

TERMINOS DE REFERENCIA CONVOCATORIA PUBLICA No. 001 de 2024	 <p>Fiduciaria Central Somos AAA</p>
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
Página 1 de 18	

FIDUCIARIA CENTRAL S.A.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 001 DE 2024

FECHA DE APERTURA: 13 de febrero de 2024

FECHA DE CIERRE: 16 de febrero de 2024
HORA DE CIERRE: 04:00:00 P.M.

ENTREGA DE LAS PROPUESTAS a los correos:

carlos.gomez@fiducentral.com

olga.calderon@fiducentral.com

OBJETO: CONTRATAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO PRINCIPAL Y SUPLENTE DE FIDUCIARIA CENTRAL S.A.

BOGOTA D.C., FEBRERO DE 2024

TERMINOS DE REFERENCIA CONVOCATORIA PUBLICA No. 001 de 2024	
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
Página 2 de 18	

CAPÍTULO I

CONDICIONES GENERALES

1.1. NATURALEZA JURÍDICA FIDUCIARIA CENTRAL S.A.

FIDUCIARIA CENTRAL S.A. es una sociedad de economía mixta constituida bajo la forma de sociedad anónima, con aportes estatales y de capital privado, de carácter indirecto y del orden territorial, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado de acuerdo con el parágrafo del artículo 97 de la Ley 489 de 1998; sus actividades están regidas por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a las actividades económicas y comerciales propias de las sociedades de servicios financieros y en especial de las sociedades fiduciarias, sometida al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como al control fiscal de la Contraloría General de Antioquia por ser una entidad de naturaleza especial.

1.2. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

El presente proceso de contratación así como el contrato a suscribirse, se encuentran sujetos a la legislación y jurisdicción colombiana, de conformidad con los artículos 15 y 13 de la Ley 1150 de 2007, como también a normas civiles y comerciales aplicables a la materia; igualmente este proceso está sometido a los principios de la función estatal Ley 80 de 1993, el artículo 209 de la Constitución Política, al Régimen de Inhabilidades e Incompatibilidades previstas en el artículo 8 de la Ley 80 de 1993, artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, artículos 1º y 4º de la Ley 1474 de 2011, y demás normas concordantes.

1.3. DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD

El artículo 2.34.2.1.1 del Decreto 2555 de 2010 establece que las sociedades de servicios financieros deben contar con un Defensor del Consumidor Financiero, en concordancia con lo señalado en la Ley 1328 de 2009 y demás normas que regulan la materia, en pro de la protección de los consumidores financieros.

1.4. CRONOGRAMA DEL PROCESO

ACTIVIDAD	FECHA Y HORA	LUGAR
Solicitud de la propuesta	13/02/2024	Página Web de Fiduciaria Central S.A www.fiducentral.com
Recibo solicitudes de aclaración	15/02/2024 hasta las 12:00 m.	Correo electrónico: carlos.gomez@fiducentral.com olga.calderon@fiducentral.com
Respuesta a solicitudes de aclaración	15/02/2024 hasta 5:00 pm	Correo electrónico de la firma proponente

TERMINOS DE REFERENCIA CONVOCATORIA PUBLICA No. 001 de 2024	
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
Página 3 de 18	

Entrega de propuestas	16/02/2024 hasta las 5:00 pm	Correos electrónicos: carlos.gomez@fiducentral.com olga.calderon@fiducentral.com
Evaluación de propuestas	19/02/2024	Avenida El Dorado # 69 A – 51 Torre B Piso 3 Bogotá
Resultados de evaluaciones	20/02/2024	Página Web Fiduciaria Central S.A www.fiducentral.com
Selección y nombramiento	22 de marzo de 2024	Asamblea General Ordinaria de Accionistas Fiduciaria Central S.A.
Suscripción del contrato	5 días hábiles posteriores a la publicación de la selección	Avenida El Dorado # 69 A – 51 Torre B Piso 3 Bogotá

1.5. LUGAR, FECHA Y HORA DE CIERRE DE LA INVITACIÓN:

La invitación a proponer se declarará cerrada y en consecuencia sólo se podrán presentar propuestas hasta el 16 de febrero de 2024 a las 5:00 pm, a los correos institucionales anteriormente señalados.

Nota: Las propuestas recibidas con posterioridad a esta fecha y hora no serán tenidas en cuenta por ser extemporáneas y en consecuencia se rechazarán.

