

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES No. 1148 DE 2015, CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN- ICFES Y SANDRA MARÍA RAMIRÉZ VALENCIA.



MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO, mayor de edad, domiciliada en Bogotá, D.C., identificada con la cédula de ciudadanía No. **52.252.926**, en su condición de Ordenadora del Gasto, nombrada mediante la Resolución 707 del 14 de octubre de 2014 y debidamente posesionada mediante Acta No. 83 de 21 de octubre de 2014, facultada para celebrar contratos de conformidad con lo dispuesto en la Resolución Interna de delegación 578 del 25 de octubre de 2011, modificada por la Resolución No. 855 de 2014, obrando en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN- ICFES**, quien en adelante se denominará el **ICFES**, empresa estatal de carácter social del sector educación nacional, descentralizada del orden nacional, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, identificada con el N.I.T 860.024.301-6, y por otra parte **SANDRA MARÍA RAMIRÉZ VALENCIA**, identificado con la cédula de ciudadanía No. **43.603.232**, quién en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, acuerdan la celebración del presente contrato, previos las siguientes consideraciones: **1.** Con el fin de ejecutar las actividades necesarias para llevar a cabo la evaluación de carácter diagnóstica formativa, el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación (ICFES) y el Ministerio de Educación Nacional (MEN) suscribieron el contrato interadministrativo 001090 de 2015, cuyo objeto es *"Llevar a cabo la evaluación a través de videos de observación en aula para el ascenso y reubicación de los docentes del Decreto 1278 de 2002, y diseñar e implementar la fase inicial de la evaluación multidimensional para aplicarla como el segundo componente de la evaluación."* Ahora bien para la ejecución de las actividades de codificación requeridas, el ICFES abrió el proceso de convocatoria para la conformación de un banco de pares evaluadores el 25 de septiembre de 2015. En este contexto, luego de la verificación de perfiles de los inscritos a la convocatoria para la conformación del banco de pares y efectuada la prueba de preselección contemplada en la misma, el ICFES requiere adelantar la contratación de un equipo de educadores activos en servicio del sector público como docentes, rectores o directivos rurales, coordinadores, docentes orientadores, docentes tutores PTA y directivos sindicales que preste sus servicios en las instituciones educativas oficiales de preescolar, básica y media, para efectuar las actividades de curso concurso y codificación de los instrumentos de evaluación. Dado que, se deberá proporcionar a los aspirantes a pares evaluadores la formación específica, que les permita manejar los formatos y matrices a ser utilizados, de tal manera que el proceso de evaluación diagnóstica formativa se adelante de forma adecuada, objetiva y rigurosa, la contratación contemplará los siguientes componentes: (1) sesiones de entrenamiento y selección o curso concurso y (2) codificación de instrumentos. **2.** Que la necesidad a satisfacer por parte del ICFES, de acuerdo con la requisición presentada por la Subdirección de Producción de Instrumentos es: *"Contratar servicios profesionales, para codificar instrumentos de la Evaluación de Carácter Diagnóstica Formativa para ascenso de grado y reubicación de nivel salarial, de los docentes que no lograron el ascenso de grado o la reubicación en un nivel salarial superior, entre los años 2010 y 2014"*. **3.** Que el ICFES desarrolló los respectivos estudios y documentos previos, contenidos en la requisición respectiva. **4.** Que la modalidad de selección de contratación directa que procede para la celebración de contratos prestación de servicios profesionales, según lo previsto en el artículo 12 de la Ley 1324 de 2009, la cual establece: *"Los contratos que deba celebrar y otorgar el ICFES como entidad de naturaleza especial, en desarrollo de su objeto, se sujetarán a las disposiciones del derecho privado."*, la Constitución Política de Colombia, especialmente por lo consagrado en los artículos 209 y 267 y por el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007 en concordancia con lo previsto en el artículo 11 del manual de contratación del ICFES (Acuerdo 006 de 2015) que establece en el numeral iv del literal c: *"Cuando se trate de la contratación de servicios profesionales que se celebren en consideración a las calidades especiales de la persona que se contrata"*. **5.** Que el ICFES cuenta con los recursos necesarios para esta contratación y para el efecto se expidió el certificado de disponibilidad presupuestal No. 1372 de 2015. Por lo anterior, las partes celebran el presente contrato, el cual se registrará por las siguientes cláusulas:

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

www.icfes.gov.co @ICFEScol ICFES Carrera 7 No. 32 -12 Edificio San Martín, Torre Sur - Piso 32, Bogotá, Colombia
líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 484 1460 - Gratúta Nacional: 018000 519535

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES No. 1146 DE 2015, CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN- ICFES Y SANDRA MARÍA RAMIRÉZ VALENCIA.



CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO. Contratar servicios profesionales, para codificar instrumentos de la Evaluación de Carácter Diagnóstica Formativa para ascenso de grado y reubicación de nivel salarial, de los docentes que no lograron el ascenso de grado o la reubicación en un nivel salarial superior, entre los años 2010 y 2014.

CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. Las obligaciones específicas a desarrollar para la prestación de los servicios personales son las siguientes: 1. Cumplir con el objeto del contrato, presentando los informes o entregables en los que dé cuenta de las actuaciones realizadas en la ejecución del contrato. 2. Asistir a las actividades de entrenamiento y selección (Curso Concurso), en las fechas, horarios y sitios establecidos por el ICFES para el desarrollo de esta actividad. Teniendo en cuenta el carácter confidencial de la información a la que tendrá acceso el contratista para la ejecución del objeto contractual, para lo cual las actividades aquí descritas deberán llevarse a cabo en las instalaciones que el ICFES determine para este fin. 3. Acoger las sugerencias y recomendaciones de las personas encargadas del proceso de codificación en el ICFES, en los aspectos técnicos y metodológicos para garantizar la consistencia y calidad del producto contratado. 4. Aplicar objetiva y consistentemente los procedimientos, las herramientas tecnológicas, así como las indicaciones dadas en las sesiones de capacitación impartidas por el ICFES, y abstenerse de aplicar criterios subjetivos para el desarrollo de la actividad contratada. 5. Participar cumplida y activamente durante todas las jornadas de capacitación y codificación que sean programadas dentro del proyecto. 6. Codificar los instrumentos de evaluación que le sean asignados a través de la herramienta que se destine para tal fin, acogiendo los criterios y lineamientos para garantizar la calidad técnica de la codificación. En este sentido, el entrenamiento en sí mismo no constituye una parte separada del proceso de codificación, por tanto, los pares evaluadores seleccionados de forma definitiva, se obligan a permanecer y participar del proceso de codificación de instrumentos. Su retiro podrá entenderse como incumplimiento de las obligaciones contractuales y del objeto mismo del contrato. 7. Llevar a cabo las tareas asignadas con los más altos estándares de calidad. 8. Velar por la seguridad del material confidencial a cargo y guardar reserva y discreción sobre aquellos asuntos que en razón de sus funciones conozca, en cumplimiento del protocolo de seguridad que se establezca para el proceso. 9. Suscribir un acuerdo de confidencialidad. 10. Estar afiliado y a paz y salvo con el sistema general de seguridad social (salud, pensión y administradora de riesgos laborales). El contratista deberá efectuar los pagos de seguridad social, correspondientes a sus ingresos adicionales por concepto de este contrato, al FOSYGA. 11. Custodiar y a la terminación del contrato devolver los insumos, suministros, herramientas, dotación, implementación, inventarios y/o materiales que sean puestos a su disposición para la prestación del servicio. 12. Cumplir con el Código de Ética y Valores adoptado por el ICFES mediante resolución 000141 del 21 de febrero de 2013

CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DEL ICFES: Las obligaciones del ICFES: 1. Proveer oportunamente al contratista la información requerida para la correcta ejecución del objeto contractual. 2. Verificar que se ejecuten las actividades contratadas de acuerdo a lo establecido en el presente documento. 3. Comprobar el cumplimiento de las directrices y condiciones establecidas para el cumplimiento del objeto contractual al momento de entrega de los productos y documentos entregados al contratista. 4. Cancelar los valores pactados como contraprestación de los servicios contratados, previo recibo a satisfacción de los mismos por parte del supervisor.

CLÁUSULA CUARTA. VALOR DEL CONTRATO: El valor del presente contrato será de hasta **UN MILLÓN CIENTO SESENTA MIL PESOS moneda corriente (\$1.160.000)** más IVA.

