

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

INVITACIÓN A COTIZAR No. 023 DE 2020

Objeto: Fiduprevisora S.A., requiere recibir cotización para la realización de encuestas para medir la percepción de los clientes sobre la satisfacción y calidad de los servicios y productos ofrecidos por la entidad, a través de un sistema válido, cuantificable y objetivo, de manera telefónica y presencial.

Apertura de la Invitación: Marzo 05 de 2020

Fecha límite para presentar observaciones: Marzo 10 de 2020 hasta las 12:00 horas

Respuesta a observaciones: Marzo 13 de 2020

Recepción de Cotizaciones: Marzo 19 de 2020 hasta las 17:00 horas a través del correo electrónico intdemercados@fiduprevisora.com.co

Área Responsable: Dirección de Servicio al Cliente – Vicepresidencia Comercial Y de Mercadeo

Contacto: intdemercados@fiduprevisora.com.co

1. INFORMACIÓN GENERAL

Fiduprevisora S.A. informa que la presente invitación a cotizar no se puede considerar como una oferta a para celebrar contrato; por lo tanto, no podrá deducirse relación contractual alguna.

En consecuencia, la finalidad de la presente solicitud es el de analizar las condiciones del mercado correspondiente, la viabilidad de la contratación mediante la medición de variables como la oportunidad, calidad, costo, etc. Adicionalmente, se realizarán las gestiones pertinentes si alguna de las cotizaciones allegadas cumple con las expectativas de Fiduprevisora S.A., 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 de acuerdo con lo establecido en el Artículo 15 de la Ley 1150 de 2007 sujeta a las normas del derecho privado y al Manual de Contratación de Bienes y Servicios de Fiduprevisora S.A. Sin perjuicio de lo anterior y en cumplimiento de lo señalado en la ley Fiduprevisora S.A. aplicará 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 entidad; 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:

<https://www.fiduprevisora.com.co/wp-content/uploads/2019/12/Protocolo-de-buenas-practicas-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:

- 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

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

1.7. Condiciones de la Invitación

Las cotizaciones se recibirán a más tardar el día 19 de marzo de 2020 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., requiere recibir cotización para la realización de encuestas en donde se mida la percepción de los clientes sobre la satisfacción y calidad de los servicios y productos ofrecidos por la entidad, a través de un sistema válido, cuantificable y objetivo, de manera telefónica y presencial.

3. ALCANCE

Recolectar la información de forma presencial y telefónica con los datos suministrados en las bases de datos; para lo cual se deberá informar a la entidad atributos, posición competitiva, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; al igual que presentar comparaciones del sector e internacionales con la industria y matriz de prioridades; indicar los resultados de estudio incluyendo las estadísticas de los índices de satisfacción de cada proceso, atributo y producto y por último realizar recomendaciones dirigidas a decidir estrategias de mejora continua.

4. CONDICIONES DEL SERVICIO REQUERIDO

4.1 Condiciones Específicas del Servicio

- a) La realización de **cuatrocientas (400)** encuestas a los clientes de la entidad, "Para lo cual se hará entrega de la base de datos completa"
- b) Seleccionar aleatoriamente a los encuestados, con el fin de conocer su percepción en cuanto a la satisfacción y calidad de los servicios y productos ofrecidos.

- c) Tener la idoneidad suficiente para la ejecución de todas las fases que implican obtener los resultados propuestos, contar con el personal especializado en el trabajo de campo que se debe efectuar, principios éticos para el manejo de la entrevista, y mecanismos de control de calidad.
- d) Concentrar información mediante; vía telefónica y presencial, la cual se plasmará en formularios ajustados a las necesidades de Fiduciaria La Previsora S.A. y aprobados por la Dirección de Servicio al Cliente previa validación con las áreas que tienen bajo su responsabilidad el manejo de clientes.

4.2 Entregables

Los entregables serán:

- a) Formularios de encuesta aprobados.
- b) Datos tabulados en Excel.
- c) Informe detallado que facilite y oriente los planes de acción de Fiduprevisora S.A., el cual incluirá los resultados de estudio de satisfacción y calidad en los productos y servicios.
- d) Análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados.
- e) Resumen ejecutivo por áreas y presentación de resultados.

4.3 Forma de pago

Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, el pago del valor estimado del servicio se hará treinta por ciento (30%) con la aprobación de los formularios; treinta por ciento (30%) con la terminación de la recolección de la información y cuarenta por ciento (40%) con la entrega final de los resultados e informe y socialización.

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.

4.4 Duración

La duración o plazo estimado para la prestación del servicio es de tres (03) meses.

5. OFERTA ECONÓMICA

El valor total de la propuesta debe estar en pesos colombianos, debe incluir IVA y demás impuestos a los que haya lugar.

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: Carolina Giraldo Duque – Coordinadora de la Dirección de Adquisiciones
Revisó: Cesar Camilo Neira Ávila – Director de Adquisiciones (E)
Aprobó: Tatiana Diaz Andrade – Directora de Servicio al Cliente

"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 corresponsalia 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.