

INVITACIÓN A COTIZAR No. 075 DE 2019

Objeto: FIDUPREVISORA S.A. a través de la Gerencia de Tecnología e Información está interesada en contratar un proveedor con autonomía técnica y administrativa, que se obligue con el contratante a complementar los servicios existentes con nuevas líneas telefónicas, teleconferencias, videoconferencias, grabación de llamadas, movilidad de las extensiones fijas, bolsa de minutos para realizar llamadas a destinos local, nacional y móvil, línea 018000 incluyendo bolsa de minutos para recibir llamadas locales y nacionales e implementación de carteleras virtuales de acuerdo con los requerimientos técnicos y funcionales de la entidad.

Apertura de la Invitación: Octubre 23 de 2019

Fecha límite para presentar observaciones: Octubre 28 de 2019 hasta las 15:00 horas

Audiencia de exposición del proyecto y respuesta a observaciones: Octubre 30 de 2019 a las 15:00 horas, Calle 72 No. 10-03 Oficina 204

Envío documento de invitación a cotizar ajustado: Octubre 31 de 2019.

Recepción de Cotizaciones: Noviembre 04 de 2019 hasta las 17:00 horas a través del correo electrónico intdemercados@fiduprevisora.com.co

Área Responsable: Gerencia de Tecnología e Información

Contacto: intdemercados@fiduprevisora.com.co

1. INFORMACIÓN GENERAL

FIDUPREVISORA S.A. aclara que la presente invitación a cotizar en ningún caso podrá considerarse oferta para celebrar contrato; por lo tanto, no podrá deducirse relación contractual alguna. Así las cosas, se precisa que el fin de esta solicitud es el de analizar las condiciones del mercado correspondiente, la viabilidad de la contratación mediante la medición de variables como la oportunidad, la calidad, el costo, etc. Adicionalmente, se realizarán las gestiones pertinentes si alguna de las cotizaciones allegadas cumple con las expectativas de la Fiduciaria, la cual debe satisfacer las necesidades de acuerdo con los requerimientos descritos en el documento respectivo o si se requiere, se reestructura la solicitud de acuerdo con el presupuesto definido o en el evento en el cual las entidades consultadas no cumplieren con los requisitos para la prestación integral de los servicios solicitados.

1.1. Régimen Jurídico

La presente invitación a cotizar, se encuentra sujeta a las normas del derecho privado y al Manual de Contratación de Bienes y Servicios de Fiduprevisora S.A., de acuerdo con lo establecido en el Artículo 15 de Ley 1150 de 2007. Así mismo, se aplicarán los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política.

1.2. Confidencialidad de la Información

Los interesados se obligan con Fiduprevisora S.A., a manejar y utilizar de manera confidencial cualquier información que le sea entregada o a la que tenga acceso con ocasión del presente proceso, garantizando por todos los medios a su alcance que los empleados a su servicio y demás personas autorizadas respetarán la obligación de guardar secreto y confidencialidad sobre cualquier información recibida u obtenida.

1.3. Protección de datos personales

Los interesados en desarrollo de las actividades previas, de ejecución, terminación y conexas a esta invitación a cotizar; reconocen y autorizan que podrán realizarse tratamiento de datos personales en los términos de la ley 1581 de 2012, su Decreto reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que las adicionen, aclaren o modifiquen, y además bajo la completa observancia de lo preceptuado en la Política de Protección de Datos Personales, manuales y procedimientos internos establecidos por FIDUPREVISORA S.A.

Así mismo, los proveedores interesados declaran que para efectos de trámites relativos a consultas o reclamos relacionados con datos personales, tienen habilitado el correo electrónico: protecciondedatos@fiduprevisora.com.co

1.4. Criterios Ambientales

El proveedor deberá cumplir con la normatividad ambiental vigente que le aplique y aportar la documentación pertinente que solicite la Fiduciaria; además, deberá ceñirse a las políticas y lineamientos del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, cuando sea aplicable al servicio a contratar, el cual podrá ser consultado a través de la página web www.fiduprevisora.com.co, en el link que se relaciona a continuación:

[http://www.fiduprevisora.com.co/documents/Contratacion%20en%20linea/Protocolo%20de%20buenas%20practicas%20\(1\).pdf](http://www.fiduprevisora.com.co/documents/Contratacion%20en%20linea/Protocolo%20de%20buenas%20practicas%20(1).pdf)

1.5. Forma de presentación de la Cotización

Los interesados deben presentar sus ofertas por medio de correo electrónico, en idioma español, dentro de las fechas establecidas para cada etapa del proceso relacionadas en el cronograma y acompañadas de los documentos solicitados.

