



RESPUESTA A OBSERVACIONES

FIDUPREVISORA S.A. en cumplimiento a las actividades del cronograma establecido en la invitación a cotizar No. 029 de 2020, se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación a (...) *"Fiduprevisora S.A., requiere recibir cotización para el suministro a nivel nacional de los bonos de alimentación, regalo y dotación, requeridos por la Dirección de Talento Humano, de acuerdo a lo establecido en el catálogo de oferta valor para el colaborador y lo establecido en la Ley 70 de 1988, la cual se dispone el suministro de calzado y vestido de labor para los empleados del sector Oficial.."*

FIDUPREVISORA S.A. INVITACION A COTIZAR No. 029- 2020 RESPUESTA A OBSERVACIONES

Fiduprevisora S.A. en respuesta a observaciones a la Invitación a cotizar número 029 - 2020 se procede a responder las observaciones, de la siguiente manera:

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
4	01/04/2020	Correo Electrónico	SODEXO PASS

1. Migrar la solicitud de cotización de Bonos a Tarjetas para (alimentación, dotación y regalo) garantizando a sus colaboradores los siguientes beneficios:
 - a. La tarjeta pass, es un mecanismo que ha sido diseñado para incentivar, premiar, regalar y bonificar a sus funcionarios, facilitando los trámites administrativos.
 - b. A diferencia de los bonos, la tarjeta por seguridad permiten el bloqueo de saldos en caso de pérdida o hurto, garantizando que el beneficiario hará uso de los valores designados para c/u por la Entidad.
 - c. El uso es restrictivo de acuerdo a la necesidad de la entidad (Alimentación, regalo y/o dotación) a nivel nacional.
 - d. La tarjetas permiten al portador que pague el valor exacto del bien o servicio que adquiere, sin necesidad de completar el valor adicional con dinero en efectivo en los casos en que los excedentes sean inferiores al valor nominal de los bonos; tampoco debe el beneficiario adquirir otros bienes o servicios que no son el propósito de su compra con la finalidad de completar el valor nominal de los bonos o vales que pretende canjear.
 - e. La entidad (Fiduprevisora) podrá adelantar el cargue de saldos para cada uno de sus beneficiarios directamente mediante plataforma online, lo que permite llevar su propio control de cargas.



- f. Teniendo en cuenta que el contrato no se ejecuta en un solo mes, particularmente para el beneficio de alimentación y dotación, no tendrá el beneficiario ni la Entidad que esperar el término de (3 días) entrega de los bonos o vales físicos en la Entidad; por el contrario, una vez entregue las tarjetas a sus beneficiarios, podrá adelantar el cargue en la plataforma y al día siguiente podrá el beneficiario hacer uso de los saldos de su tarjeta.
- g. Cada tarjeta se entrega con un pin de seguridad que se requiere cada vez que se adelante una transacción con la tarjeta, esto garantiza la identidad del beneficiario y protege los saldos en caso de pérdida de la tarjeta.
- h. Los beneficiarios podrán consultar los usos y consumos de los vales electrónicos según sus necesidades a través de línea telefónica, web y app.
- i. Los beneficiarios podrán realizar el Bloqueo de la tarjeta por IVR en caso de pérdida o robo

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Agradecemos la propuesta que nos ofrecen frente a la tarjeta pass, sin embargo Fiduprevisora se mantiene en el objetivo de la solicitud que requiere:

- Cotización para el suministro a nivel nacional de los **bonos de alimentación**, regalo y dotación, requeridos por la Dirección de Talento Humano, de acuerdo a lo establecido en el catálogo de oferta valor para el colaborador y lo establecido en la Ley 70 de 1988, la cual se dispone el suministro de calzado y vestido de labor para los empleados del sector oficial.

Con el alcance: El suministro de bonos se realizará en las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Cartagena, Medellín, Manizales, Cali, Pereira, Popayán, Bucaramanga, Montería, Riohacha, Ibagué y Villavicencio.

Conforme a las condiciones específicas, requeridas y detallas en la invitación.