La propuesta debe ser presentada en formato PDF, idioma castellano, debidamente foliada, sin tachaduras ni borrones, y debidamente firmada. Cualquier enmendadura que contenga la propuesta, deberá ser aclarada y validada con su firma por el representante legal del oferente, en la misma propuesta. No se aceptan propuestas parciales o alternativas.

El primer folio de la propuesta hará constar el nombre del proponente y su dirección comercial, y se presentará de la siguiente forma:

FIDUCIARIA CENTRAL S.A.

CONVOCATORIA PÚBLICA PARA CONTRATAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO PRINCIPAL Y SUPLENTE DE FIDUCIARIA CENTRAL S.A. VIGENCIA 2024-2026

NOMBRE DEL PROPONENTE:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

CORREO ELECTRÓNICO:

TERMINOS DE REFERENCIA CONVOCATORIA PUBLICA No. 001 de 2024	
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
<p>Página 4 de 18</p>	

La dirección, teléfono y correo electrónico que aparezcan en cada propuesta, serán los que el Proponente utilice para todos los efectos relacionados con las comunicaciones y notificaciones a las que se refiere esta Convocatoria. Es responsabilidad exclusiva de cada Proponente informar con la debida anticipación y por escrito el cambio en cualquiera de dichos datos.

En la fecha y hora indicada se declarará cerrada la Invitación, y a continuación, se contarán las propuestas y se procederá a relacionarlas una a una indicando el nombre del proponente, el número de folios y los datos de la garantía de seriedad de la propuesta. De dicho acto se suscribirá un acta.

La hora oficial del cierre de la Convocatoria, será la que publica la Superintendencia de Industria y Comercio en su página Web <http://www.sic.gov.co/hora-legal-colombiana>.

1.6. DOCUMENTOS CONFIDENCIALES

Si se presenta alguna información o documentación que el proponente considere que es confidencial o privada, es necesario que en la carta de presentación de la propuesta se indique el carácter confidencial de la misma. En caso de no indicarse que alguno de los documentos aportados en la propuesta goza de confidencialidad, Fiduciaria Central S.A. entiende que se encuentra autorizado para expedir copia del mencionado documento.

1.7. INTERPRETACIONES, MODIFICACIONES Y ACLARACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Si un proponente encuentra incongruencias, errores u omisiones o necesita alguna aclaración al contenido de los presentes términos de referencia, podrá, dentro del plazo establecido para ello en el cronograma contenido en el numeral 1.4, presentar su solicitud escrita a los correos: carlos.gomez@fiducentral.com; olga.calderon@fiducentral.com.

Si Fiduciaria Central S.A., estima conveniente efectuar, de oficio o con base en las consultas que se formulen, modificaciones o adiciones a los presentes términos, lo hará mediante documento de Aclaraciones, en cualquier momento hasta antes de la fecha límite de entrega de las propuestas.

1.8. DEBER DE DILIGENCIA DEBIDA E INFORMACIÓN

El Proponente será el responsable de conocer todas y cada una de las implicaciones del ofrecimiento que realice en el presente proceso y de realizar todas las valoraciones y estimaciones que sean necesarias para presentar su propuesta.

Con la sola presentación de la propuesta, se considera que el Proponente ha realizado el examen completo de todos los aspectos que inciden y determinan la presentación de esta.

TERMINOS DE REFERENCIA CONVOCATORIA PUBLICA No. 001 de 2024	
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
<p>Página 5 de 18</p>	

La exactitud y confiabilidad de la información que tenga a bien consultar el Proponente se encuentra bajo su propia responsabilidad, así como la interpretación que haga de la misma.

Como consecuencia de lo anterior, el Proponente, al elaborar su propuesta, deberá tener en cuenta el cálculo de los costos y gastos, los cuales se deberán basar estrictamente en sus propios estudios y estimaciones.

1.9. CONDICIONES Y CALIDADES EXIGIDAS EN CUANTO A LOS PROPONENTES

De acuerdo con lo establecido en los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 y los artículos 1º y 4º de la ley 1474 de 2011, los participantes no deberán estar incurso en ninguna de las inhabilidades, incompatibilidades y prohibiciones que la ley establece.

El Proponente, ya sea persona natural o jurídica, y en este último caso, su representante legal y sus accionistas o socios, deberá manifestar que no se encuentra incluido dentro de las listas restrictivas que hagan referencia al Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo. El Proponente deberá manifestar que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera deberá manifestar que los recursos recibidos en desarrollo del contrato que se pretende suscribir, no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas.