CLÁUSULA QUINTA. FORMA DE PAGO: El ICFES cancelará el valor del contrato de la siguiente forma:

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
PROFESIONALES N.º 1746 DE
2015, CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO
COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA
EDUCACIÓN- ICFES Y SANDRA MARÍA
RAMIRÉZ VALENCIA.



Se efectuarán pagos de la siguiente forma:

1. CURSO CONCURSO

- 1.1 Asistir a la totalidad de las sesiones y aprobar el concurso se remunerará la totalidad de las sesiones realizadas, esto es hasta la suma de un millón de pesos M/C (\$ 1.000.000).
- 1.2 Asistir a la totalidad las sesiones y no aprobar el curso concurso: Se remunerara el 50% del valor correspondiente del valor de la totalidad de las sesiones realizadas, esto es hasta la suma de quinientos mil pesos M/C (\$500.000).

2. CODIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS:

Se remunerará la suma de ochenta mil pesos (\$ 80.000) M/C por cada instrumento codificado.

El ICFES realizará el pago de acuerdo a las fechas establecidas en la circular No. 006 del 21 de abril de 2015, la cual hace parte integral del presente contrato, para lo cual deberá presentar la cuenta de cobro a cargo del ICFES con los siguientes documentos: Pago de seguridad social, cuenta de cobro, declaración tributaria, informe de actividades, certificación bancaria para el pago.

CLAUSULA SEXTA: DECLARACIONES DEL CONTRATISTA. El contratista hace las siguientes declaraciones: **6.1** Conoce y acepta los documentos del contrato. **6.2.** Se encuentra debidamente facultado para suscribir el presente contrato. **6.3** Que al momento de la celebración del presente contrato no se encuentra en ninguna causal de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de interés. **6.4** Está a paz y salvo con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social integral. **6.5** El valor del contrato incluye todos los gastos, costos, derechos, impuestos, tasas y demás contribuciones relacionados con el cumplimiento del objeto del presente contrato.

CLÁUSULA SÉPTIMA. DURACIÓN Y PLAZO DE EJECUCIÓN: Desde la expedición del registro presupuestal y hasta el 31 de diciembre de 2015 o hasta el agotamiento de los recursos.

CLÁUSULA OCTAVA. RESPONSABILIDAD. El contratista es responsable por el cumplimiento del objeto establecido en las cláusulas 1 y 2 del presente contrato. Ninguna de las partes será responsable frente a la otra o frente a terceros por daños especiales, imprevisibles o daños indirectos, derivados de fuerza mayor o caso fortuito de acuerdo con la ley.

CLÁUSULA NOVENA. INDEMNIDAD. El contratista se obliga a mantener indemne al ICFES de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que tengan como causa sus actuaciones hasta por el monto del daño o perjuicio causado y hasta por el valor del presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR. Las partes quedan exoneradas de responsabilidad por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones o por la demora en la satisfacción de cualquiera de las prestaciones a su cargo derivadas del presente contrato, cuando el incumplimiento sea resultado o consecuencia de la ocurrencia de un evento de fuerza mayor y caso fortuito debidamente invocadas y constatadas de acuerdo con la ley y la jurisprudencia colombiana.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. SUPERVISIÓN: La supervisión para la correcta ejecución del contrato estará a cargo del Subdirector de Producción de Instrumentos, o por la persona que en su lugar designe el Ordenador del Gasto del ICFES

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

www.icfes.gov.co @ICFEScol ICFES ● Carrera 7 No. 32 -12 Edificio San Martín, Torre Sur - Piso 32, Bogotá, Colombia
líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 484 1460 - Gratuito Nacional: 018000 519535

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. CESIÓN. El contratista no puede ceder parcial ni totalmente sus obligaciones o derechos derivados del presente contrato sin la autorización previa, expresa y escrita del ICFES. Si el contratista es objeto de fusión, escisión o cambio de control, el ICFES está facultado a conocer las condiciones de esa operación. En consecuencia, el contratista se obliga a informar oportunamente al ICFES de la misma y solicitar su consentimiento.

