**RESPUESTA A OBSERVACIONES**

FIDUPREVISORA S.A. en cumplimiento a las actividades del cronograma establecido en la invitación a cotizar No. 046 de 2020, se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación a  *“(…)*cotizar bajo la modalidad de Outsourcing, la administración de las unidades de correspondencia de Fiduprevisora S.A. comprendiendo la recepción, verificación, indexación, radicación, digitalización, custodia, preparación documental y distribución de las comunicaciones oficiales, que se tramitan en la entidad, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el acuerdo 060 de 2001, así como los lineamientos y directrices de la entidad (manual de procedimientos comunicaciones oficiales, Manual de Gestión Documental y Control de Registros), Dentro de este servicio se deberá incluir además la mensajería Interna, mensajería externa local y urbana, mensajería nacional y mensajería especial, de documentos, mercancías, paqueteo y custodias de mercaderías, para lo cual deberá suministrar el personal idóneo de acuerdo a las funciones, con las competencias necesarias para procesar la documentación recibida, además de los insumos de oficina, recursos técnicos y tecnológicos (…)”

**FIDUPREVISORA S.A.**

**INVITACION A COTIZAR No. 046- 2020**

**RESPUESTA A OBSERVACIONES**

Fiduprevisora S.A. en respuesta a observaciones a la Invitación a cotizar número 046 - 2020 se procede a responder las observaciones, de la siguiente manera:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° DE OBSERVACIONES** | **FECHA DE RECIBO** | **MEDIO DE RECIBO** | **OBSERVANTE** |
| 18 | 01/09/2020 | Correo Electrónico | **envia** |

1. **3. CONDICIONES DEL SERVICIO REQUERIDO.**

***Página 5.*** *Envíos a nivel nacional, teniendo en cuenta la cobertura de servicio de Fiduprevisora en todo el territorio Colombiano, se requiere el transporte de envíos de documentos, mercancías y/o paqueteo, este servicio debe incluir personal in house a cargo del proveedor, el personal debe contar además con equipo de cómputo, necesario para ejecutar las actividades de recepción, verificación, empaque, despacho y seguimiento a todos los envíos que sean generados por la entidad, también se requieren servicios esporádicos de vigilancia o escolta, del almacenamiento de documentos o mercancías, el cual deberá contar con audio video de cada evento o no, de acuerdo a la necesidad de Fiduprevisora.*

Se solicita amablemente a la entidad nos pueda dar a Conocer la producción mensual para incluir in house a cargo de *envía*, no prestamos servicio de vigilancia o escolta y almacenamiento con los requerimientos exigidos.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los volúmenes anuales promedio se encuentran en las tablas: valor estimado 2- ENVIO DE DOCUMENTO y tabla Valor estimado 3- ENVIO DE PAQUETES al final del documento de cotización publicado. Si no prestan servicio de vigilancia o escolta y de almacenamiento mencionarlo en la oferta de cotización.

1. **3.1.5 ESTADÍSTICAS VOLUMETRÍA - RADICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN COMUNICACIONES OFICIALES.**

***Página 7.*** *Cantidad de comunicaciones oficiales radicadas al interior de la entidad en el periodo de un año a nivel nacional (Bogotá, Regionales y CAU).*

**¿**La variación de cantidad de comunicaciones radicadas en los meses de abril, mayo y junio respecto al del año 2019 se debe a la situación atípica del presente año o es atribuible a otros factores??

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se debe a la situación de cuarentena en Colombia por el Covid 19

1. **3.2 SERVICIOS CRI - SERVICIO DE TRANSPORTE DE DOCUMENTOS, MERCANCIAS Y PAQUETEO**

***Página 10.*** *El prestador del servicio deberá contar con Centros logísticos de Almacenamiento a nivel nacional;*

***Envía S.A.S*** cuenta con centros de distribución a nivel nacional y no para almacenamiento, es causal de rechazo o se puede presentar parcial.?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se debe mencionar en la oferta de cotización que no prestan servicio de almacenamiento, sin embargo, es importante que mencionen como manejan la custodia de los paquetes o documentos que se encuentran en tránsito, en las ciudades donde la entrega no se hace el mismo día de despacho.

1. *El prestador de servicio deberá contar con personal de seguridad propio o contratado a través de una empresa especializada para el transporte de documentos y mercancías que por su importancia requieran de esta formalidad.*

No prestamos el servicio de transporte de valores para cumplir con dicho requerimiento, ¿es causal de rechazo o se puede presentar parcial.?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** En los casos que se requiera por parte de la entidad se debe contar con personal de seguridad ya sea de la empresa o subcontratado, no se está solicitando servicio de transporte de valores que tiene otras connotaciones diferentes a los servicios a cotizar. Adicionalmente se informa que Fiduprevisora S.A. acepta uniones temporales en los procesos que adelanta.