No podrán presentar propuestas, las sociedades que tengan por si, o a través de sus socios, participación en otra sociedad que simultáneamente presente propuesta separada.

1.10. COSTO DE PREPARACIÓN DE LA PROPUESTA

Serán a cargo del Proponente todos los costos asociados a la preparación y presentación de su propuesta, y Fiduciaria Central S.A. en ningún caso será responsable de los mismos.

1.11. PROPUESTA ECONÓMICA

Para efectos de presentar la propuesta económica, el Proponente deberá especificar los respectivos costos teniendo en cuenta que, durante la vigencia del contrato, FIDUCIARIA CENTRAL S.A. no reconocerá ningún reajuste adicional de tarifas o precios, distintos a los establecidos en la propuesta que presente el Proponente. La propuesta económica debe presentarse Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes e indicar si incluye o no IVA.

El presupuesto mensual asignado para el contrato que resulte de esta Invitación será de hasta UN SALARIO MÍNIMO LEGAL MENSUAL VIGENTE más IVA. Esta suma se incrementará en enero de cada año, de acuerdo con el índice autorizado por el Gobierno Nacional para el salario Mínimo Legal Mensual Vigente.

<p align="center">TERMINOS DE REFERENCIA CONVOCATORIA PUBLICA No. 001 de 2024</p>	
<p align="center">DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</p>	
<p align="center">Página 6 de 18</p>	

1.12. PLAZO DE EVALUACIÓN

El plazo para la evaluación será el señalado en el cronograma del numeral 1.4 del presente documento. Durante este plazo, Fiduciaria Central S.A. podrá solicitar aclaraciones sobre las propuestas recibidas, mediante comunicación dirigida al proponente al correo electrónico informado en su oferta. La respuesta a esta solicitud de aclaraciones en ningún momento podrá utilizarse para mejorar la propuesta presentada. Este plazo puede ser prorrogado mediante comunicación dirigida a cada uno de los proponentes, de acuerdo con las necesidades de Fiduciaria Central S.A.

1.13 INFORMES DE EVALUACIÓN

Los resultados de la verificación y evaluación se publicarán por la página Web de la fiduciaria, una vez sea realizada la misma.

Al día siguiente hábil de la publicación del resultado de la evaluación, los proponentes podrán presentar las observaciones que consideren pertinentes al correo electrónico olga.calderon@fiducetral.com y carlos.gomez@fiducentral.com

Solo serán atendidas aquellas observaciones que hayan sido radicadas con el cumplimiento de los anteriores requisitos y durante el periodo establecido para tal fin. En ningún caso, se podrán mejorar las propuestas ni aportar nuevos documentos que impliquen la variación de la calificación.

1.14 SELECCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1328 de 2009, corresponde a la Asamblea General de Accionistas la designación del Defensor del Consumidor Financiero Principal y Suplente, por tal motivo la elección y nombramiento del Defensor del Consumidor Financiero Principal y Suplente para la vigencia 2024– 2026, se llevará a cabo en la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas que se realizará el 22 de marzo de 2022.

La designación realizada por la Asamblea General de Accionistas se informará vía correo electrónico al proponente favorecido.

1.15 SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

Si el Proponente seleccionado no suscribe el contrato correspondiente por causa no imputable a FIDUCIARIA CENTRAL S.A., esta última hará efectiva la garantía de seriedad de la propuesta, sin menoscabo de las acciones legales conducentes al reconocimiento de perjuicios causados y no cubiertos por el valor de la citada garantía.

TERMINOS DE REFERENCIA CONVOCATORIA PUBLICA No. 001 de 2024	
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
Página 7 de 18	

Del mismo modo, si el Proponente seleccionado no remite los documentos necesarios para la suscripción del contrato, en cinco (5) días hábiles siguientes a la selección, Fiduciaria Central S.A. podrá seleccionar la segunda propuesta más favorable, conforme a la calificación obtenida.

1.16 EVENTOS DE IMPOSIBILIDAD PARA LA SELECCIÓN DEL CONTRATISTA

Habrà imposibilidad de seleccionar al contratista en los siguientes casos:

- I. Cuando no se presenten propuestas.
- II. Cuando ninguna de las propuestas que se presente cumpla con los requisitos exigidos en los presentes Términos de Referencia.
- III. Cuando por razones de utilidad o conveniencia para la Entidad, no sea procedente continuar con el proceso de contratación, en razón a circunstancias técnicas, operativas, económicas, de mercado, fuerza mayor, orden de autoridad, o acto irresistible de terceros, debidamente justificados.