Si la operación pone en riesgo el cumplimiento del contrato, el ICFES podrá exigir al contratista, sus socios o accionistas una garantía adicional a la prevista en la cláusula de garantías.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las controversias o diferencias que surjan entre el contratista y el ICFES con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga o terminación del contrato, así como de cualquier otro asunto relacionado con el presente contrato, serán sometidas a la revisión de las partes para buscar un arreglo directo, en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra la existencia de una diferencia. Las controversias que no puedan ser resueltas de forma directa entre las partes, se resolverán empleado la siguiente alternativa de solución de conflictos: **Conciliación:** Cuando la controversia no pueda arreglarse de manera directa debe someterse a un procedimiento conciliatorio que se surtirá ante un centro de conciliación, previa solicitud de conciliación elevada individual o conjuntamente por las partes. En el término de ocho (8) días hábiles a partir del inicio del trámite de la conciliación, el cual se entenderá a partir de la fecha de la primera citación a las partes que haga el respectivo Centro de Conciliación, si las partes no llegan a un acuerdo para resolver sus diferencias, deben acudir a la jurisdicción competente.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA- PENAL PECUNIARIA. Las partes acuerdan que en caso de incumplimiento parcial o definitivo de las obligaciones a cargo del contratista, El ICFES podrá hacer efectiva la cláusula penal pecuniaria por un monto equivalente al % del valor del contrato, COMO ESTIMACIÓN anticipada y parcial de perjuicios que se le causen, sin perjuicio del derecho a obtener del contratista, el pago de la indemnización correspondiente de los demás perjuicios sufridos. Para el efecto, EL CONTRATISTA autoriza al ICFES a descontarle de las sumas que se le adeuden a su favor, el valor correspondiente a la pena pecuniaria estipulada. De no existir tales deudas o no resultaran suficientes para cubrir el monto, el ICFES iniciaría las acciones legales a que haya lugar.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las partes acuerdan que la pena puede acumularse con cualquiera otra forma de indemnización, en los términos del artículo 1600 del Código Civil.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para el efecto, el ICFES realizará el respectivo requerimiento formal al CONTRATISTA a efectos que dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo, presente al ICFES las pruebas que considere pertinentes, los cuales serán discutidos por las partes para documentar la decisión que se adopte en torno a la exigencia de la presente cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA -PENAL DE APREMIO: En caso de retardo en el cumplimiento del contrato o de las obligaciones relacionadas con ocasión de la ejecución del mismo a cargo de EL CONTRATISTA, dará origen al pago de sumas sucesivas diarias equivalentes al cero punto cinco por ciento (0.5%) del valor total del contrato por cada día de retardo sin exceder el diez por ciento (10%) del valor total del contrato, previa aplicación del debido proceso definido en el parágrafo segundo de la presente cláusula y acorde con las estipulaciones contractuales. Para el efecto, el CONTRATISTA autoriza que el ICFES descuente y compense de las sumas a su favor los valores correspondientes a la cláusula penal de apremio. De no existir tales saldos a favor del

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES No. 1146 DE 2015, CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN- ICFES Y SANDRA MARÍA RAMIRÉZ VALENCIA.



CONTRATISTA o de no resultar éstos suficientes para cubrir la totalidad del valor de la cláusula penal de apremio, el ICFES podrá obtener el pago total o parcial mediante correspondiente reclamación ante la compañía de seguros con cargo al amparo de cumplimiento otorgado mediante la garantía única, o por las vías legales a que haya lugar. La cancelación o deducción de eventuales apremios no exonerará al CONTRATISTA de satisfacer sus obligaciones y compromisos, ni de terminar las actividades de su cargo, en las condiciones de tiempo y de calidad pactadas.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para efectos de la aplicación de la cláusula penal de apremio, el ICFES verificará el cumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA, de acuerdo con lo estipulado en el presente contrato y los documentos precontractuales.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Para exigir el pago de la cláusula penal de apremio se tendrá en cuenta el siguiente procedimiento: El ICFES avisará por escrito al contratista del retardo evidenciado dentro de los tres (3) días siguientes. EL CONTRATISTA dispondrá de un plazo de hasta tres (3) días hábiles siguientes al recibo del aviso para presentar al ICFES los argumentos del retardo y los soportes conducentes y pertinentes que lo justifiquen. Seguidamente, el ICFES analizará los argumentos expuestos y los documentos allegados por el contratista para aplicar la penalidad estipulada.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA- CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Las partes acuerdan que se dará por terminado el contrato en los siguientes casos: a) Unilateralmente cualquiera de las partes puede dar por terminado el contrato, avisando a la otra parte su decisión con 15 días de antelación a su finalización. b) Mutuo acuerdo entre las partes, c) Incumplimiento de alguna de las obligaciones del CONTRATISTA, d) Vencimiento del plazo, e) Cumplimiento del objeto contratado antes del plazo previsto para el efecto, f) Condición resolutoria de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil, efecto para el cual la parte cumplida podrá solicitar ante la jurisdicción competente que se declare resuelto el contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA - INDEPENDENCIA DEL CONTRATISTA. El contratista no es representante, agente o mandatario del ICFES, como consecuencia no tiene la facultad de hacer declaraciones, representaciones o compromisos en nombre del ICFES, ni de tomar decisiones o iniciar acciones que generen obligaciones a su cargo.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL: Este contrato no constituye vinculación laboral alguna del CONTRATISTA con el ICFES, por lo tanto el CONTRATISTA, no tendrá derecho al reconocimiento o pago de prestaciones sociales.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. IMPUESTOS Y RETENCIONES: El pago de impuestos y retenciones que surjan por causa o con ocasión del presente contrato corren por cuenta del CONTRATISTA y serán retenidos por la tesorería del ICFES, descontándolos de los pagos que se haga.