1.6. Documentos de carácter jurídico y financiero

Las respectivas cotizaciones deberán estar acompañadas de los documentos que se relacionan a continuación, con el fin de realizar un análisis de tipo jurídico y financiero de cada interesado; veamos:

| | |
|-----------------|-----------------------------|
| (fiduprevisora) | INVITACIÓN A COTIZAR |
|-----------------|-----------------------------|

- I. Certificado de Existencia y Representación Legal con fecha de expedición no mayor a 30 días
- II. Registro Único Tributario - RUT
- III. Estados Financieros con corte a diciembre de 2018

1.7. Condiciones de la Invitación

Las cotizaciones se recibirán a más tardar el día viernes 01 de noviembre de 2019 hasta las 17:00 horas, a través del correo electrónico intdemercados@FIDUPREVISORA.com.co.

1.8. Experiencia Específica

El interesado debe relacionar experiencia de ejecución de contratos cuyo objeto contemple las actividades citadas en el objeto de esta invitación.

| No | EMPRESA O ENTIDAD CONTRATANTE | OBJETO | FECHA INICIO | FECHA FIN | VALOR TOTAL EJECUTADO EN SMMLV INCLUIDO IVA |
|----|-------------------------------|--------|--------------|-----------|---|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |

2. OBJETO

FIDUPREVISORA S.A. a través de la Gerencia de Tecnología e Información está interesada en contratar un proveedor con autonomía técnica y administrativa, que se obligue con el contratante a complementar los servicios existentes con nuevas líneas telefónicas, teleconferencias, videoconferencias, grabación de llamadas, movilidad de las extensiones fijas, bolsa de minutos para realizar llamadas a destinos local, nacional y móvil, línea 018000 incluyendo bolsa de minutos para recibir llamadas locales y nacionales e implementación de carteleras virtuales de acuerdo con los requerimientos técnicos y funcionales de la entidad.

3. ALCANCE

Suministro en modalidad de servicio de líneas telefónicas, teleconferencias, videoconferencias, grabación de llamadas, movilidad de las extensiones fijas, bolsa de minutos para realizar llamadas a destinos local, nacional y móvil, línea 018000 incluyendo bolsa de minutos para recibir llamadas locales y nacionales e implementación de carteleras virtuales de acuerdo con los requerimientos técnicos y funcionales de la entidad.

4. REQUISITOS HABILITANTES

El proveedor debe adjuntar con su propuesta y a nombre propio el registro TIC con la correspondiente habilitación como proveedor para explotar los servicios de telecomunicaciones, que para este caso deben ser como mínimo Telefonía larga distancia, telefonía local y local extendida, servicios de valor agregados y telemáticos, telefonía IP y móvil.

Certificación que garantice la geo redundancia de plataforma de grabación ofertada expedida directamente por el fabricante de su solución.

5. CONDICIONES DEL SERVICIO REQUERIDO

5.1. Especificaciones del servicio

El presente anexo describe los servicios que son requeridos por FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A. en sus componentes de telecomunicaciones, los cuales incluyen:

- a) Números virtuales por cada ciudad donde tenga sede FIDUPREVISORA.
- b) Servicio de telefonía pública para cada una de las sedes de la entidad de manera centralizada.
- c) Sistema telefónico. Extensiones fijas para cada una de las sedes de la entidad.
- d) Movilidad de extensiones fijas.
- e) Grabación de llamadas para 200 extensiones.
- f) Bolsa de minutos para realizar llamadas a fijo y móvil.
- g) Entregar línea 018000 con bolsa de minutos para recibir llamadas.
- h) Teleconferencia.
- i) Videoconferencia.
- j) Cartelera virtuales.
- k) 60 equipos con planes celulares corporativos con voz ilimitada + 25 Gb de datos (20 de estos equipos deben ser de alta gama en su última versión).
- l) La telefonía fija entregada a la entidad debe conectarse a cero pesos (\$0) a los celulares entregados.
- m) Entrega de 2 equipos switch core de 48 puertos cada uno.
- n) Capacitaciones en el manejo de la plataforma para personal administrador.
- o) Capacitaciones en el manejo de la plataforma para usuario final.