2. Por otra parte se solicita a la entidad que incluya para este caso como características técnicas de la tarjeta:

CARACTERÍSTICAS DE LA TARJETA PASS

- a. Posibilidad de Cambio de pin online.
- b. Cada tarjeta cuenta con un PIN único para realizar compras en comercios autorizados. El cual es requerido para todas las transacciones.
- c. Solicitud del pedido a través de la plataforma.
- d. La Tarjeta es al portador, es redimible total o parcialmente por el valor cargado.
- e. Permite recargas de saldos.
- f. El valor cargado no tiene vencimiento y se pueden acumular.
- g. El uso es restrictivo de acuerdo a la necesidad de la entidad (Alimentación, regalo y/o dotación) nivel nacional.
- h. La consulta de saldos y movimientos a través de www.sodexoclub.com.co y líneas de SAC.
- i. Esta tarjeta No se puede utilizar en cajeros automáticos.
- j. La tarjeta se bloqueará en los siguientes eventos, en donde se generará un costo adicional por re-expedición:



- ✓ En caso de no realizar la primera carga dentro de los 3 meses siguientes a la entrega.
 - ✓ Una vez realizada la primera carga y en el evento de no realizar recargas y/o uso por lo menos una vez cada 6 meses.
 - ✓ En caso de recibir reporte de robo, pérdida o deterioro del plástico.
- k. La tarjeta NO requiere saldo mínimo
- l. La tarjeta NO genera costos como:
- ✓ Cuotas de manejo.
 - ✓ Consulta de saldos.
 - ✓ Por Transacción.
 - ✓ Comisión para el beneficiario.
 - ✓ 4 x mil

RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:

Fiduprevisora se mantienen en las condiciones de servicio requerido, especifica y obligaciones generales establecidas, de acuerdo a la solicitud inicial de *suministro a nivel nacional de los bonos de alimentación, regalo y dotación, requeridos por la Dirección de Talento Humano.*

3. De igual forma se solicita a la entidad eliminar las características técnicas requeridas en el pliego que únicamente aplican a bono papel.
 - a. Expedir los bonos alimentación a nombre de cada beneficiario dividido en cuantías de \$5.000 a \$10.000, de acuerdo a la solicitud por parte de la Dirección de Talento Humano.
 - b. Expedir los bonos de dotación divididos en valeras por un total de \$210.000 y en cuantías de \$10.000, de acuerdo a la solicitud por parte de la Dirección de Talento Humano.
 - c. La empresa interesada debe responder oportunamente ante la entidad y ante las personas beneficiarias de los bonos, por cualquier reclamo acerca de la calidad de los servicios prestados, reposición en caso de deterioro, daño o pérdida.
 - d. Emitir y entregar en un término no mayor a tres (3) días hábiles, los bonos solicitados por la Dirección de Talento Humano a nivel Nacional.
 - e. En caso de requerir cambios en los bonos por vencimiento, deberán ser realizados sin costo alguno para la entidad o el colaborador.
 - f. Los bonos deben contar con una vigencia de vencimiento no menor a un año.

RESPUESTA FIDUPREVISORA:

Fiduprevisora se mantienen en las condiciones de servicio requerido, especifica y obligaciones generales establecidas, de acuerdo a la solicitud inicial de *suministro a nivel nacional de los bonos de alimentación, regalo y dotación, requeridos por la Dirección de Talento Humano.*

4. Se solicita a la entidad actualizar los siguientes numerales.



Condiciones Específicas:

- c) Las Tarjetas serán entregados únicamente a las personas autorizadas por la entidad.
- k) El proveedor debe entregar las **tarjetas** requeridos en la Calle 72N°10-03 piso 2 - Dirección de Talento Humano y las oficinas regionales ubicadas en Barranquilla, Cartagena, Montería, Riohacha, Medellín Cali, Bucaramanga, Ibagué, Villavicencio, Manizales y Pereira.

Obligaciones Generales

- a) Emitir y entregar oportunamente las **tarjetas** solicitadas por la Dirección de Talento Humano.

RESPUESTA FIDUPREVISORA:

Fiduprevisora se mantienen en las condiciones de servicio requerido, especifica y obligaciones generales establecidas, de acuerdo a la solicitud inicial de *suministro a nivel nacional de los bonos de alimentación, regalo y dotación, requeridos por la Dirección de Talento Humano.*

Fiduprevisora S.A

"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.