CLÁUSULA VIGÉSIMA. INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTO DE INTERESES: Las partes manifiestan bajo la gravedad del juramento que no se encuentran incurso en ninguna de las causales previstas en la Constitución o en la Ley, que les impidan suscribir el presente contrato y que en el caso de sobrevenir alguna de ellas durante el proceso del mismo, procederán conforme lo dispone la normatividad vigente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. ANEXOS DEL CONTRATO. Forman parte integral del presente Contrato los siguientes documentos: 1) Requisición No. 580 de 2015 y sus anexos. 2) El

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
PROFESIONALES No. 1146 DE
2015, CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO
COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA
EDUCACIÓN- ICFES Y SANDRA MARÍA
RAMIRÉZ VALENCIA.



1972
certificado de disponibilidad presupuestal No. de 2015. 3) Todos los documentos que emitan las partes durante la ejecución del contrato y que tengan relación con la naturaleza de su objeto.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato podrá liquidarse de común acuerdo dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la terminación del contrato.

PARÁGRAFO: Si el CONTRATISTA no se presenta a la liquidación del contrato o las partes no llegan a común acuerdo en relación con la liquidación, las partes acuerdan que la entidad podrá proceder a efectuar la liquidación del contrato dentro de los dos (2) meses siguientes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente contrato requiere para su perfeccionamiento de la firma de las partes. Para su ejecución se requiere el registro presupuestal, la acreditación de encontrarse el contratista a paz y salvo por concepto de aportes al sistema de seguridad social integral.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. APORTES PARAFISCALES: El contratista declara y acredita que se encuentran al día en el pago de aportes relativos al sistema de seguridad social integral, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y las normas que le complementan.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. RÉGIMEN DE IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS: El contratista declara que pertenece al régimen señalado en el Registro Único Tributario.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. GASTOS DEL CONTRATO: Correrán a cargo del CONTRATISTA todos los gastos necesarios para el perfeccionamiento y el inicio de la ejecución del contrato. El pago de los impuestos y retenciones que surjan por causa o con ocasión del presente contrato corren por cuenta del CONTRATISTA. La retención será efectuada por la tesorería del ICFES, mediante descuento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONFIDENCIALIDAD. En caso de que exista información sujeta a alguna reserva legal, las partes deben mantener la confidencialidad de esta información. Para ello, debe comunicar a la otra parte que la información suministrada tiene el carácter de confidencial.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. LUGAR DE EJECUCIÓN Y DOMICILIO CONTRACTUAL. Para todos los efectos legales y fiscales que se deriven de este Contrato, se fija como domicilio la ciudad de Bogotá.

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

11 DIC. 2015


MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO
Ordenadora del Gasto
ICFES


SANDRA MARÍA RAMIRÉZ VALENCIA
CONTRATISTA

Elaboró: Karen Adriana Duarte Mayorga- Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

www.icfes.gov.co @ICFEScol ICFES ● Carrera 7 No. 32-12 Edificio San Martín, Torre Sur - Piso 32, Bogotá, Colombia
Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 484 1460 - Gratuita Nacional: 018000 519535