5.2. Objetivo General

La presente invitación a cotizar tiene como objeto renovar la plataforma de comunicaciones de FIDUPREVISORA S.A.; para ello se debe contar con una arquitectura que contemple el tráfico de voz interno y externo tanto fijo como móvil, grabación de llamadas fijas, movilidad de extensiones, teleconferencias, video conferencias y cartelera virtuales con las ventajas de una red de tecnología IP/MPLS.

A continuación, se detallan los requerimientos mínimos que los PROVEEDORES interesados deben ofrecer, en donde se debe contemplar una solución integral que sobrepasen los requerimientos planteados en el presente documento de requerimientos técnicos y crecimiento de la entidad durante el tiempo del contrato.

5.3. Obligaciones del Servicio

- a) La solución debe garantizar la disponibilidad, escalabilidad y desempeño requeridos para la correcta operación del servicio de FIDUPREVISORA S.A.
 - b) La solución debe ser un servicio administrado de comunicaciones, estable, flexible, robusto y escalable en las sedes descritas por FIDUPREVISORA S.A., que permitan la comunicación interna y externa.
 - c) Los equipos de la solución ofertada deben ser nuevos.
 - d) Fiduprevisora cuenta actualmente con una solución de planta telefónica Hosted Collaboration Solution Cisco HCS.
 - e) La solución propuesta debe soportar conectividad SIP para 120 enlaces públicos.
 - f) La solución debe contar con alta disponibilidad local y operar en dos DataCenter que FIDUPREVISORA disponga para tal fin, cada uno de los dos sitios deben poder soportar el 100 % de la operación en caso de falla del otro. Estos sistemas deberán poder operar en modalidad de Activo-Activo y permitir balanceo de cargas.
 - g) La solución de grabación de llamadas debe tener la capacidad de almacenar un (1) año de grabaciones.
 - h) El número de líneas a grabar es de 200.
 - i) La grabación debe tener replicación en el Datacenter que FIDUPREVISORA indique.
 - j) Almacenamiento local de grabación de llamadas por un año.
 - k) El proveedor debe garantizar el ancho de banda dedicado para las llamadas.
- El proveedor debe estar en capacidad de garantizar SLA sobre la red que tiene actualmente FIDUPREVISORA S.A.

5.4. Requerimientos Técnicos

5.4.1. Números virtuales

El proveedor deberá entregar los números necesarios para garantizar la cobertura nacional que tiene FIDUPREVISORA actualmente con crecimiento del 30%. Ver Anexo 1. Donde se encuentran las ciudades y números actuales; estos enlaces deben ser entregados de manera centralizada integrándose con la plataforma actual de la entidad.

Actualmente FIDUPREVISORA S.A. cuenta con 7 E1/PRI los cuales brindan 210 canales, por lo tanto, el proveedor deberá proponer la mejor solución para cubrir la demanda y debe integrarse vía SIP con la planta actual Anexo 2. Ésta troncal SIP debe contar con la licencia correspondiente para la integración con la PBX y los costos deben ser asumidos por el proveedor.

5.4.2. Sistema Telefónico.

El proveedor deberá garantizar que exista la comunicación entre el punto principal Triara donde se encuentra la PBX actual de la entidad y todas las sedes de FIDUPREVISORA S.A. a nivel nacional con sus respectivas extensiones fijas. Esta comunicación debe ser incluida en los costos y la red debe ser proporcionada por el proveedor, con el ancho de banda

adecuado para poder transitar las llamadas de manera segura y sin problemas de calidad de audio.