CAPÍTULO II

OBJETO Y CONDICIONES DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA

2.1 OBJETO

El objeto de la presente Convocatoria Pública consiste en seleccionar y contratar los servicios profesionales del Defensor del Consumidor Financiero Principal y Suplente para el periodo 2024 – 2026.

2.2 CONDICIONES DE LA PRESENTE CONVOCATORIA

El estudio y evaluación de las propuestas presentadas oportunamente que realizará Fiduciaria Central S.A. se dividirá así:

2.2.1. GARANTIA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA

Los proponentes deberán presentar con su oferta, la garantía de seriedad de la misma, a favor de FIDUCIARIA CENTRAL S.A., NIT. 800.171.372-1, por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%) de su propuesta económica y una vigencia no inferior a tres (3) meses contados a partir de la fecha de presentación de la oferta, pero el adjudicatario estará obligado a extender dicha vigencia, si fuere necesario, hasta la aprobación de la garantía que ampara los riesgos propios de la etapa contractual. Igualmente se debe anexar el recibo original de pago correspondiente a la prima por concepto de seguro de la respectiva póliza. Dicha garantía debe ser expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia.

TERMINOS DE REFERENCIA CONVOCATORIA PUBLICA No. 001 de 2024	
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
Página 8 de 18	

En Formato: Formato ante entidades públicas con régimen privado de contratación

Tomador: Firma proponente.

Asegurado: Fiduciaria Central S.A. NIT: 800.171.372-1

Beneficiario: Fiduciaria Central S.A. NIT: 800.171.372-1

Vigencia: Por el término de tres (3) meses contados a partir de la fecha y hora prevista para el cierre de la Invitación Pública.

Cuantía: Por un valor asegurado equivalente al diez por ciento (10%) del valor total de la propuesta económica.

Objeto: Garantizar la seriedad de la oferta y legalización del contrato, producto de la Convocatoria Pública No.1 de 2024, cuyo objeto es: CONTRATAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO PRINCIPAL Y SUPLENTE DE FIDUCIRIA CENTRAL S.A.

Firma: El tomador deberá firmar la Póliza de Seriedad de Oferta.

Recibo de pago de la póliza: Se deberá adjuntar el recibo o constancia, donde conste el pago de la póliza por parte del tomador a la compañía de seguros.

Fiduciaria Central S.A. hará efectiva la garantía de seriedad de la propuesta en los siguientes casos:

- Cuando el proponente solicite el retiro de la oferta después de la fecha de cierre de la presente convocatoria.
- Cuando el proponente favorecido con la selección no proceda a firmar el contrato.

La no entrega de la garantía de seriedad de la oferta, junto con la propuesta será causal de rechazo de la oferta y no será subsanable.

2.2.2. Estudio y verificación de requisitos habilitantes. Estos requisitos comprenden el aporte de documentos de carácter jurídico y técnico. Quien cumpla con la totalidad de documentos exigidos, pasará a la siguiente etapa de evaluación; al proponente que no los cumpla y/o no subsane adecuadamente en el periodo otorgado por Fiduciaria Central S.A. se le rechazará la propuesta. (El cumplimiento de este requisito no dará lugar a puntuación, únicamente permitirá continuar en el proceso).

TERMINOS DE REFERENCIA CONVOCATORIA PUBLICA No. 001 de 2024	
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
Página 9 de 18	

Cualquiera de los requisitos o condiciones solicitadas en los presentes requerimientos mínimos habilitantes podrán ser subsanables, a solicitud de Fiduciaria Central S.A., hasta antes de la selección siempre y cuando, a criterio de la Fiduciaria, no implique modificación de las condiciones del servicio ofertado.

Los proponentes presentarán la siguiente documentación y formatos anexos, diligenciados:

2.2.2.1 Documentos Jurídicos

1. Carta de Presentación de la Propuesta (Anexo)

Carta de presentación de la propuesta de acuerdo con el modelo suministrado en el Anexo, la cual deberá estar firmada por el Proponente. Si éste es persona jurídica debe ser firmada por el Representante Legal o por quien tenga facultades para contratar en cuantía igual o superior a la del valor de la propuesta del presente proceso de contratación.

