técnicos.
- v) El no encontrarse al día en el pago de aportes parafiscales al momento del cierre del presente Proceso de Selección.
- w) Cuando el Proponente no aporte a pesar del requerimiento los certificados de antecedentes disciplinarios vigentes de las personas allí indicadas, en donde conste que no hayan sido sancionados.
- x) Cuando no se presenten las certificaciones que acrediten la experiencia del Proponente, exigida como requisito de verificación o habilitante en el Presente Pliego de condiciones a pesar de habersele requerido o no se demuestre la experiencia exigida.
- y) Cuando el Proponente habiendo sido requerido por el ICETEX no allegue los documentos, información o aclaraciones solicitadas, sin las cuales no sea posible valorar objetivamente y en condiciones de igualdad las propuestas. En ningún caso podrá subsanarse la falta de capacidad para presentar la propuesta, los criterios de calificación establecidos, ni acreditarse circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso.
- z) Cuando se presenten propuestas parciales o alternativas.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

- aa)** Cuando se compruebe confabulación entre un Proponente y funcionarios de ICETEX y/o con otros Proponentes para influir en la evaluación de las propuestas y/o en la decisión de adjudicación que tome la administración.
- bb)** Cuando se compruebe que al Proponente o a uno de los integrantes de las diversas formas de asociación que presente propuesta se le declaró la caducidad administrativa de algún contrato celebrado con anterioridad, mediante acto administrativo en firme, durante los últimos cinco (5) años, contados a partir de la presentación de la propuesta.
- cc)** Cuando se compruebe que un Proponente ejerció alguna influencia sobre el proceso de evaluación de las propuestas o sobre la decisión de adjudicación de ICETEX.
- dd)** Cuando el ICETEX establezca por cualquier medio que el Proponente se encuentra incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas por la Junta Directiva.

PLIEGO DE CONDICIONES



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

CAPÍTULO VI

6. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

6.1. COMITÉ EVALUADOR Y PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

De conformidad con lo señalado en el Artículo 19 del Acuerdo No. 030 del 17 de septiembre de 2013 - 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, por un término de un (1) día hábil, de acuerdo con las fechas señaladas en el cronograma del presente proceso de selección (ver Anexo No. 6), para que los oferentes, durante dicho término, presenten sus observaciones por escrito en la Secretaría General del ICETEX, ubicada en la Carrera 3 No. 18 – 32 Piso 8°, de la Ciudad de Bogotá D.C.

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.

6.2. 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 en los Capítulos III y IV, así como con la presentación de los documentos de orden legal, financiero y técnico establecidos en el Capítulo V del presente pliego de condiciones.

Esta verificación no tendrá puntaje pues se trata de requisitos de participación que habilitan o descalifican las propuestas.

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 y financieros mínimos de participación señalados en los Capítulos III, IV y con la presentación de los documentos señalados en el Capítulo V de este pliego de condiciones y adendas, si las hubiere.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

6.3. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

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

ÍTEM		PUNTAJE
Evaluación Técnica		400
•	Experiencia adicional en procesos de Defensor del Consumidor Financiero, a los mínimos establecidos en los requisitos habilitantes. Anexo No. 11.	200
•	Designación de un funcionario representante de la Defensoría en la sede de ICETEX para la gestión correspondiente. Anexo No. 10	200
Evaluación Económica.		500
Estímulo a la Industria Nacional Colombiana.		100
TOTAL		1.000

6.3.1. EVALUACIÓN TÉCNICA – 400 PUNTOS

6.3.1.1. Experiencia adicional en procesos del Defensor del Consumidor Financiero – 200 puntos

El proponente deberá anexar tres (3) certificaciones, copias de contratos u otros documentos idóneos expedidos por dichas entidades, donde haya prestados 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 años certificados y el promedio de estos.

Los proponentes deberán presentar diligenciado en su totalidad el Anexo No. 11 - “Experiencia adicional a los mínimos establecidos en los requisitos habilitantes”.

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

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

6.3.1.2. Designación de un representante de la Defensoría en la sede de ICETEX – 200 Puntos

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

Para realizar este ofrecimiento, el proponente deberá presentar diligenciado y firmado por el representante legal, el formato establecido para el efecto en el Anexo No. 10 de este pliego de condiciones.

En caso de no presentarse el Anexo firmado por el representante legal o no se ofrezca un Analista representante de la Defensoría en la sede de ICETEX para la gestión correspondiente, el proponente obtendrá para este criterio de calificación cero (0) puntos.

6.3.2. PROPUESTA ECONÓMICA - 500 puntos

El proponente que ofrezca el menor valor de la propuesta económica para la realización del objeto a contratar de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas en este pliego de condiciones, obtendrá el mayor puntaje, es decir 500 puntos.

Los demás proponentes se evaluarán proporcionalmente de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Menor valor propuesta económica}}{\text{Valor propuesta a evaluar}} \times 500 = \text{Puntaje de calificación}$$

Para la evaluación de este factor, se tendrá en cuenta el valor ofertado en el **Anexo No. 9 – PROPUESTA ECONÓMICA** de las propuestas habilitadas 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.

Para efectos de ser comparables las propuestas económicas, se evaluará el valor consignado en la casilla correspondiente a **VALOR TOTAL DEL CONTRATO INCLUIDO IVA** del citado Anexo.

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 y el manejo de conciliaciones cuando sea necesario, así mismo que están incluidos todos los costos, gastos e impuestos que señale la Ley y los costos del personal mínimo exigido por el ICETEX para la prestación del servicio.

Será causal de rechazo no diligenciar todos los ítems del Anexo No. 9 y exceder el presupuesto oficial establecido en el presente pliego de condiciones, para cada una de las vigencias que contempla esta contratación (2014, 2015 y 2016).

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

6.3.3. EVALUACIÓN APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL – 100 PUNTOS

En los términos de la ley 816 de 2003 “por medio de la cual se apoya a la Industria Nacional a través de la Contratación Pública”, el ICETEX asignará el siguiente puntaje:

ORIGEN DEL PERSONAL A VINCULAR COMO EQUIPO MÍNIMO	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.

Para la evaluación del apoyo a la industria nacional, Ley 816 de 2003, el proponente deberá presentar debidamente diligenciada y suscrita bajo la gravedad del juramento por el Representante Legal, una manifestación expresa de apoyo a la industria nacional, estableciendo el porcentaje que ofrece de personal de origen nacional o extranjero, de acuerdo al modelo establecido en el Anexo No. 12 - CERTIFICACIÓN APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL (LEY 816/2003) de este pliego de condiciones.

6.3.4. CALIFICACIÓN TOTAL

La calificación total obtenida por cada uno de los Proponentes, será el resultado de la sumatoria de las calificaciones parciales en cada uno de los aspectos calificados es decir, la suma del puntaje obtenido por capacidad técnica, evaluación económica y apoyo a la industria nacional.

6.3.5. PUNTAJE MÍNIMO DE ADJUDICACIÓN

El puntaje mínimo que debe obtener un proponente para ser objeto de adjudicación de esta Invitación por Lista Corta es de Setecientos (700) PUNTOS.

6.3.6. CRITERIOS DE DESEMPATE

Una vez concluido el proceso de verificación y de evaluación y cumplidos todos los requisitos de ley, se procederá a la adjudicación del proceso de selección a las propuestas que haya obtenido el mayor puntaje.

Se entenderá que hay empate entre dos propuestas y proponentes, cuando hayan obtenido igual puntaje. En el caso de empate entre los proponentes habilitados, la adjudicación se resolverá en el siguiente orden:

- Al proponente que haya acreditado mayor puntaje en la evaluación económica.
- Al proponente que haya acreditado mayor puntaje en la evaluación técnica.
- Si subsiste el empate, se seleccionará el proponente que acredite que su origen es nacional.
- Si continua el empate se dirimirá mediante sorteo por el sistema de balotas que se realizará en el lugar que designe la Entidad en la ciudad de Bogotá.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

CAPÍTULO VII

7. ANÁLISIS DE RIESGOS

Se precisa que salvo las situaciones específicamente mencionados 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 imprevistas 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:

ITEM	DESCRIPCION (tipificación)	JUSTIFICACION (SOPORTE)	PORCENTAJE DE ESTIMACIÓN	ASIGNACION
1	RIESGOS FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> • Por pérdida significativa de clientes • por pérdida de proveedores. 	100%	Contratista
2	RIESGOS OPERATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación del personal. • Rotación del personal • Por no cumplir con los estándares establecidos en la normatividad que rige al Defensor. 	100%	Contratista
3	RIESGO POR INSUFICIENCIA DE RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de personal. • Ausencia de medios logísticos y tecnológicos. • Carencia de calidad en el servicio que causen perjuicios a los usuarios del mismo y lleven a afectar la ecuación contractual. 	100%	Contratista
4	RIESGOS POR OBLIGACIONES LABORALES DEL PERSONAL QUE PRESTARÁ EL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Por la mora e incumplimiento en la cancelación de los salarios y prestaciones sociales del personal al servicio del contratista 	100%	Contratista

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

ITEM	DESCRIPCION (tipificación)	JUSTIFICACION (SOPORTE)	PORCENTAJE DE ESTIMACIÓN	ASIGNACION
5	RIESGOS FORTUITOS	<ul style="list-style-type: none"> 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 	50% 50%	Contratante Contratista

PLIEGO DE CONDICIONES



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

CAPÍTULO VIII

8. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO

8.1. TIPO DE CONTRATO

Contrato de prestación de servicios.