El proveedor deberá entregar como parte de su solución, una troncal SIP Fija Nacional como solución para que FIDUPREVISORA pueda entregar a través de ella los servicios de atención al cliente, Call center, mesas de apoyo, entre otras, en aras de generar importantes ahorros en sus comunicaciones de voz nacionales y que se mejoren los niveles de servicio con una solución centralizada y escalable.

La troncal de 210 canales, deberá permitir comunicaciones de voz ilimitada, entre todas las sedes de FIDUPREVISORA y la red de telefonía local.

Se deberán configurar líneas Virtuales de Telefonía Fija local en las ciudades donde FIDUPREVISORA tenga sedes, para facilitar el acceso a sus clientes a través de marcación de números de telefonía Local en cada ciudad. Las llamadas son transportadas por la red del proveedor y entregadas en un punto central en donde FIDUPREVISORA tiene actualmente su PBX, el proveedor adjudicado deberá asumir los costos que esto genere.

Las principales características del servicio de Troncal SIP Fija Nacional requeridas son:

- a) Plataforma de Telefonía IP de última Generación con conexión 100% fibra óptica para soluciones seguras y de alta disponibilidad.
- b) Asignación de puntos de presencia virtual con numeración de Telefonía Local para comunicaciones de voz entrante o saliente entre la sede de FIDUPREVISORA y la Red de Telefonía Publica Conmutada local, hasta las 13 ciudades en donde se tienen las sedes.
- c) Planes con llamadas ilimitadas en estas ciudades y entre ellas.
- d) Gestión y monitoreo 7x24x365 con sistemas de gestión e ingenieros certificados en telefonía IP.
- e) Este servicio debe contemplar líneas virtuales que generen ahorro en las llamadas recibidas por la línea a incluir por el proveedor 018000.

La solución ofertada debe ser escalable, de fácil el crecimiento y expansión de la compañía. Consultar las sedes en el Anexo 3.

5.4.3. Tarificación

Se requiere contar con un sistema de Tarificación para telefonía IP que permita conocer la manera en el que se emplea el servicio telefónico, control de todas las llamadas IP del cliente y generación de reportes parametrizables. EL PROVEEDOR, en su propuesta, deberá garantizar que la plataforma de Tarificación de Llamadas garantice las siguientes funcionalidades:

- f) Monitoreo automático del tráfico telefónico
- g) Control centralizado del tráfico de llamadas

- h) Generación de reportes e informes predefinidos con estadísticas de consumo, llamadas entrantes/salientes, llamadas recibidas/contestadas, llamadas recibidas/no contestadas
- i) Facilidad de crear/modificar/eliminar usuarios/centros de costos/particiones para la generación de informes y estadísticas

5.4.4. Movilidad

El proveedor deberá suministrar una plataforma que permita la movilidad de las extensiones fijas para 750 usuarios en diferentes dispositivos.

El servicio de movilidad deberá garantizarse para equipos móviles con sistemas operativos Android e IOS como teléfonos y tablets y Windows y Mac OS para laptops con la funcionalidad de permitir a los usuarios ser alcanzados a través de un número único, de manera que la llamada pueda recibirse tanto en la extensión como en un número diferente externo fijo o celular pre programado.

El servicio de movilidad, mensajería instantánea, video llamada y softphone deberá garantizarse mediante un único agente (software) y éste, a su vez, deberá tener la capacidad de integrarse con los servicios de videoconferencia y con la plataforma existente actualmente de comunicaciones unificadas de la entidad.

Los dispositivos móviles de los usuarios, utilizando el agente softphone, deben estar en la capacidad de realizar llamadas utilizando la red de datos celular o conexiones Wi-Fi mediante la aplicación proporcionada.

Desde la aplicación móvil de comunicaciones el usuario en una llamada activa debe poder cambiar de la red celular a la red de Wi-Fi de la entidad de una forma transparente y sin finalizar la llamada.

5.4.5. Grabación de llamadas

Grabación de llamadas centralizado el cual debe constar de la grabación de 200 extensiones y replicación en el Datacenter que FIDUPREVISORA indique. La grabación debe tener almacenamiento local por un año.