1. ***3.4.3.2 ELEMENTOS E INSUMOS DE OFICINA***

***Página 17.*** *Tulas de seguridad para el transporte de la mensajería interna entre áreas, oficinas regionales y CAU’S, estas deberán ir marcadas con el logo de FIDUPREVISORA S.A.*

*Se solicita amablemente a la entidad Aclarar si las tulas son suministradas por la FIDUPREVISORA o si es por parte del proveedor por favor suministrar medidas de la tula (largo x ancho x alto) y si van con precintos de seguridad.*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las tulas deben ser suministradas por el proveedor. Los tamaños los determina la empresa prestadora del servicio y deben ir con precintos de seguridad y con logo de Fiduprevisora.

1. ***3.6 OBLIGACIONES DEL SERVICIO***

*Página 19. Cumplir con la cobertura a nivel Nacional, Local y Zonal sin exclusión alguna a menos que medie un evento de fuerza mayor o caso fortuito.*

*Garantizamos cubrimiento bajo nuestra matriz a 417 destinos en rutas Nacionales, Regionales, Urbanas y 975 destinos por Reexpediciones, ¿es posible esta manera de acreditación?*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Fiduprevisora S.A. acepta propuestas presentadas por consorcios o uniones temporales en los procesos que adelanta o que la empresa suscriba contratos de interconexión con otras empresas que cubran los destinos a los cuales la empresa proponente no llegue. Sin embargo, la responsabilidad del cumplimiento del servicio es del CONTRATISTA seleccionado.

1. ***3.7 NIVELES DE ACUERDOS DE SERVICIO PÁGINA 22.***

*envia S.A.S manifiesta A) Ya que la responsabilidad del CONTRATISTA es directa y exclusiva frente al contratante, para tal efecto se siguiere establecerse sanciones o multas en caso de incumplimiento con la constitución de niveles de servicio ANS. Aclaramos que no se asume frente a terceros o entidades gubernamentales. B) Las multas no deben ser diaria ni para casos individuales de incumplimiento, teniendo en cuenta la naturaleza del servicio prestado y el volumen de entregas, amablemente solicitamos establecer indicadores o acuerdos de niveles de servicio ANS, y generarse solo frente a incumplimiento de estos. C) En caso de presentarse pérdida total o parcial, daño o avería de los envíos, por causa imputable al TRANSPORTADOR, se indemnizará al CONTRATANTE: 1. En caso de pérdida total, la responsabilidad del contratista se limitará hasta el monto del valor declarado en la guía el cual incluye el concepto por lucro cesante. 2. En el evento de pérdida parcial, la responsabilidad del contratista se determinará de acuerdo con la proporción de unidades internas perdidas y se limitará proporcionalmente al valor declarado. 3. En los casos de expoliación, avería o daño, la responsabilidad del TRANSPORTADOR se determinará de acuerdo a la proporción del daño de la unidad y se limitará proporcionalmente al valor declarado.*

*Como compañía manejamos penalidades sobre el cumplimiento mensual de las entregas y no por evento. Teniendo en cuenta lo anterior es posible brindar una sugerencia de penalidades que sea manejado sobre los indicadores, agradecemos sean tenidos en cuentan en una posible negociación.*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las penalidades por incumplimiento no solo deben afectar el servicio de entregas, ya que se el CONTRATISTA está prestando otros servicios “adicionales” a este y su incumplimiento puede llegar a afectar o impactar a la entidad, incluso de manera económica (sanciones). Se pueden negociar las presentadas en el documento en términos de # de eventos presentados en el mes y % de afectación.

1. ***RESPECTO A LA INDEMNIDAD***

***Manifestamos que EL CONTRATISTA no debe defender a su propio costo al contratante por pleitos, quejas o demandas, pues las obligaciones contractuales se generan única y exclusivamente entre las partes del contrato, por lo tanto cualquier reclamación deberá ser atendida por la entidad y el contratista prestará la debida colaboración brindándole la información y soportes en lo que corresponde a la prestación de los servicios, para que responda en los respectivos procesos, y las acciones u omisiones del contratista que generen incumplimiento, están contempladas en los apremios, de tal forma que no debe generarse una doble sanción.***

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se aclara que el EL CONTRATISTA no debe defender a su propio costo al contratante por pleitos, quejas o demandas siempre que estas no hayan sido causadas por el CONTRATISTA a través de sus actuaciones frente a terceros, ya que la INDEMNINDAD se refiere a que el CONTRATISTA debe mantener a la entidad libre de toda reclamación que tenga origen en las actuaciones que causen daños a terceros, teniendo en cuenta que la entidad no participa en estas acciones, no podrá vincularse a ningún tipo de proceso por reclamación de los terceros afectados.