8.2. OBJETO DEL CONTRATO

Contratar la prestación de servicios profesionales del Defensor del Consumidor Financiero del ICETEX.

8.3. VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato será hasta la suma de SEISCIENTOS OCHO MILLONES SESENTA Y DOS MIL QUINIENTOS DOCE PESOS (\$608.062.512,00) incluido IVA, de los cuales corresponden \$ 71.670.252,00 a la vigencia 2014, \$300.365.244,00 a la vigencia 2015 y \$236.027.016 a la vigencia 2016.

Para respaldar presupuestalmente la contratación, la Entidad cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal No. CDP VF-2014-007 del 10 de julio de 2014 por valor de \$608.062.512,00 expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto del ICETEX.

8.4. FORMA DE PAGO DEL CONTRATO

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.

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

- a) Presentar los informes respectivos de acuerdo con los entregables pactados en el Contrato.
- b) 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.

El pago se efectuará mediante transferencia electrónica a la cuenta que EL CONTRATISTA determine para tal fin.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

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 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.

8.5. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo del presente Contrato será de dos (2) 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, contado a partir del acta de iniciación, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

8.6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

- 8.6.1. Las obligaciones generales y específicas que se generen de la naturaleza jurídica del contrato de prestación de servicios.
- 8.6.2. Desarrollar el contrato, de acuerdo a las especificaciones técnicas requeridas por el ICETEX, con el personal ofrecido en la propuesta.
- 8.6.3. Ejercer funciones de conciliador entre la Entidad y los consumidores Financieros que requieran conciliación.
- 8.6.4. Incluir en sus servicios el manejo de las conciliaciones mensuales.
- 8.6.5. Mantener un registro completo, sistematizado y permanentemente actualizado sobre el estado de las quejas que conozca.
- 8.6.6. Apoyar las labores de seguimiento y retroalimentación que realiza la Oficina Comercial y de Mercadeo sobre el proceso ante las áreas misionales.
- 8.6.7. 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.
- 8.6.8. Realizar monitoreo de los procesos de la Entidad a la hora de resolver las quejas y reclamos provenientes de sus consumidores financieros.
- 8.6.9. Responder de manera flexible al direccionamiento estratégico del ICETEX para resolver con mayor dinamismo las diferentes quejas de los consumidores financieros.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

- 8.6.10.** 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:
- Relación total de quejas recibidas incluyendo las admitidas y rechazadas.
 - 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.
 - Relación de quejas contestadas y vencidas por funcionario del ICETEX y/o Outsourcing.
 - Relación y clasificación de las quejas admitidas según lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
 - 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.
- 8.6.11.** Presentar los Informes de acuerdo con las necesidades del proceso y la entidad.
- 8.6.12.** Informes consolidados de la operación para reportes a las auditorías.
- 8.6.13.** Presentar la homologación de las tipificaciones de las quejas entidad versus formato 378.
- 8.6.14.** Entregar informes diarios de la gestión realizada.
- 8.6.15.** Apoyar el proceso de capacitación interna y con los programas de educación financiera dirigidos a los clientes y usuarios del ICETEX.
- 8.6.16.** Presentar un informe trimestral conforme a las disposiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 8.6.17.** 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.
- 8.6.18.** Dar estricto cumplimiento a la obligación de confidencialidad de la información generada en el desarrollo del presente objeto durante el cumplimiento del contrato.
- 8.6.19.** 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.
- 8.6.20.** Dar cumplimiento a las siguientes funciones contempladas en el Artículo 13 del Capítulo 6 del título primero de la Ley 1328 de 2009:
- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros del ICETEX.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

- 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 prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
- 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.

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.

El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

- Ser vocero de los consumidores financieros ante el ICETEX.
- 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.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- 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.
- Las demás que le asigne el gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

8.6.21. Cumplir de igual manera 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:

- Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley y del presente decreto.
- Solicitar a la entidad vigilada y al cliente o usuario la información que sea necesaria para el estudio de su queja.
- 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.

8.6.22. Mantener un registro donde tomará nota de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo de las mismas.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

- 8.6.23.** 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.
- 8.6.24.** Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia en los temas de competencia de esta.
- 8.6.25.** A partir de los sistemas de información (hardware y software) producir los informes y reportes requeridos por la entidad.
- 8.6.26.** Cumplir con las especificaciones del servicio, tal y como se establecen en el Capítulo IV del pliego de condiciones de la Invitación por Lista Corta No. 010 de 2014.
- 8.6.27.** Acreditar, de conformidad con lo señalado en el artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva de ICETEX N° 030 del 17 de septiembre de 2013, el cumplimiento del pago mensual de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Cajas de Compensación Familiar, mediante certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal según el caso.

Quando el Proponente sea Consorcio o Unión Temporal, cada una de las personas naturales o jurídicas que lo integran, deberán certificar que se encuentran en cumplimiento de la anterior obligación, al momento de presentar la propuesta.

8.7. OBLIGACIONES DEL ICETEX:

- 8.7.1.** Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto del contrato.
- 8.7.2.** Facilitar el empalme entre el Defensor saliente y el entrante.
- 8.7.3.** Proporcionar capacitación en el sistema mercurio, usuarios y claves.
- 8.7.4.** Realizar capacitación de inducción sobre el portafolio de la Entidad.
- 8.7.5.** Formular sugerencias por escrito sobre observaciones que estime convenientes en el desarrollo del contrato, siempre enmarcadas dentro del término del mismo.
- 8.7.6.** Designar un supervisor para este contrato, con el fin de ejercer el control sobre el cumplimiento de las condiciones contratadas.
- 8.7.7.** 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.
- 8.7.8.** Suministrar al CONTRATISTA, el acceso a la información necesaria para cumplir con el objeto del contrato.
- 8.7.9.** Realizar Cronograma de trabajo que garantice un adecuado proceso de empalme entre el presente contrato el adjudicado. Estas actividades se desarrollaran quince (15) días antes de iniciar la ejecución del contrato que resulte del presente proceso.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

8.8. GARANTÍAS DEL CONTRATO

EL CONTRATISTA deberá constituir dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, una garantía expedida en el formato “**GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO**” en favor del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR “MARIANO OSPINA PÉREZ” -ICETEX. NIT. 899.999.035-7** **FORMATO ENTIDADES PÚBLICAS** con una compañía de seguros, establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que ampare los siguientes riesgos:

A) CUMPLIMIENTO: Deberá garantizar el cumplimiento general del contrato, por el veinte por ciento (20%) del valor del mismo, con una vigencia que cubra el plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.

B) CALIDAD DEL SERVICIO: Deberá garantizar la calidad de los servicios contratados por el veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia que cubra el plazo del mismo y cuatro (4) meses más.

C) PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES: Deberá garantizar el pago de los salarios y prestaciones sociales del personal utilizado para llevar a cabo la ejecución del contrato equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato con una vigencia igual al plazo del mismo y tres (3) años más.

Las vigencias de estos amparos deberán ajustarse a la fecha de iniciación del contrato y de todas las modificaciones que surjan en desarrollo del mismo, igualmente la Garantía Única de Cumplimiento requiere aprobación de la Secretaria General del **ICETEX** para la ejecución del contrato de conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Manual de Contratación del **ICETEX** (Acuerdo de Junta Directiva No. 030 del 17 de septiembre de 2013), siempre y cuando reúna las condiciones legales y reglamentarias propias de cada instrumento y ampare los riesgos establecidos para cada caso.

8.9. CLÁUSULA PENAL MORATORIA

Las partes convienen en pactar la imposición de multas sucesivas a favor del **ICETEX**, en caso de mora o incumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato adjudicado, por una suma equivalente al 0.1% del valor del mismo, por cada día de mora o de incumplimiento. **(Esta cláusula no se incorporará cuando las leyes así lo prohíban o cuando el contratista se encuentre excluido de la misma según las normas vigentes)**. El procedimiento para la imposición de las multas será el establecido en el artículo 52 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No. 030 de 2013 y por el Artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.