En la carta de presentación, el proponente debe manifestar que conoce y acepta todas las especificaciones y condiciones señaladas en estos términos de referencia, y bajo la gravedad de juramento, debe declarar que no se encuentra incurso en las inhabilidades o incompatibilidades establecidas en la Constitución Política, la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y demás normas vigentes.

De igual forma deberá manifestar que no se encuentra incluido dentro de las listas restrictivas que hagan referencia al Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, así como que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; también deberá manifestar que los recursos recibidos en desarrollo del contrato que se pretende suscribir no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas. Si es persona jurídica, esta manifestación debe hacerse respecto al Representante Legal, a la sociedad que representa y a sus socios o accionistas.

Adicionalmente debe manifestar que las personas propuestas como Defensor del Consumidor Principal y Suplente no están incursos en causales de inhabilidad o incompatibilidad señalados en el artículo 17 de la Ley 1328 de 2009, en el Decreto 2775 de 2010 y demás normas legales vigentes que los reglamenten, modifiquen o deroguen.

La presentación de la carta y la manifestación expresa de su conformidad con los términos de referencia y documentos presentados por el proponente, no significa por sí sólo que la propuesta cumpla con los requisitos exigidos en estos términos de referencia.

2. Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva

TERMINOS DE REFERENCIA CONVOCATORIA PUBLICA No. 001 de 2024	
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
Página 10 de 18	

El Proponente persona jurídica deberá acreditar su existencia y representación legal mediante el certificado expedido por la Cámara de Comercio de su domicilio social, en el cual se acredite que ha sido constituida como mínimo a partir del 1° de enero del 2016 y su término de duración no será inferior a la duración del contrato y un (1) año más; con fecha de expedición no mayor a un (1) mes con relación a la fecha de presentación de la propuesta. Si del documento anterior se desprende que las facultades del Representante Legal están restringidas, el Proponente deberá adjuntar el certificado, extracto o copia del acta expedida por la Asamblea, Junta Directiva o Junta de Socios, según sea el caso, en donde conste la autorización dada al Representante Legal para comprometer a la sociedad en la presente Invitación.

3. Certificación de antecedentes

El Proponente deberá presentar el certificado de antecedentes fiscales, disciplinarios y judiciales. Si es persona jurídica debe presentarlos respecto del Representante Legal y de sus suplentes.

4. Documentos de identificación

El Proponente deberá presentar la fotocopia de la cédula de ciudadanía. Si es persona jurídica, debe presentar fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal de la compañía, igualmente deben presentar la fotocopia de la cédula de ciudadanía y la tarjeta profesional de las personas naturales propuestas como Defensor del Consumidor Financiero Principal y Suplente.

5. Registro Único Tributario

El proponente deberá aportar copia del Registro Único Tributario (RUT) actualizado.

6. Certificación Pago Seguridad Social y Aportes Parafiscales

El Proponente deberá acreditar el cumplimiento de sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, de pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje de sus empleados en Colombia. En el evento en que el Proponente no tenga empleados en su nómina, deberá certificar este hecho mediante declaración juramentada con lo cual se entenderá satisfecho el requisito aquí previsto.

2.2.2.2 Documentos Técnicos

El Proponente, sea persona jurídica o persona natural, deberá acreditar respecto de las personas postuladas como Defensor del Consumidor Financiero Principal y Suplente, lo siguiente:

1. Ser abogado titulado con formación en conciliación extrajudicial en derecho o mecanismos alternativos de solución de conflictos de acuerdo a lo establecido en el Decreto 3756 de 2007 o la norma que lo modifique o sustituya.

TERMINOS DE REFERENCIA CONVOCATORIA PUBLICA No. 001 de 2024	
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
Página 11 de 18	

2. Certificaciones o diplomas que acrediten conocimientos en materia de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector fiduciario. (Artículo 18 de la Ley 1328 de 2009)
3. Certificaciones que acrediten mínimo cinco (5) años de experiencia profesional en el sector financiero o estudios especializados en derecho financiero contada a partir de la fecha de grado profesional. (Artículo 18 de la Ley 1328 de 2009)
4. Acreditar conducta idónea y solvencia moral. Para el efecto el proponente deberá declarar bajo la gravedad del juramento no haber sido sancionado por las conductas señaladas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. (Artículo 18 de la Ley 1328 de 2009)
5. Presentar el Certificado de Conciliador en los términos de la Ley 640 de 2010.