1. ***ASPECTOS TÉCNICOS 4. DURACIÓN.***

***Página 23. La duración estimada para la ejecución del servicio y en consecuencia de la cotización es de doce, veinticuatro y treinta y seis (12, 24 y 36) meses.***

*Se manifiesta que Las tarifas ofertadas en todo lo relacionado con el Recurso Humano tendrá un incremento equivalente al SMMLV todos los 1 de enero, de igual manera el IPT para los demás servicios cada año.*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se acoge observación por parte de Gestión Documental. El contratista es libre de presentar su oferta y de incluir los costos que considere se pueden incrementar durante la ejecución del contrato que sobrepase una vigencia fiscal.

1. ***6. VALOR DE LA COTIZACIÓN. Página 26. Estimado 2: Envíos de Documentos***

*Solicitamos el anexo archivo con los destinos más recurrentes a nivel nacional (Ver Anexo 1).*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El anexo se encuentra publicado en la respectiva página .

1. ***ESTIMADO 3: ENVÍOS DE PAQUETES.***

*Se menciona en los pliegos un peso promedio de mercancías de 2 a 12 kg, agradecemos contemplar una oferta alterna para el caso de mercancía superior a dicho peso y confirmar si el formato de cotización es modificable ya que no se ajusta a nuestro esquema de tarifas.*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se está solicitando cotización por kilo y por kilo adicional con el fin de estandarizar el estudio. No se puede modificar el formato.

1. ***3.4 REQUERIMIENTOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS***

***Fiduprevisora S.A requiere la prestación de servicios con personal del contratista en sus oficinas relacionadas a continuación.***

*Solicitamos a la entidad nos puedan brindar la data de volúmenes de cada servicio por ciudad.*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los volúmenes de cada servicio están relacionados en el documento publicado. Se adjunta archivo Excel de volúmenes por servicio y por ciudad.

1. Hoja Rad.y-Dig.X.Ciudad, contiene la cantidad de radicaciones y hojas digitalizadas por ciudad por mes.
2. Cantidad\_ZonasDelimitadasBta, contiene las zonas delimitadas por mes y cuales se hacen en motorizado y caminantes.
3. EnviosCantidad.X.Destino, cantidad de envíos por Ciudad destino por mes.
4. ***3.4.1 RECURSO HUMANO***

*Se solicita amablemente a la entidad nos puedan brindar la data de la cantidad del recurso por cada uno de los perfiles y por cada una de las ciudades, teniendo en cuenta que en esta época de pandemia los volúmenes han disminuido notablemente.*

*Mensajeros motorizados: Informar si los recorridos solo van hacer en zona urbana, si tiene poblaciones aledañas informar cuales.*

*Mensajeros caminantes: Informar un estimado de medios de transporte por cada una de las ciudades. Manejo en efectivo: Informar cantidad máxima por evento a transportar.*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El volumen entregado por proceso o por actividad es el que deben tener en cuenta para estimar el número de personas que requieren para la operación. En cuanto a mensajeros motorizados no van a zonas aledañas. Mensajeros caminantes, el medio de transporte es público y la cantidad de entregas por zona es responsabilidad de la empresa contratada, ya que esto es propio de la operación de la empresa.

1. ***3.4.2 FUNCIONES POR PERFIL***

***Nota 1: Los viáticos que se lleguen a requerir en caso de que se solicite que alguno de los recursos deba desplazarse de su sitio habitual de trabajo a una ciudad diferente, correrán a cargo de Fiduprevisora S.A. y se liquidarán conforme a lo establecido para los auxiliares y técnicos de la entidad.****Indicar a qué ciudades se deben desplazar y con qué frecuencia.*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No, estos gastos corren por cuenta de la empresa contratada. Se entiende que estos desplazamientos entre ciudades deben obedecer a posibles capacitaciones del personal de la empresa o visitas de campo para el control de los servicios de acuerdo a obligaciones contractuales.

1. ***Nota 2: El personal deberá encontrarse debidamente uniformado, para Radicadores y auxiliares de oficina deberá suministrarse vestido sastre y corbata para los hombres.***

*Indicar si ¿esta dotación hace referencia a la Corporativa de la empresa elegida o se requiere una especial indicar cuál?*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Hace referencia a la dotación de la empresa contratada.