8.10. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA

En caso de presentarse grave incumplimiento de las obligaciones por parte del CONTRATISTA que afecten el normal desarrollo del contrato o que lleven a la paralización del servicio contratado, El **CONTRATISTA** se obliga para con el **ICETEX** a pagar una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato adjudicado, a título de indemnización, para imputar al valor de los perjuicios que ésta llegare a sufrir en caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones que por medio del presente documento adquiere, sin perjuicio de lo establecido para el caso de las multas. El valor de la cláusula penal pecuniaria que se haga efectiva se considerará como pago parcial pero no definitivo de los perjuicios causados al **ICETEX**. **(Esta cláusula no se incorporará cuando las leyes así lo prohíban o cuando el contratista se encuentre excluido de la misma según las normas vigentes)**.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

8.11. SUPERVISIÓN O INTERVENTORÍA

El contrato será objeto de supervisión ya sea de manera externa o interna a través de los funcionarios que para el efecto sean designados por el Jefe de la Oficina de Comercial y Mercadeo del ICETEX.

- **Funciones de la Supervisión o Interventoría**

Serán funciones de la Supervisión o Interventoría para la vigilancia del contrato objeto de la presente Invitación por Lista Corta, las señaladas en los artículos 50 y 51 del Manual de Contratación del ICETEX (Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 030 del 17 de septiembre de 2013).

8.12. IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES

EL PROPONENTE seleccionado deberá cancelar los impuestos, tasas y contribuciones nacionales, departamentales y municipales, que se generen de la ejecución del contrato.

8.13. MODIFICACIONES AL CONTRATO

El ICETEX podrá acordar con EL PROPONENTE seleccionado las modificaciones que estime convenientes y necesarias mientras se trate de elementos accidentales del contrato. Las modificaciones deberán justificarse en forma expresa y previa.

El contrato podrá ser objeto de adiciones que no superen el cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato.

Cuando la modificación o adición implique un costo adicional, el ICETEX apropiará los recursos necesarios antes de la suscripción del documento respectivo.

8.14. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

En el acta de liquidación constará el porcentaje del objeto contractual ejecutado, el cumplimiento de las obligaciones a cargo de las partes, y los saldos a favor de las partes si los hubiere. También se determinarán los acuerdos, conciliaciones y transacciones a que llegaren las partes para poner fin a las divergencias presentadas y, si es del caso, se declararán a paz y salvo.

Si no se logra un acuerdo en relación con la liquidación, el ICETEX podrá efectuar una constancia de terminación y liquidación unilateral del contrato.

8.15. EXCLUSIÓN LABORAL

El contrato no generará ninguna vinculación laboral entre EL ICETEX y EL CONTRATISTA ni entre el ICETEX y los dependientes del CONTRATISTA. En consecuencia, ni EL CONTRATISTA ni sus dependientes tendrán derecho laboral alguno ni podrán reclamar prestación social alguna al ICETEX. Por lo tanto, el ICETEX sólo contrae la obligación de pagar el precio convenido, ya que son a cargo del CONTRATISTA todos los gastos que ocasione el cumplimiento de las obligaciones que por el contrato adquiere, incluyendo el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones a sus trabajadores.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

8.16. CESIÓN DEL CONTRATO

EL CONTRATISTA no podrá ceder los derechos y obligaciones que se deriven del contrato, salvo autorización expresa y escrita del ICETEX.

8.17. GASTOS DEL CONTRATO

Todos los gastos que ocasione el cumplimiento del contrato, serán por cuenta del **CONTRATISTA**. El ICETEX podrá entonces rechazar los servicios que no reúnan la calidad requerida en el contrato.

8.18. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO

Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, se podrá de común acuerdo entre las partes, suspender temporalmente la ejecución del contrato mediante la suscripción de un acta donde conste tal evento, sin que para los efectos del plazo extintivo se compute el tiempo de la suspensión.

8.19. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES

Los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto contractual, se solucionarán mediante los mecanismos de arreglo directo y conciliación. En caso de que estos mecanismos llegaren a fracasar, se acudiría a la jurisdicción competente.

8.20. INDEMNIDAD

EL CONTRATISTA se obliga a mantener indemne al ICETEX, por cualquier situación o hecho que se derive de la celebración, ejecución, desarrollo, terminación y/o finalización de este contrato o cualquier negocio o negocios jurídicos específicos que se deriven de él o por reclamaciones de terceros o usuarios y/o clientes del ICETEX, y por tanto EL CONTRATISTA se obliga a asumir la defensa del ICETEX y las sanciones, sentencias, conciliaciones, costas de la misma, incluidos los honorarios de abogados, así como las indemnizaciones a las que hubiera lugar. Presentada una reclamación judicial o extrajudicial, EL ICETEX notificará al CONTRATISTA, quien asumirá de inmediato la defensa.

8.21. CONFIDENCIALIDAD

EL **CONTRATISTA**, 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. En tal sentido, deberá entenderse por "información confidencial" toda la información que EL ICETEX, le suministre, en desarrollo del objeto contractual.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

PARÁGRAFO PRIMERO: 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.

PARÁGRAFO SEGUNDO: 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.

PARÁGRAFO TERCERO: 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.

Dado en Bogotá D. C., 30 de Julio de 2014

ORIGINAL FIRMADO
CAMPO ELÍAS VACA PERILLA
Secretario General (E)
ICETEX

ORIGINAL FIRMADO
VoB. Técnico JORGE ANTONIO GIRALDO RESTREPO
Jefe Oficina de Comercial y Mercadeo ICETEX

ORIGINAL FIRMADO
CONSTANZA PARRA LÓPEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario
Oficina de Comercial y Mercadeo ICETEX

Revisó : Ingrid Marcela Garavito Urrea – Coordinadora Grupo de Contratación
Proyectó : Fernando González Vásquez – Abogado Secretaría General



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

ANEXO No. 1 - 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.: INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 010 de 2014

El(los) suscrito(s), actuando en nombre y representación de _____ ofrece (mos) XX y declaramos):

1. Que tengo(tenemos) poder y/o representación legal para firmar y presentar esta **Propuesta** y, en consecuencia, que esta **Propuesta** y el **Contrato** que llegare a celebrarse en caso de **Adjudicación**, comprometo totalmente a la(s) persona(s) jurídica(s) que legalmente represento.
2. Que ninguna otra persona o Entidad, diferente a las aquí nombradas, tiene participación en esta oferta o en el **Contrato** que será el resultado de este proceso de selección y que, por lo tanto, solamente los firmantes están vinculados a dicha oferta.
3. Que hemos estudiado, conocemos, entendemos y aceptamos el contenido de todos los documentos que hacen parte del **Pliego de Condiciones** de la **INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 010 de 2014** y sus **Anexos**, así como de todas las adendas a los pliegos de condiciones, (_____), y demás condiciones e informaciones necesarias para la presentación de esta **Propuesta**, y aceptamos totalmente todos los requerimientos, obligaciones y derechos establecidos en dichos **Pliegos** y documentos.
4. Que renunciamos a cualquier reclamación por ignorancia o errónea interpretación de los documentos del presente proceso de selección.
5. Que reconocemos la responsabilidad que nos concierne en el sentido de conocer técnicamente las características y especificaciones de los productos y servicios que nos obligamos a producir y prestar y asumimos la responsabilidad que se deriva de la obligación de haber realizado todas las evaluaciones e indagaciones necesarias para presentar la **Propuesta**, sobre un examen cuidadoso de las características del negocio, de conformidad con lo previsto en el **Pliego de Condiciones**.
6. Que aceptamos y reconocemos que cualquier omisión en la que hayamos podido incurrir y que pueda influir en nuestra **Propuesta**, no nos eximirá de la obligación de asumir las responsabilidades que nos lleguen a corresponder como futuros contratistas y renunciamos a cualquier reclamación, reembolso o ajuste de cualquier naturaleza o situación que surja y no haya sido contemplada por nosotros en razón de nuestra falta de diligencia en la obtención de la información.
7. Que nuestra **Propuesta** básica cumple con todos y cada uno de los requerimientos y condiciones establecidos en los documentos de la **Invitación por Lista Corta No. 010 de 2014**, sin incluir excepción o condicionamiento alguno para la **Adjudicación**.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