De igual forma, de acuerdo con lo dispuesto en las cartas circulares 68 de 2010, y 013 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia para el trámite de posesión de los Defensores del Consumidor Financiero, la oferta debe contener, en oficio aparte y firmado, la información que se menciona a continuación con el fin de contar con ella al momento en que se lleve a cabo el trámite de posesión:

1. Datos del personal vinculado para el desarrollo de la labor de la Defensoría, incluidos Defensor Principal y Suplente, especificando si se trata de funcionarios profesionales, de apoyo logístico o personal administrativo (recursos humanos), indicando lo siguiente:
 - a) Nombres completos;
 - b) Tipo y número de identificación;
 - c) Tipo de vinculación;
 - d) Formación (pregrado, postgrados) y experiencia de cada uno
 - e) Funciones asignadas; y
 - f) Jornada laboral y/o el número de horas mensuales que dedicará a la Defensoría de cada una de las entidades en las que prestará sus servicios.
2. Instalaciones en las que funcionará la Defensoría (recursos físicos), señalando:
 - a) Dirección;
 - b) Área (m²);
 - c) Número de puestos de trabajo;
 - d) Número de equipos disponibles (equipos de cómputo, telefónicos, fax, modem, etc.).

TERMINOS DE REFERENCIA CONVOCATORIA PUBLICA No. 001 de 2024	
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
Página 12 de 18	

3. Descripción detallada de los aplicativos o software (recursos tecnológicos) con que cuenta la Defensoría para facilitar o sistematizar su funcionamiento, tales como copias de seguridad y otros.
4. Planes de trabajo previstos por la Defensoría del Consumidor Financiero, para atender las funciones establecidas en el literal c) del artículo 13 y en el artículo 16 de la Ley 1328 de 2009, que se refieren al ejercicio de la función de conciliación y a la atención a los consumidores financieros de todo el país.
5. Presupuesto que se destinará a esa infraestructura y factores utilizados para determinarlo.
6. Entidades a las que presta sus servicios, especificando nombre de cada institución, número de trámites recibidos y atendidos en el año inmediatamente anterior (por quejas y por vocería).
7. La información adicional sobre aspectos que considere relevantes para la prestación del servicio, como lo es el tiempo que le dedicará a la prestación del servicio.

2.2.3. Evaluación de las propuestas. Solo quien haya cumplido con los requisitos habilitantes, será sujeto de evaluación y puntuación de acuerdo a los criterios señalados en el punto 2.2.2. del presente documento.

Las propuestas que hayan cumplido con los requisitos habilitantes serán sujeto de evaluación y puntuación de acuerdo con los siguientes criterios:

Criterio	Mayor puntaje
Oferta económica	400 puntos
Experiencia específica	300 puntos
Infraestructura humana	300 puntos

2.2.3.1 Oferta económica

Se otorgará el mayor puntaje (400 puntos) a la propuesta económica más baja, disminuyendo cincuenta (50) puntos de forma inversamente proporcional respecto de las propuestas más altas conforme se vaya incrementando su valor.

2.2.3.2. Experiencia específica

Se otorgará el mayor puntaje (300 puntos) a la propuesta que ofrezca mayor experiencia como Defensor del Consumidor Financiero en entidades financieras, disminuyendo cincuenta (50) puntos de forma proporcional respecto de las propuestas que certifiquen menos experiencia específica.

TERMINOS DE REFERENCIA CONVOCATORIA PUBLICA No. 001 de 2024	
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
Página 13 de 18	

Para el efecto deberá anexar con su propuesta certificaciones expedidas por las entidades financieras a las cuales haya prestado o actualmente preste sus servicios como Defensor del Consumidor Financiero.

2.2.3.3. Infraestructura Humana

Se otorgará el mayor puntaje (300 puntos) a la propuesta que certifique la mejor infraestructura humana, es decir mayor personal capacitado y experimentado, disminuyendo cincuenta (50) puntos de forma proporcional respecto de las propuestas que certifiquen menos calidad de infraestructura humana.

Para el efecto deberá allegar con su propuesta la infraestructura de personal, junto con las certificaciones de estudios y experiencia.

2.2.4. DESEMPATE

Fiduciaria Central S.A. celebrará el contrato con el Proponente que obtenga el mayor puntaje.