5.4.6. Bolsa de minutos

El proveedor deberá garantizar una bolsa de 100.000 minutos para cualquier destino nacional o celular.

5.4.7. Servicio 018000

El proveedor deberá entregar el servicio de línea 018000 más la bolsa de minutos de llamadas revertidas recibidas en la línea 018000, garantizando que ésta aplique únicamente

para las ciudades en las que FIDUPREVISORA no cuenta con sede; el proveedor debe verificar la posibilidad de mantener el mismo número (018000919015).

La línea 018000 debe estar disponible 24/7/365 y no debe quedarse sin saldo para que los usuarios puedan comunicarse con la entidad, además de eso, se solicita que el tráfico de llamadas generado en las diferentes ciudades con las cuales tenemos conectividad, se deben traer por nuestra red (MPLS o SDWAN) y ser entregadas a nuestro contact center. En caso de sobre pasar la bolsa de minutos ofertada, el proveedor garantizará que el valor del minuto adicional tiene el mismo costo de la bolsa adquirida.

La bolsa de minutos actual contratada es de 3000 minutos, línea abierta con ingreso de llamadas fijo local y nacional y móvil.

5.4.8. Teleconferencias y Video conferencias

EL PROVEEDOR deberá garantizar en su propuesta un servicio de videoconferencia robusto, seguro, escalable, flexible y de alto rendimiento, que incorpore funciones avanzadas de configuración y asistencia y que sea fácil de utilizar. La plataforma de videoconferencia debe ser parte funcional e integral del modelo de Comunicaciones Unificadas y Colaboración objeto de este proyecto.

Los aspectos técnicos de la plataforma de videoconferencia que se deben cumplir se describen a continuación:

- a) Se requiere incluir en la solución 15 salas virtuales de videoconferencia que permitan conectar mínimo 20 usuarios simultáneos por sala y que se integre con la solución de PBX actual de la entidad de manera nativa.
- b) Integración del sistema de videoconferencia con el sistema de comunicaciones unificadas objeto de este proyecto.
- c) La solución de videoconferencia propuesta debe tener la opción de conectarse a una sesión a través de un navegador web sin instalar ningún programa especial en los dispositivos.
- d) La plataforma de videoconferencia debe permitir presentaciones en tiempo real, compartir escritorio y llamadas a extensiones de la solución de comunicaciones unificadas.
- e) Garantizar alta calidad en las sesiones de videoconferencia, maximización de ancho de banda, compresión de señales de audio y video y reducción de jitter.
- f) Capacidad de realizar Streaming para conexiones a través de Internet a través de un explorador Web. Las conferencias que se pasen por Streaming deberán poderse grabar y almacenar.
- g) La solución de videoconferencia debe permitir la conexión vía inalámbrica para controlar los dispositivos y para la recepción y manejo del contenido.

5.4.9. Sala de tele presencia

El proveedor debe incluir una sala de tele presencia en la sede principal donde permita realizar la inter conexión de todo el sistema de video conferencia ofertada.

5.4.10. Sala de oralidad

Se requiere que el proveedor oferte los equipos y el servicio necesarios para tener una sala requerida por control interno disciplinario con el fin de realizar las audiencias orales de procesos jurídicos. Esta sala debe cumplir como mínimo con:

- a) 4 micrófonos de mesa móviles
- b) Sistema de grabación de la audiencia
- c) Televisor de más de 55" para realizar las audiencias y transmisión de la video conferencia
- d) Cámara para realizar la transmisión

El sistema debe permitir generar un medio magnético con la grabación de la audiencia y el almacenamiento de la misma.

5.4.11. Equipos y telefonía móvil

El proveedor debe contemplar y entregar a la entidad dentro de su oferta, la totalidad de 60 equipos móviles nuevos de última tecnología de la siguiente manera:

- a) 20 equipos gama alta de 128 Gb
- b) 40 equipos de gama media de 64 Gb
- c) 60 Planes celulares corporativos con voz ilimitada + 25 Gb de datos

Todos los equipos deben permitir la instalación del software de movilidad ofertado.

El proveedor debe contemplar la entrega de los equipos con su respectiva SIM-CARD en la ubicación que defina la entidad.