8. Que no existe ninguna falsedad en nuestra **Propuesta** y que asumimos total responsabilidad frente al **ICETEX** cuando los datos suministrados sean falsos o contrarios a la realidad, sin perjuicio de lo dispuesto en el Código Penal y demás normas concordantes.
9. Que la información suministrada con nuestra **Propuesta** no fija condiciones artificialmente bajas con el propósito de obtener la **Adjudicación** del **Contrato**.
10. Que con la presentación de la propuesta nos comprometemos a cumplir **TODOS** los requerimientos descritos en el presente pliego de condiciones.
11. Que aceptamos y autorizamos al **ICETEX** para que verifique la información aportada con nuestra **Propuesta**.
12. En la eventualidad de que nos sea adjudicado el **Contrato**, nos obligamos incondicional y solidariamente a:
- Firmar y ejecutar el **Contrato**, en los términos y condiciones previstos en el **Pliego de Condiciones** de la **INVITACIÓN POR LISTA CORTA No. 010 de 2014**, en la minuta del **Contrato** y en sus **Anexos**.
 - Asumir todas las obligaciones emanadas de nuestra **Propuesta** y de la **Adjudicación** hasta la efectiva suscripción del **Contrato**.
 - Cumplir dentro de los plazos fijados en el **Pliego de Condiciones** y en la minuta del **Contrato** todos los trámites necesarios para la firma, legalización y ejecución del mismo.
13. Que de acuerdo con lo establecido en el **Pliego de Condiciones**, adjunto se presenta la totalidad de la documentación solicitada en el mismo.
14. Que a solicitud del **ICETEX** me(nos) obligo(amos) a suministrar cualquier información necesaria para la correcta evaluación de esta **Propuesta**.
15. Que la presente **Propuesta** consta de _____ () folios debidamente numerados.
16. Bajo la gravedad del juramento manifiesto (manifestamos) que:
- No me(nos) encuentro(encontramos) ni personal ni corporativamente, incurso(s) en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en el artículo 8 y 9 de la Ley 80 de 1993; el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al Numeral 1° y un inciso al Parágrafo 1° del Artículo 8 de la Ley 80 de 1993 y en el Numeral 4 del Artículo 38 de la Ley 734 de 2002 y demás disposiciones legales vigentes y no me(nos) encuentro(encontramos) en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar;
 - No me(nos) encuentro(encontramos) incurso(s) en ninguna causal de disolución y/o liquidación y que no me(nos) encuentro(encontramos) adelantando un proceso de liquidación obligatoria o concordato;

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

(iii) No me(nos) encuentro(encontramos) en proceso de reestructuración según lo previsto en la Ley 1116 de 2006 y que no me(nos) encuentro(encontramos) reportados en listas del Sistema de Administración del Riesgo para el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT.

(iv) No me(nos) encuentro(encontramos) reportado(s) en el Boletín de Responsables Fiscales vigente, publicado por la Contraloría General de la República, de acuerdo con lo previsto en el numeral 4 del artículo 38 de la Ley 734 de 2002, en concordancia con el artículo 60 de la Ley 610 de 2000.

(v) He (hemos) cumplido con mi (nuestras) obligación(es) de aporte con los sub-sistemas de seguridad social en salud, riesgos profesionales y pensiones, así como mi (nuestras) obligaciones de aporte a las Cajas de Compensación Familiar, al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje, de conformidad con lo señalado artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N° 030 del 17 de septiembre de 2013.

(vi) Que no he sido (o que ninguno de los miembros de la sociedad que represento o los miembros del consorcio o unión temporal hemos sido) objeto de imposición de multas o incumplimientos dentro de los tres años anteriores a la fecha de presentación de la propuesta. *(En caso de haber sido objeto de imposición de multas o incumplimiento deberá diligenciarse el siguiente cuadro:*

<i>Multa</i>			
<i>Contrato No.</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Vigencia en la que se impuso</i>	<i>Entidad que la impuso</i>

<i>Incumplimientos</i>			
<i>Contrato No.</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Vigencia en la que se impuso</i>	<i>Entidad que la impuso</i>

(vii) De conformidad con las especificaciones técnicas contempladas en el Capítulo IV del presente pliego de Condiciones de la **Invitación por Lista Corta No. 010 de 2014**, hago constar que he leído y acepto en su TOTALIDAD cada uno de los compromisos puntualizados allí. Por lo anterior adjunto a esta propuesta todos los documentos técnicos solicitados, así como la información requerida para el proceso verificación y evaluación de la misma.

La información relativa al **Proponente** que podrá ser utilizada por **EL ICETEX** para todos los efectos del presente proceso de selección es la siguiente:

Nombre del **Proponente**: _____

NIT del **Proponente**: _____ Régimen: _____



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

Representante legal del **Proponente**: _____
Documento de identidad del representante legal del **Proponente**: _____
Dirección del **Proponente**: _____ Ciudad: _____
Teléfono del **Proponente**: _____
Fax del **Proponente**: _____
Correo electrónico del **Proponente**: _____

PLIEGO DE CONDICIONES





INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

ANEXO No. 2 - MODELO CONFORMACIÓN CONSORCIO

Por medio del presente escrito hacemos constar que hemos constituido el CONSORCIO _____ para participar en la Invitación por Lista Corta No. 010 de 2014 que tiene por objeto seleccionar propuesta para XXXXXXXX.

Integrantes del consorcio:

1. Nombre: _____

C.C. o NIT: _____

2. Nombre: _____

C.C. o NIT: _____

Aportes: Porcentaje (%) con el que participa cada integrante: _____

Duración: Por el plazo del contrato y un (1) año más.

Compromiso: Al conformar el consorcio para participar en la INVITACIÓN POR LISTA CORTA, sus integrantes se comprometen a:

1. Participar en la presentación conjunta de la propuesta, así como a suscribir el contrato.
2. Responder en forma solidaria e ilimitada por el cumplimiento total de la propuesta y de las obligaciones que se originen del contrato suscrito con EL ICETEX.
3. Responder en forma solidaria por todas las actuaciones, hechos y omisiones que se presenten en desarrollo de la propuesta y del contrato.
4. No ceder su participación en el consorcio a otro integrante del mismo.
5. No ceder su participación en el consorcio a terceros sin la autorización previa de EL ICETEX.
6. No revocar el consorcio durante el tiempo de duración del contrato y un (1) año más.

ORGANIZACIÓN INTERNA DEL CONSORCIO: Para la organización del Consorcio, hemos designado como Representante Legal a _____, quien tendrá las siguientes facultades:

1. _____
2. _____
3. _____

Para constancia se firma el presente documento en _____, a los _____ (____) días del mes de _____ de _____.

NOMBRES Y FIRMAS: _____

NOTA: El presente anexo constituye sólo un modelo, su contenido podrá ser variado por los PROPONENTES.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

ANEXO No. 3 - MODELO CONFORMACIÓN UNIÓN TEMPORAL

Por medio del presente escrito hacemos constar que hemos constituido la UNIÓN TEMPORAL _____, para participar en la Invitación por Lista Corta No. 010 de 2014, que tiene por objeto seleccionar propuesta para XXXXXXXX

Integrantes de la Unión Temporal:

1. Nombre: _____
C.C. o NIT: _____

2. Nombre: _____
C.C. o NIT: _____

Aportes: Porcentaje (%) con el que participa cada integrante: _____

Duración: Por el plazo del contrato y un (1) año más.

Compromiso: Al conformar la unión temporal para participar en la INVITACIÓN POR LISTA CORTA, sus integrantes se comprometen a:

1. Participar en la presentación conjunta de la propuesta, así como a suscribir el contrato.
2. Responder en forma solidaria e ilimitada por el cumplimiento total de la propuesta y de las obligaciones que se originen del contrato suscrito con EL ICETEX.
3. Responder ante las sanciones por incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato de acuerdo con la participación en la ejecución de cada uno de los miembros de la unión temporal.
4. No ceder su participación en la unión temporal a otro integrante de la misma.
5. No ceder su participación en la unión temporal a terceros sin la autorización previa de EL ICETEX.
6. No revocar la unión temporal durante el tiempo de duración del contrato y un (1) año más.

ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA UNIÓN TEMPORAL: Para la organización de la Unión Temporal hemos designado como Representante Legal a _____, quien tendrá las siguientes facultades:

1. _____
2. _____
3. _____

Para constancia se firma el presente documento en _____, a los _____ días del mes de _____ de _____.

NOMBRES Y FIRMAS: _____

NOTA: El presente anexo constituye sólo un modelo. Su contenido podrá ser variado por los PROPONENTES



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

ANEXO No. 4 - MODELO CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARAFISCALES

LITERAL C) DEL ARTÍCULO 46 DEL ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA DEL ICETEX N° 030 DEL 17 DE SEPTIEMBRE DE 2013

Yo _____, identificado con cédula de ciudadanía No. _____, en mi calidad de _____ de la empresa _____ con NIT No. _____, bajo la gravedad del juramento manifiesto que la empresa _____ ha cumplido durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de expedición de la presente certificación, con los pagos al sistema de seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales y con los aportes parafiscales correspondientes a todos sus empleados vinculados por contrato de trabajo, por lo que declaro que se encuentra a PAZ Y SALVO con las Empresas Promotoras de Salud -EPS-, los Fondos de Pensiones, las Administradoras de Riesgos Profesionales -ARP-, las Caja de Compensación Familiar, el ICBF y el Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-.