En caso de proponentes que empaten en el total de puntos, se seleccionará al que haya obtenido el mayor puntaje en las evaluaciones que a continuación se enumeran, en orden descendente y excluyente:

- Mayor puntaje en **Oferta económica**
- Mayor puntaje en **Experiencia específica**
- Mayor puntaje en **Infraestructura Humana**

De continuar el empate, la Fiduciaria Central S.A. invitará a los proponentes empatados a una reunión en las instalaciones de la Entidad, y en su presencia realizará un sorteo mediante la inclusión de balotas, siendo el ganador aquel Proponente que saque la balota de mayor puntaje; el mínimo de balotas que se incluirá será cinco (5); el resultado de dicho sorteo definirá quien será el seleccionado.

CAPÍTULO TERCERO

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

3.1 OBJETO

Prestar los servicios como Defensor del Consumidor Financiero, correspondiéndole conocer, evaluar y resolver íntegramente, dentro de los términos establecidos por las normas que regulan la materia, las solicitudes, quejas o reclamos que los Consumidores Financieros de Fiduciaria Central S.A. le presenten acerca de posibles incumplimientos de normas legales o intereses que rigen el desarrollo de las operaciones, contratos o servicios que ésta ofrece, presta o ejecuta y

TERMINOS DE REFERENCIA CONVOCATORIA PUBLICA No. 001 de 2024	
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
Página 14 de 18	

que afecten directamente al Consumidor Financiero, de acuerdo con lo señalado en la Ley 1328 de 2009 y demás normas complementarias y de acuerdo con el nombramiento realizado por la Asamblea General de Accionistas de Fiduciaria Central S.A.

3.2 PLAZO

El contrato que se derive del presente proceso de selección tendrá un término de ejecución de dos (2) años, contados a partir del dos (2) de abril de dos mil veinticuatro (2024) previa posesión y registro del Defensor ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

3.3 VALOR

Corresponderá a la remuneración mensual de la oferta que resulte seleccionada y será pagado en mensualidades vencidas.

El presupuesto mensual asignado para el contrato que resulte de esta Invitación será de hasta UN SALARIO MINIMO MENSUAL LEGAL VIGENTE. Esta suma se incrementará en enero de cada año, de acuerdo al índice autorizado por el Gobierno Nacional para el salario Mínimo Legal Mensual Vigente.

3.4 FORMA DE PAGO

Fiduciaria Central S.A. pagará mensualmente al Defensor los servicios prestados, mes vencido, previa presentación de la factura con el cumplimiento de los requisitos para el pago y visto bueno del Supervisor del contrato.

3.5 REQUISITOS PARA EL PAGO

1. Presentación de la cuenta de cobro o factura con el cumplimiento de los requisitos de Ley.
2. Presentación del informe de quejas atendidas
3. Presentación de certificación a la fecha, expedida por el Revisor Fiscal o el Representante Legal, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002, en la cual se acredite el cumplimiento del pago de las obligaciones derivadas de los aportes de sus empleados, a los sistemas de Salud, Riesgos Profesionales, Pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Sena.

3.6 SUPERVISIÓN

La supervisión del contrato será ejercida por la Secretaría General de la Sociedad Fiduciaria.

3.7 GARANTÍA A FAVOR DE FIDUCIARIA CENTRAL S.A.

Dentro del mes siguiente a la fecha de suscripción del presente contrato, el Contratista deberá constituir una póliza de garantía única de cumplimiento a favor de entidades estatales con

TERMINOS DE REFERENCIA CONVOCATORIA PUBLICA No. 001 de 2024	 Fiduciaria Central Somos AAA
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
Página 15 de 18	

régimen privado de contratación cuyo beneficiario sea Fiduciaria Central S.A., expedida por una compañía de seguros legalmente constituida en Colombia, que incluya los siguientes amparos:

- a. Cumplimiento del Contrato: por un monto equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del presente Contrato y con una vigencia igual al término de duración del mismo y cuatro (4) meses más.
- b. Calidad del Servicio: por un monto equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del presente contrato y con una vigencia igual al término de duración del mismo y cuatro (4) meses más.
- c. Pago de Salarios y Prestaciones Sociales: por el diez por ciento (10%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de duración del mismo y tres (3) años más.