5.4.12. Carteleras virtuales

El proveedor deberá ofrecer una solución de Marketing Digital, la cual permita editar, distribuir y administrar contenido corporativo y de mercadeo, sobre pantallas industriales instaladas en sus oficinas, con el fin de llegar a sus colaboradores de manera clara, segura directa y personalizada, con mensajes que agreguen valor al negocio e incentiven el sentido de pertenencia hacia la entidad. La solución ofertada, deberá contar con todos los componentes necesarios para su operación, en donde dichos componentes deberán ser dispuestos por el proveedor al igual que todos los costos que dicho servicio requiera, FIDUPREVISORA no asumirá costos adicionales en ningún caso.

El proveedor deberá entregar al menos 25 carteleras digitales, instaladas en las instalaciones de la FIDUPREVISORA, con su respectivo sistema de administración centralizado.

El proveedor deberá entregar al menos cinco (5) usuarios que puedan publicar contenido en las carteleras.

Para este servicio, el proveedor deberá indicar a FIDUPREVISORA las recomendaciones y requerimientos de instalación, con el fin de adecuar las áreas seleccionadas para ubicar las pantallas industriales con su respectivo soporte a pared, a nivel de energía y punto de red. El servicio deberá contar con gestión proactiva y hasta 4 cambios de contenido por mes.

La solución debe garantizar su consumo de red sin hacer uso de los recursos de la red LAN en cada una de las sedes a nivel nacional de la entidad.

FIDUPREVISORA hará entrega de los contenidos de su interés al proveedor, para respectivo montaje en la plataforma de marketing digital.

Monitoreo y soporte técnico 5 x 8.

5.4.13. Switches Core

El proveedor deberá suministrar 2 equipos Switch Core que cuenten mínimo con las siguientes características cada uno:

- a) 48 puertos
- b) Puertos Giga
- c) 4 Puertos 10 Giga
- d) Compatibles con NAC Aruba
- e) Compatibilidad con switches Aruba

5.5. Duración

La duración estimada para la prestación del servicio es de doce (12), veinticuatro (24) y treinta seis (36) meses.

5.6. Forma de pago

Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, el pago del valor estimado del servicio se hará conforme la vigencia en mensuales vencidas, por cada año de servicio o en forma proporcional al servicio prestado, bajo la modalidad de mes vencido.

Nota: FIDUPREVISORA S.A., conforme a su portafolio de servicios financieros, lo invita a invertir en un Fondo de Inversión Colectiva administrado por ésta, con el fin de que los pagos derivados del eventual contrato, sean generados a través de dicho medio. Para lo anterior, podrá solicitar información al correo electrónico mcotes@FIDUPREVISORA.com.co.

6. OFERTA ECONÓMICA

| | |
|-----------------|-----------------------------|
| (fiduprevisora) | INVITACIÓN A COTIZAR |
|-----------------|-----------------------------|

El valor de la propuesta debe estar en pesos colombianos, debe incluir vigencia, IVA y demás impuestos a los que haya lugar. Es preciso tener en cuenta que la oferta deberá estar discriminada en tres (3) descripciones distintas, expresadas bajo el cuadro relacionado a continuación:

| DESCRIPCIÓN | VALOR | IVA | VALOR TOTAL |
|---|-------|-----|-------------|
| Prestación del servicio por doce (12) meses | | | |
| Prestación del servicio por veinticuatro (24) meses | | | |
| Prestación del servicio por treinta y seis (36) meses | | | |

Para Fiduprevisora S.A., es importante contar con su oferta teniendo en cuenta su experiencia y reconocimiento en el mercado; de esta manera, conocer las mejores prácticas que se están llevando a cabo, con el fin de establecer condiciones equitativas y factores objetivos de selección dentro de los oferentes.

Agradecemos su participación.

Elaboró: Jose Duque Cadena – Técnico de Inteligencia de Mercados
 Revisó: Sandra Patricia Mateus Acosta – Directora de Adquisiciones
 Aprobó: Jhon Sergio Plazas Chavarro – Director de Infraestructura

"Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriaFIDUPREVISORA@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua".
 Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalía u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.