Firma

Identificación No. _____

En calidad de: _____

Ciudad y fecha: _____

NOTA: El presente anexo constituye sólo un modelo. Su contenido podrá ser ajustado por los PROPONENTES.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

ANEXO No. 5 - PACTO DE INTEGRIDAD

El suscrito a saber _____, domiciliado en la ciudad de _____, identificado con _____ No. _____ quien obra en _____, (Escribir si obra en nombre propio o en calidad de representante legal de alguna persona natural, jurídica, consorcio o unión temporal) y en adelante se denominará el PROPONENTE, manifiesta su voluntad de asumir de manera unilateral, el presente PACTO DE INTEGRIDAD, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

PRIMERO: Que EL ICETEX adelanta el proceso de Invitación por Lista Corta No. 010 de 2014, cuyo objeto es “CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX.”

SEGUNDO: Que es interés del PROPONENTE apoyar la acción del Estado Colombiano y del ICETEX para promover la cultura de la probidad y fortalecer la transparencia en los procesos de contratación.

TERCERO: Que siendo el interés del PROPONENTE participar en la INVITACIÓN POR LISTA CORTA mencionada en el considerando primero, se encuentra dispuesto a suministrar la información propia que resulte necesaria para aportar transparencia y objetividad al proceso y en tal sentido suscribe el presente documento y asume los siguientes compromisos:

1. EL PROPONENTE no ofrecerá ni dará sobornos ni ninguna otra forma de halago a ningún funcionario público en relación con su propuesta, con el proceso de INVITACIÓN POR LISTA CORTA, con el proceso de contratación, ni con la ejecución del contrato que pueda celebrarse como resultado de su propuesta.

2. EL PROPONENTE no permitirá que nadie, bien sea empleado suyo o un agente comisionista independiente, o un asesor o consultor lo haga en su nombre.

3. EL PROPONENTE impartirá instrucciones a todos sus empleados, agentes, asesores y a cualquiera otro representante suyo, exigiéndole el cumplimiento en todo momento de las Leyes de la República de Colombia en el presente proceso de INVITACIÓN POR LISTA CORTA y la relación contractual que podría derivarse de ella y les impondrá las siguientes obligaciones:

No ofrecer o pagar sobornos o cualquier halago a los funcionarios del ICETEX, ni a cualquier otro servidor público o privado que pueda influir en la adjudicación de la propuesta, bien sea directa o indirectamente, ni a terceras personas que por su influencia sobre funcionarios públicos, pueda influir sobre la adjudicación de la propuesta.

No ofrecer pagos o halagos a los funcionarios del ICETEX, durante el desarrollo del contrato que se suscriba si llegase a ser elegida su propuesta.

4. EL PROPONENTE no efectuará acuerdos o realizará actos o conductas que tengan por objeto o como efecto la colusión en el presente proceso de INVITACIÓN POR LISTA CORTA.





INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

5. EL PROPONENTE se compromete a verificar toda la información, que a través de terceros deba presentar a la Entidad para efectos de este proceso de selección.
6. EL PROPONENTE asumirá la responsabilidad por el suministro de información inconsistente, imprecisa o que no corresponda a la realidad, en el presente proceso.
7. EL PROPONENTE actuará bajo los principios de la ética, la moral, las buenas costumbres, la probidad y en general bajo los principios de transparencia que rigen la contratación administrativa.
8. EL PROPONENTE asume a través de la suscripción del presente compromiso, las consecuencias previstas en este pliego de condiciones si se verificare el incumplimiento de los compromisos de integridad.
9. EL PROPONENTE manifiesta y garantiza a través de la suscripción del presente documento, que conoce y respetará las reglas establecidas en el pliego de condiciones y, en consecuencia, aceptará las decisiones que en cumplimiento del mismo tome la Administración.

En constancia de lo anterior, y como manifestación de la aceptación de los compromisos unilaterales incorporados en este pliego de condiciones, se firma el mismo en la ciudad de Bogotá, D.C., a los ___ días del mes de ____ de ____.

NOMBRE Y FIRMA DEL PROPONENTE



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

ANEXO No. 6 CRONOGRAMA DEL PROCESO

De conformidad con lo establecido en el Artículo 38 del Acuerdo No. 030 de 2013 “Manual de Contratación del ICETEX”, el cronograma de este proceso de selección será el siguiente:

DESCRIPCIÓN	FECHA
Publicación Pliego de Condiciones e invitaciones a presentar propuesta	30 de julio de 2014
Observaciones a los pliegos de Condiciones por parte de los interesados	Hasta el 8 de agosto de 2014, a las 5:30 pm.
Respuesta a las observaciones y adendas por parte del ICETEX	Hasta el 13 de agosto de 2014
Cierre del Proceso y Recepción de Propuestas	15 de agosto de 2014 a las 3:00 p.m. Las propuestas serán radicadas en el punto de radicación de correspondencia a través del aplicativo mercurio, en EL ICETEX ubicado en la Carrera 3 No. 18 – 32 Piso 1° de Bogotá D.C.
Evaluación de las propuestas	Del 15 al 22 de agosto de 2014
Publicación del informe de evaluación y término para que los proponentes presenten observaciones al mismo por escrito en la Secretaría General	25 de agosto de 2014
Publicación del pronunciamiento de la Entidad sobre las observaciones planteadas a las propuestas y a los informes de evaluación, y la decisión final de la adjudicación	29 de agosto de 2014
Suscripción y legalización del contrato	Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la resolución de adjudicación del proceso de selección

Los plazos señalados en este cronograma podrán ser objeto de modificación según criterio del ICETEX.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

ANEXO No. 7 - RELACIÓN DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

(DEBE SER SOPORTADO CON LAS CERTIFICACIONES)

PROPONENTE						
FECHA:						
CONTRATOS CON LOS CUALES ACREDITA EXPERIENCIA		FECHA INICIACIÓN	FECHA TERMINACIÓN	OBJETO	CUMPLIMIENTO	MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN
CONTRATANTE	VALOR					
TOTAL						

EN EL CASO DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS EN UNIÓN TEMPORAL O CONSORCIO, SE DEBERÁ INDICAR LA PARTICIPACIÓN DE LA FIRMA EN PORCENTAJE (%) **ANEXAR CERTIFICACIONES EN ORIGINAL O FOTOCOPIA.**

Atentamente,

Firma del Representante Legal del proponente

C.C. _____ de _____

Nombres y apellidos del representante legal del proponente.

Cada una de las certificaciones presentadas por el proponente, deben venir en papelería de la entidad contratante, no se acepta papelería sin el logo y datos de la compañía, a menos que la Entidad Certifique que no expide certificaciones en papelería con logo. La falta de firma de dicha certificación será causal de no evaluación, es decir no se le otorgará puntaje.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

ANEXO No. 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.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

ANEXO No. 9 - PROPUESTA ECONÓMICA

DETALLE PROPUESTA ECONÓMICA INVITACIÓN POR LISTA CORTA SERVICIOS DE DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO				
DESCRIPCIÓN	Valor mensual por Vigencia	IVA	Valor mensual incluido IVA	Valor Total por vigencia
Propuesta Económica a todo costo para prestación de Servicios de Defensoría del Consumidor Financiero	2014			
	2015			
	2016			
Valor Total del contrato incluido IVA				\$

* El valor ofertado contempla todos los costos directos e indirectos que el contrato requiera, de acuerdo a las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos por el ICETEX.

**** Será causal de rechazo no diligenciar todos los ítems del Anexo No. 9 y exceder el presupuesto oficial establecido en el numeral 1.4 del presente pliego de condiciones, para cada una de las vigencias que contempla esta contratación (2014, 2015 y 2016).**

Atentamente,

Nombre Completo y Firma de Empresa que Certifica

Identificación No. _____

En calidad de: _____

Ciudad y fecha: _____



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

ANEXO No. 10

OFRECIMIENTO DESIGNACIÓN DE UN REPRESENTANTE DE LA DEFENSORIA EN LA SEDE DEL ICETEX

El representante legal del Proponente se compromete a suministrar un (1) Analista representante de la Defensoría en la sede del ICETEX en la ciudad de Bogotá, al momento de suscribir el acta de inicio del contrato que resulte del proceso de Invitación por Lista Corta No. 010-2014.

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.

El personal ofrecido 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.





INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

ANEXO N° 11

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





INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

ANEXO No. 12

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

MARQUE CON X SEGÚN SU PROPUESTA

ORIGEN PRINCIPAL DE LOS SERVICIOS PROPUESTOS	NACIONAL (*)	
	IMPORTADO	

DILIGENCIAR EL SIGUIENTE CUADRO ÚNICAMENTE SI LA OFERTA CORRESPONDE A SERVICIOS DE ORIGEN EXTRANJERO:

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

Nombre Completo y Firma de Empresa que Certifica

Identificación No. _____

En calidad de: _____

Ciudad y fecha: _____



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

ANEXO No. 13

REQUISITOS HABILITANTES PROPUESTAS DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO


ICETEX Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior	OBSERVACIONES	# FOLIO	CUMPLE	NO CUMPLE	PUNTAJE
JURÍDICOS <ul style="list-style-type: none"> • 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. 					
CAPACIDAD FINANCIERA MÍNIMA <ul style="list-style-type: none"> • Estados financieros básicos • Tarjetas Profesionales • Certificados de Antecedentes Disciplinarios • Certificación de los Estados Financieros • Dictamen a los Estados Financieros • Declaración tributaria del impuesto de renta y complementarios • Otros Anexos Financieros 					
EXPERIENCIA MÍNIMA 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. 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.					
REQUISITOS ESPECÍFICOS MÍNIMA Ejercer 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. Presentar conducta íntegra y solvencia moral. 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. No estar incurso en causas de inhabilidad o incompatibilidad señaladas 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 gravedad del juramento a través de la presentación de la propuesta.					
EXPERIENCIA ESPECÍFICA MÍNIMA 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 partir del 2007. Demostrar designación de un Defensor del Consumidor Financiero Principal y de un Defensor del Consumidor Financiero Sujunto 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 y su re direccionamiento a la entidad. EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO * Coordinador de la Operación * Abogado Especializado VALIDEZ DE LA OFERTA La propuesta deberá tener un periodo de validez de mínimo noventa (90) días					

Los proponentes deberán diligenciar este formato, a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos habilitantes exigidos en el pliego de condiciones y anexarlo en la propuesta

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

ANEXO No. 14

EVALUACIÓN TÉCNICA PROPUESTAS DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

 ANEXO No. 14 - EVALUACION TECNICA PROPUESTAS DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO		# FOLIO	CUMPLE	NO CUMPLE	PUNTAJE
CALIFICACION DE LAS PROPUESTAS - EVALUACION TECNICA					
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.					
Estimulo a la industria nacional colombiana					

Nota: El formato será publicado en la página web del ICETEX, debe ser diligenciado por los proponentes y entregado de manera física y magnética.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

ANEXO No. 15 - MINUTA DEL CONTRATO

Entre los suscritos, xxxxxxxxxxxx identificada con la cédula de ciudadanía N° xxxxxxxxxxxx expedida en xxxxxxxxxxxxxxxx, quien en su calidad de Jefe de la Oficina de Comercial y Mercadeo nombrado mediante Resolución N° xxx del XX de XX de XXX, posesionado mediante Acta N° XX del XX° de XXXX de 2014, delegado para contratar, según el numeral 13 del artículo segundo de la Resolución N° 1071 del 26 de noviembre de 2013, actúa en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ -ICETEX-** NIT. **899.999.035- 7**, Entidad Financiera de naturaleza especial, creada mediante el Decreto-Ley 2586 de 1950, reorganizada por el Decreto Ley 3155 de 1968 y transformada por la Ley 1002 de diciembre 30 de 2005, reestructurada por el Decreto N° 380 de 2007, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, y quien para efectos del presente documento se denominará el **ICETEX**, NIT. 899.999.035-7 por una parte, y por la otra _____ identificado con cédula de ciudadanía No. _____ expedida en _____, actuando en nombre y Representación Legal de _____, NIT _____, debidamente facultado para la celebración del presente, quien en lo sucesivo se denominará el **CONTRATISTA**, hemos convenido en suscribir el presente contrato de prestación de servicios, previas las siguientes consideraciones: **a)** Que mediante publicación del pliego de condiciones e invitación a presentar propuestas el día ____ de _____ de 2014, se dio apertura al proceso de Invitación por Lista Corta No. 010 de 2014, cuyo objeto es Contratar la prestación de servicios profesionales del Defensor del Consumidor Financiero del **ICETEX**. **b)** Que el proceso de selección se adelantó bajo la modalidad de Invitación por Lista Corta, conforme al artículo 38 del Manual de Contratación del **ICETEX**. **c)** Que según consta en el Acta de Cierre de la Invitación por Lista Corta se presentaron las siguientes propuestas: _____ **d)** Que una vez evaluadas las propuestas, el comité evaluador recomendó adjudicar la Invitación por Lista Corta No. 010 de 2014, al(los) proponente(s) indicado(s) en el Acta. **e)** Que la Entidad cuenta con la disponibilidad presupuestal suficiente para atender las obligaciones que emanen de la suscripción del contrato de seguro adjudicado. **f)** Que mediante Resolución No. ____ de _____ se adjudicó la Invitación por Lista Corta en comento a la(s) firma(s) _____ **g)** Que con base en las anteriores consideraciones y conforme a lo dispuesto en el pliego de condiciones, el **ICETEX** y el **CONTRATISTA** hemos acordado suscribir el presente contrato de prestación de servicios profesionales, con observancia de lo dispuesto en las normas civiles y comerciales, el Manual de Contratación de la Entidad y sus normas concordantes y reglamentarias, las cuales se establecen así: **CLÁUSULA PRIMERA.-OBJETO:** Contratar la prestación de servicios profesionales del Defensor del Consumidor Financiero del **ICETEX**. **CLÁUSULA SEGUNDA.- PLAZO:** El plazo del presente Contrato será de dos (2) años, contados a partir del acta de iniciación, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato. **CLÁUSULA TERCERA.- VALOR:** Para todos los efectos legales, el valor del contrato es hasta por la suma de **XXXXX MILLONES XXXX MIL PESOS MONEDA CORRIENTE (\$XXX.XXX.XXX,00)** incluido IVA. **CLÁUSULA CUARTA.- FORMA DE PAGO:** 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. 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: **1.** Presentar los informes respectivos de acuerdo con los entregables pactados en el Contrato. **2.** Garantizar la atención del 100% de las quejas recibidas durante el mes de la facturación en los tiempos establecidos por la normatividad vigente aplicable. **3.** 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.



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

PARAGRAFO PRIMERO: Cada uno de los pagos por evento se harán previa presentación de los siguientes documentos: **(i)** La factura o cuenta de cobro correspondiente; **(ii)** El certificado de cumplimiento a satisfacción expedido por la Supervisión del contrato. **(iii)** La Certificación expedida por el Representante legal o revisor fiscal, en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema General de la Seguridad Social, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 del Manual de Contratación del **ICETEX** (Acuerdo 030 del 17 de septiembre de 2013). **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los pagos se efectuarán a través de transferencia electrónica en la cuenta bancaria que **EL CONTRATISTA** hay informado por escrito al **ICETEX**. **CLÁUSULA QUINTA.- IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL:** El valor del contrato de acuerdo con lo previsto en las Cláusulas Tercera – Valor y Cuarta – Forma de Pago del presente contrato, está disponible en el Rubro G313090001 – DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, según consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP VF-2014-007 del 10 de julio de 2014 por valor de \$608.062.512,00 expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto del **ICETEX**. **CLÁUSULA SEXTA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** En virtud del presente Contrato **EL CONTRATISTA** adquiere las siguientes obligaciones: **1.** Cumplir con las obligaciones generales y específicas que se generen de la naturaleza jurídica del contrato de prestación de servicios. **2.** Desarrollar el contrato, de acuerdo a las especificaciones técnicas requeridas por el **ICETEX**, en las condiciones y con el personal ofrecido en la propuesta. **3.** Ejercer funciones de conciliador entre la Entidad y los consumidores Financieros que requieran conciliación. **4.** Incluir en sus servicios el manejo de las conciliaciones mensuales. **5.** Mantener un registro completo, sistematizado y permanentemente actualizado sobre el estado de las quejas que conozca. **6.** Apoyar las labores de seguimiento y retroalimentación que realiza la Oficina Comercial y de Mercadeo sobre el proceso ante las áreas misionales. **7.** 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**. **8.** Realizar monitoreo de los procesos de la Entidad a la hora de resolver las quejas y reclamos provenientes de sus consumidores financieros. **9.** Responder de manera flexible al direccionamiento estratégico del **ICETEX** para resolver con mayor dinamismo las diferentes quejas de los consumidores financieros. **10.** 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: **A.** Relación total de quejas recibidas incluyendo las admitidas y rechazadas. **B.** 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. **C.** Relación de quejas contestadas y vencidas por funcionario del **ICETEX** y/o Outsourcing. **D.** Relación y clasificación de las quejas admitidas según lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia. **E.** 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. **11.** Presentar los Informes de acuerdo con las necesidades del proceso y la entidad. **12.** Informes consolidados de la operación para reportes a las auditorías. **13.** Presentar la homologación de las tipificaciones de las quejas entidad versus formato 378. **14.** Entregar informes diarios de la gestión realizada. **15.** Apoyar el proceso de capacitación interna y con los programas de educación financiera dirigidos a los clientes y usuarios del **ICETEX**. **16.** Presentar un informe trimestral conforme a las disposiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. **17.** 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. **18.** Dar estricto cumplimiento a la obligación de confidencialidad de la información generada en el desarrollo del presente objeto durante el cumplimiento del contrato. **19.** Guardar completa reserva sobre los actos o hechos de que tenga conocimiento en cumplimiento de la ejecución del contrato y solamente podrá comunicarlos o