CARLOS MARIO GOMEZ CORREA

Representante Legal
Fiduciaria Central S.A

TERMINOS DE REFERENCIA CONVOCATORIA PUBLICA No. 001 de 2024	 Fiduciaria Central Somos AAA
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
Página 16 de 18	

ANEXO

CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA PROPONENTE

Señores
FIDUCIARIA CENTRAL S.A.
Bogotá

Referencia: FIDUCIARIA CENTRAL S.A. - PROCESO DE CONVOCATORIA PÚBLICA PARA CONTRATAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO PRINCIPAL Y SUPLENTE DE FIDUCIRIA CENTRAL S.A.

El suscrito _____ identificado con la cédula de ciudadanía _____ expedida en _____, actuando en nombre de propio en calidad de representante legal de _____, domiciliada en _____ y suficientemente autorizado según consta en _____, me permito manifestar mi interés de participar en el proceso de la referencia.

Declaro aceptar y haber entendido en toda su extensión sus alcances y significado los términos de referencia.

Así mismo, en el evento de resultar favorecido con la adjudicación me comprometo a notificarme, perfeccionar el contrato y legalizarlo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación y ejecutar el objeto contractual de acuerdo con lo establecido en los documentos que hacen parte del proceso de selección, así como los de la propuesta y del contrato.

El suscrito declara:

1. Que conozco los Términos de Referencia, anexos, aclaraciones e informaciones sobre preguntas y respuestas, así como los demás documentos relacionados con este proceso y acepto cumplir todos los requisitos en ellos exigidos conforme la documentación que estoy aportando y las declaraciones que en cada caso particular realizo. De igual forma manifiesto que acepto las consecuencias que se deriven por el incumplimiento de los requisitos antes expuestos.
2. Que ninguna persona o entidad distinta a las aquí nombradas tiene intereses en esta propuesta, ni en el contrato que como consecuencia de ella llegare a celebrarse y que, por consiguiente, solo comprometo a los firmantes.

TERMINOS DE REFERENCIA CONVOCATORIA PUBLICA No. 001 de 2024	
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
Página 17 de 18	

3. Que conozco y acepto en todo las leyes generales y especiales aplicables a este proceso contractual y al objeto de este.
4. Que con la firma de la presente carta manifiesto, bajo la gravedad del juramento, que no me encuentro ni la persona jurídica que represento ni el suscrito nos encontramos incurso dentro de ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad o prohibiciones establecidas en la Ley 80 de 1993, en el artículo 4 del Decreto 679 de 1994 y las demás disposiciones constitucionales y legales vigentes sobre la materia, ni hay conflictos de intereses de por medio, ni en ninguno de los eventos de prohibición especiales para contratar.
5. Que con la firma de la presente carta manifiesto, bajo la gravedad del juramento, que no me encuentro ni la persona jurídica que represento ni sus socios o accionistas ni el suscrito nos encontramos incluidos dentro de las listas restrictivas que hagan referencia al Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, así como que los recursos que componen nuestro patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; también manifiesto que los recursos recibidos en desarrollo del contrato que se pretende suscribir no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas.
6. Que las personas propuestas como Defensor del Consumidor Principal y Suplente no se encuentran incurso en las causales de inhabilidad o incompatibilidad señalados en el artículo 17 de la Ley 1328 de 2009 y Decreto 2775 de 2010 y demás normas legales vigentes.
7. Que leí cuidadosamente los términos de referencia y todos y cada uno de sus Anexos y elaboré mi propuesta ajustada a los mismos. Por tanto, conocí y tuve las oportunidades establecidas para solicitar aclaraciones, formular objeciones, efectuar preguntas y obtener respuestas a mis inquietudes.
8. Igualmente declaro bajo la gravedad del juramento que toda la información aportada y contenida en mi propuesta es veraz y susceptible de comprobación.
9. Que durante la vigencia del contrato se mantendrá la calidad del servicio prestado.
10. Que durante la vigencia del contrato se mantendrá el personal mínimo ofrecido y me comprometo a facilitar los insumos necesarios para la prestación del servicio.

Para todos los efectos informo a ustedes que toda la correspondencia relacionada con esta contratación la recibiremos en:

Dirección: _____

Ciudad: _____

Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

Cordialmente,

Firma Proponente Representante Legal: _____

TERMINOS DE REFERENCIA CONVOCATORIA PUBLICA No. 001 de 2024	 <p>Fiduciaria Central Somos AAA</p>
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	
Página 18 de 18	

Nombre: _____

Identificación: _____