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

denunciarlos en la forma y casos expresamente previstos en la ley. **20.** Dar cumplimiento a las siguientes funciones contempladas en el Artículo 13 del Capítulo 6 del título primero de la Ley 1328 de 2009: **20.1.** Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros del ICETEX. **20.2.** Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que 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 prestan, o respecto de la calidad de los mismos. **20.3.** 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. 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. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas. **20.4.** Ser vocero de los consumidores financieros ante el ICETEX. **20.5.** 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. **20.6.** Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros. **20.7.** 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 auditoria internos y externos. **20.8.** Las demás que le asigne el gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC. **21.** Cumplir de igual manera 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: **21.1.** Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley y del presente decreto. **21.2.** Solicitar a la entidad vigilada y al cliente o usuario la información que sea necesaria para el estudio de su queja. **21.3.** Proferir una decisión dentro del término señalado en el numeral 8 del artículo 5 del Decreto 2281 de 2010, contenido en el numeral 8 del artículo 2.3.4.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010. **22.** Mantener un registro donde tomará nota de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo de las mismas. **23.** 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. **24.** Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia en los temas de competencia de esta. **25.** A partir de los sistemas de información (hardware y software) producir los informes y reportes requeridos por la entidad. **26.** Cumplir con las especificaciones del servicio, tal y como se establecen en el Capítulo IV del pliego de condiciones de la Invitación por Lista Corta No. 010 de 2014. **27.** Acreditar, de conformidad con lo señalado en el artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva de ICETEX N° 030 del 17 de septiembre de 2013, el cumplimiento del pago mensual de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Cajas de Compensación Familiar, mediante certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal según el caso. Cuando el Proponente sea Consorcio o Unión Temporal, cada una de las personas naturales o jurídicas que lo integran, deberán certificar que se encuentran en cumplimiento de la anterior obligación, al momento de presentar la propuesta. **28.** Cumplir con el pago de salarios y demás normatividad laboral vigente de los empleados que llegare a utilizar durante la ejecución del contrato. **29.** Guardar absoluta reserva y confidencialidad de la información que llegare a conocer del **ICETEX** con ocasión de la ejecución del



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

presente contrato. **30.** Suscribir las actas y demás documentos que se produzcan durante la ejecución del contrato, así como la de liquidación por mutuo acuerdo del contrato. **31.** Las demás obligaciones que surjan con ocasión de la ejecución del contrato, y que guarden relación con el objeto contractual. **CLÁUSULA SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DEL ICETEX:** En virtud del presente Contrato **EL ICETEX** se obliga a: **1.** Pagar el valor establecido en la Cláusula Tercera.- Valor del presente contrato. Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto del contrato. **2.** Facilitar el empalme entre el Defensor saliente y el entrante. **3.** Proporcionar capacitación en el sistema mercurio, usuarios y claves. **4.** Realizar capacitación de inducción sobre el portafolio de la Entidad. **5.** Formular sugerencias por escrito sobre observaciones que estime convenientes en el desarrollo del contrato, siempre enmarcadas dentro del término del mismo. **6.** Designar un supervisor para este contrato, con el fin de ejercer el control sobre el cumplimiento de las condiciones contratadas. **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. **8.** Suministrar al CONTRATISTA, el acceso a la información necesaria para cumplir con el objeto del contrato. **9.** Realizar Cronograma de trabajo que garantice un adecuado proceso de empalme entre el presente contrato el adjudicado. Estas actividades se desarrollarán quince (15) días antes de iniciar la ejecución del contrato que resulte del presente proceso. **CLÁUSULA OCTAVA.- GARANTÍAS: EL CONTRATISTA** constituirá dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, una garantía expedida en el formato **“GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO”** en favor del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR “MARIANO OSPINA PÉREZ” -ICETEX. NIT. 899.999.035-7** **FORMATO ENTIDADES PÚBLICAS** con una compañía de seguros, establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que ampare los siguientes riesgos: **A) CUMPLIMIENTO:** Deberá garantizar el cumplimiento general del contrato, por el veinte por ciento (20%) del valor del mismo, con una vigencia que cubra el plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más. **B) CALIDAD DEL SERVICIO:** Deberá garantizar la calidad de los servicios contratados por el veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia que cubra el plazo del mismo y cuatro (4) meses más. **C. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES:** Deberá garantizar el pago de los salarios y prestaciones sociales del personal utilizado para llevar a cabo la ejecución del contrato equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato con una vigencia igual al plazo del mismo y tres (3) años más. **PARÁGRAFO PRIMERO:** La vigencia de estos amparos deberá ajustarse a la fecha de iniciación del contrato y de todas las modificaciones que surjan en desarrollo del mismo. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** La Garantía Única de Cumplimiento requiere aprobación de la Secretaria General del **ICETEX** para la ejecución del contrato de conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Manual de Contratación del **ICETEX** (Acuerdo de Junta Directiva No. 030 del 17 de septiembre de 2013). La aprobación mencionada se dará siempre y cuando la garantía reúna las condiciones legales y reglamentarias propias de casa instrumento y ampare los riesgos establecidos para cada caso. **CLÁUSULA NOVENA.- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL CONTRATISTA** manifiesta bajo la gravedad del juramento que no se encuentra incurso en las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en el artículo 8 y 9 de la ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, ni en los artículos 1,2, 3, 4 y 90 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y demás normas vigentes, reglamentarias y concordantes, ni encontrarse en conflicto de intereses con el **ICETEX**. El juramento se entiende prestado con la suscripción del presente contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA.- SUPERVISIÓN:** La vigilancia y control de la ejecución del presente contrato estará a cargo del funcionario designado para el efecto por el **ICETEX**. Serán funciones de la Supervisión del contrato, las señaladas en el artículo 51 del Acuerdo de Junta Directiva del **ICETEX** No.030 del 17 de Septiembre de 2013, las previstas en los artículos 83 y 84 de la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y las que se señalan a continuación: **a)** Colaborar con **EL CONTRATISTA** para la correcta ejecución del objeto del Contrato. **b)** Verificar que **EL CONTRATISTA** cumpla las obligaciones previstas en el presente contrato. **c)** Determinar de acuerdo con los



INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

procedimientos y procesos, el tiempo en que **EL CONTRATISTA** debe realizar las actividades contratadas. **d)** En caso de incumplimiento por parte **EL CONTRATISTA** de cualquiera de sus obligaciones contractuales, adelantar los trámites necesarios para la aplicación de las sanciones contractuales a que haya lugar. **e)** En los eventos de adición, prórroga, cesión o cualquier modificación del contrato, solicitar el trámite respectivo mínimo con diez (10) días de anticipación a la fecha de vencimiento del contrato para el caso de las adiciones o a la fecha en la cual se pretende suscribir el documento para el caso de las modificaciones. **f)** Verificar la conformidad de los aportes mensuales al Régimen General del Sistema de Seguridad Social y parafiscales.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO: Cualquier modificación al presente contrato deberá hacerse por escrito. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- RÉGIMEN LEGAL Y JURISDICCION:** El presente contrato está sometido en un todo a la ley colombiana y se rige por las disposiciones civiles y comerciales pertinentes, al Manual de Contratación del **ICETEX**, adoptado mediante Acuerdo 030 del 17 de 2013; y en todo aquello que no esté regulado de manera expresa, por las Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007, y demás normas reglamentarias y concordantes. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- MULTAS:** En virtud del deber de control y vigilancia sobre el presente contrato, y de conformidad con lo establecido en los Incisos Primero y Segundo del Artículo 52 del Manual de Contratación del **ICETEX** (Acuerdo No. 030 del 17 de septiembre de 2013), **EL ICETEX** tendrá la facultad de pactar con **EL CONTRATISTA** las multas con el fin de conminarla al cumplimiento de sus obligaciones, en los términos que establece en el presente contrato. Para tales efectos, las partes acuerdan que en caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones adquiridas **EL CONTRATISTA** o cumplidas deficientemente o por fuera del término estipulado para cada obligación, se causará una multa equivalente hasta el uno por mil (1/1000) del valor del contrato por cada día calendario transcurrido a partir de la fecha prevista para el cumplimiento de dichas obligaciones. La imposición de la multa atenderá los criterios de razonabilidad, proporcionalidad y gravedad de la obligación incumplida. Si pasaren más de treinta (30) días calendario, sin que **EL CONTRATISTA** haya cumplido, la actividad obligacional en mora, el **ICETEX** podrá terminar el presente contrato, ya que la mora por más de treinta (30) días se considera un incumplimiento grave. El monto máximo de las multas a imponer será equivalente al valor asegurado mediante el amparo de cumplimiento. **PARÁGRAFO:** El procedimiento aplicable para la imposición de multas será el consagrado en el Parágrafo Tercero del artículo 52 del Manual de Contratación del **ICETEX** (Acuerdo No. 030 del 17 de septiembre de 2013), o el que se encuentre vigente al momento de aplicación. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- PENAL PECUNIARIA:** En caso de declaratoria de incumplimiento **EL CONTRATISTA** pagará a **EL ICETEX** a título de Cláusula Penal Pecuniaria una suma equivalente al **diez por ciento (10%)** del valor total del presente Contrato. **PARÁGRAFO:** El procedimiento aplicable para la declaratoria de incumplimiento será el consagrado en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) o el que se encuentre vigente al momento de su aplicación. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN:** Este contrato no genera vinculación laboral entre **EL ICETEX** y **EL CONTRATISTA**, ni entre **EL ICETEX** y los dependientes del **CONTRATISTA**, en consecuencia ni **EL CONTRATISTA** ni sus dependientes tendrán derecho laboral alguno ni podrán reclamar prestación social alguna a **EL ICETEX**. **PARÁGRAFO:** Para todos los efectos, del presente contrato se entiende que **EL CONTRATISTA** prestará sus servicios por su cuenta y riesgo, con autonomía e independencia técnica y administrativa, en consecuencia, el personal destinado por **EL CONTRATISTA** no está obligada al cumplimiento de horarios laborales, ni estará bajo subordinación laboral alguna con el **ICETEX**, y como contrapartida a las labores desarrolladas el Aporte del **ICETEX** para el proyecto en ningún caso tendrá la naturaleza como salario. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION:** **EL CONTRATISTA** se compromete con el **ICETEX** a mantener la confidencialidad de la información suministrada por el **ICETEX**, a guardar absoluta reserva de la información institucional que conozca con ocasión del presente contrato, así como a tomar las medidas necesarias a fin de evitar los riesgos de pérdida, destrucción, alteración y uso no autorizado o fraudulento de la misma. Para este efecto **EL CONTRATISTA**,

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

se obliga a no disponer, divulgar, circular o negociar la información, ni a mostrarla y entregarla a personas no autorizadas por el **ICETEX**. En caso de incumplimiento de esta obligación, **EL CONTRATISTA** responderá por los eventuales perjuicios que se causen al **ICETEX**. En todo caso, la información solo podrá ser utilizada para la correcta ejecución del objeto contratado. Igualmente, teniendo en cuenta que la marca **ICETEX** se encuentra debidamente registrada, **EL CONTRATISTA**, no podrá hacer uso de ella sin que medie autorización previa y expresa por parte del **ICETEX**. **PARÁGRAFO PRIMERO:** 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. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** 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. **PARÁGRAFO TERCERO:** 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 **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato se dará por terminado en los siguientes eventos: **1)** Mutuo acuerdo entre las partes. **2)** Cuando se presente incumplimiento grave de alguna de las obligaciones por parte de **EL CONTRATISTA**. **3)** Cuando se cumpla el objeto del contrato. **4)** Cumplimiento del objeto del contrato antes del plazo señalado para el efecto. **5)** Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil. **6)** Unilateralmente cuando **EL ICETEX** establezca por cualquier medio que **EL CONTRATISTA** se encuentra incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas por la Junta Directiva. **7)** Unilateralmente cuando **EL ICETEX** establezca por cualquier medio que **EL CONTRATISTA** ha hecho uso indebido de la información que la Supervisión le entregue, o que llegare a conocer, para la ejecución del presente contrato, sin perjuicio de las demás acciones administrativas, disciplinarias y/o penales a que haya lugar. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las partes, en aras de solucionar en forma ágil, eficiente y directa las discrepancias y diferencias que llegaren a surgir durante la ejecución del presente contrato, acudirán a los mecanismos de solución directa de conflictos, tales como la conciliación, la amigable composición y la transacción. En caso que estos mecanismos llegaren a fracasar, se acudirá a la jurisdicción competente **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA.- OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS:** **EL CONTRATISTA** se obliga para el **ICETEX**, a no utilizar el objeto de este contrato y/o utilizar al **ICETEX**, como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a transacciones o fondos vinculados con las mismas y a informar al **ICETEX**, inmediatamente, cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto de las obligaciones derivadas del presente contrato de prestación de servicios. **CLÁUSULA VIGÉSIMA.- SUSPENSIÓN:** La ejecución del contrato podrá ser suspendida mediante la suscripción de un acta en donde conste tal evento, cuando medie alguna de las siguientes causales: **1)** Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito; **2)** Por solicitud debidamente sustentada interpuesta por una de las partes. El término de suspensión no será computable para efecto del plazo de ejecución del contrato, ni dará derecho a exigir indemnización, sobrecostos o reajustes, ni a reclamar gastos diferentes a los pactados en la misma. **PARÁGRAFO:** En caso de suspensión del contrato, **EL CONTRATISTA** se compromete a modificar el plazo de los amparos de la garantía señalada en el contrato, ajustándola al nuevo plazo de la misma. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- CESIÓN:** **EL CONTRATISTA** no podrá ceder el presente Contrato a persona alguna natural o jurídica, nacional o extranjera sin la autorización previa y escrita del **ICETEX**, pudiendo éste reservarse las razones para negar la cesión, una vez analizada la justificación presentada por **EL CONTRATISTA** para este fin. La cesión se hará de conformidad con lo previsto en el artículo 887 y siguientes del Código de Comercio.

INVITACIÓN POR LISTA CORTA N° 010-2014 – CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

En todo caso, **EL ICETEX** verificará la idoneidad y experiencia del cesionario. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- DOCUMENTOS DEL CONTRATO:** Hacen parte del presente contrato los estudios previos, el pliego de condiciones de la Invitación por Lista Corta No. 006-2014, la Propuesta del **CONTRATISTA**, el Certificado de Disponibilidad Presupuestal, el Registro Presupuestal y los demás documentos requeridos para la celebración del contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.-INDEMNIDAD:** **EL CONTRATISTA** se obliga a mantener indemne al **ICETEX**, por cualquier situación o hecho que se derive de la celebración, ejecución, desarrollo, terminación y/o finalización de este contrato o cualquier negocio o negocios jurídicos específicos que se deriven de él o por reclamaciones de terceros o usuarios y/o clientes del **ICETEX**, y por tanto **EL CONTRATISTA** se obliga a asumir la defensa del **ICETEX** y las sanciones, sentencias, conciliaciones, costas de la misma, incluidos los honorarios de abogados, así como las indemnizaciones a las que hubiera lugar. Presentada una reclamación judicial o extrajudicial, **EL ICETEX** notificará al **CONTRATISTA**, quien asumirá de inmediato la defensa. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA.- LIQUIDACIÓN:** El presente contrato será objeto de liquidación de conformidad con el artículo 53 del Acuerdo No. 030 del 17 de septiembre de 2013. Para la liquidación, el **ICETEX** exigirá al **CONTRATISTA** la extensión o ampliación de la garantía para avalar las obligaciones que deba cumplir con posterioridad a la extinción del contrato si fuere el caso. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.- LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** Para todos los efectos legales, el lugar de prestación de los servicios contratados será en la Sede Central del **ICETEX** ubicada en la ciudad de Bogotá. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA.- REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN.-** El presente contrato se perfeccionará con la firma de las partes. Para su ejecución se requiere del Registro Presupuestal y de la aprobación de la Garantía que trata la Cláusula Octava del mismo, la cual deberá entregarse por parte del **CONTRATISTA** dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del Contrato. Sin el cumplimiento de los anteriores requisitos de ejecución, **EL CONTRATISTA** no podrá iniciar la ejecución del contrato, por lo tanto **EL ICETEX** no reconocerá suma alguna si se llegare a presentar algún producto antes del cumplimiento de los citados requisitos.

Para constancia se firma en Bogotá, D.C. a los

Por el **ICETEX**

Por el **CONTRATISTA**

Este documento es un modelo de minuta, el cual podrá ser modificado de acuerdo a las necesidades de la Entidad.