1. ***Nota 2: El personal deberá encontrarse debidamente uniformado, para Radicadores y auxiliares de oficina deberá suministrarse vestido sastre y corbata para los hombres.***

*Indicar si ¿esta dotación hace referencia a la Corporativa de la empresa elegida o se requiere una especial indicar cuál?*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Hace referencia a la dotación de la empresa contratada

1. ***3.4.3.1 EQUIPOS DE CÓMPUTO Y ELEMENTOS DE OFICINA.***

*De acuerdo a los volúmenes que están manejando actualmente, se solicita a la entidad indicar la cantidad de cada uno de los equipos que se necesitan por cada una de las ciudades.*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Esto lo debe determinar la empresa oferente de acuerdo a la volumetría entregada y al personal asignado por actividad y control de la operación.

1. ***5.FORMA DE PAGO***

*Agradecemos reconsiderar el pago de 30 a 45 días, por políticas de la compañía.*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El pago es mes vencido. Radicación factura los primeros 15 días del mes

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° DE OBSERVACIONES** | **FECHA DE RECIBO** | **MEDIO DE RECIBO** | **OBSERVANTE** |
| 4 | 01/09/2020 | Correo Electrónico | Red Servi |

1. **1.4. Criterios Ambientales:** Por favor enviar el documento referencia, el link para descarga no lo tiene.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El documento se encuentra en la página indicada en la invitación, sin embargo, a continuación se comparte el link directo:

https://www.fiduprevisora.com.co/wp-content/uploads/2019/12/Protocolo-de-buenas-practicas-1.pdf

1. ***3.1.1. Comunicación Externa Recibida (ER):*** *Para este proceso, se maneja algún mínimo a cumplir? o promedio de documentos diario? ¿Si no se cumple ese mínimo diario, que pasa con el   personal?*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No se maneja un mínimo a cumplir.

1. ***3.1.4. Radicación y Envíos Masivos:*** *¿Se tiene en cuenta que los envíos por Mensajería masiva, cambian tanto tiempos de entrega como pruebas de entrega? siendo mucho más extensos.*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La empresa interesada debe garantizar cobertura a nivel nacional con los tiempos que se pacten entre la entidad y la empresa.

1. ***Estimado 4: Envíos Mensajería Masiva;*** *¿Este servicio se debe cotizar? Dadas las características del mismo, no es aconsejable la utilización del mismo.*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se pide cotizar el servicio y hacer una propuesta alternativa explicando por qué no se recomienda la utilización del mismo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° DE OBSERVACIONES** | **FECHA DE RECIBO** | **MEDIO DE RECIBO** | **OBSERVANTE** |
| 8 | 01/09/2020 | Correo Electrónico | Cadena |

1. Teniendo en cuenta que la operación se realiza en las instalaciones de Fiduprevisora, solicitamos por favor nos indiquen la capacidad máxima a nivel de puestos de trabajo, escaner y personal que se podrá disponer en las instalaciones de la entidad, esto lo observamos con el fin de no presentar una cotización que no se adapte a la capacidad instalada de Fiduprevisora para disponer del servicio.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Nos adaptamos a la propuesta entregada por el oferente, de acuerdo al análisis de la volumetría descrita en el estudio de mercado.

1. ¿Cuál es la cantidad de personal por rol que el operador actual tiene hoy a disposición de Fiduprevisora S.A.?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Esta información no es relevante, ya que deben entregar propuesta de acuerdo a volumetría entregada en el estudio de mercado.

1. En cuanto a la siguiente condición:

“Las regionales y oficinas CAU deben contar con unidad de correspondencia en cada una de las sedes, operando bajo el mismo Sistema y con el mismo Software de Gestión Documental (…)”

¿Cuál es el software de gestión documental asignado por la entidad? Para el otorgamiento de las licencias, es responsabilidad de Fiduprevisora otorgarlas a los equipos de computo que disponga el operador?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Actualmente es Orfeo, pero nos encontramos en proceso de cambio de esta herramienta. Las licencias las otorga Fiduprevisora a los operadores del oferente.

1. Los descuentos por ANS aplican sobre el valor de la factura global o sobre el valor del ítem afectado?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Sobre el valor del servicio afectado

1. Por favor entregar los cuadros de precios a diligenciar en formato Excel, no es claro como deben realizarse los cálculos o multiplicaciones indicados entre las paginas 24 a 28 del documento

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** En los estimados 1, 2 y 3 se deberá multiplicar por los datos promedio definidos en cada tabla para entregar el valor total de la cotización conforme al acápite 6. VALOR COTIZACIÓN, y por aparte se deberán adjuntar los valores estimados 4 y 5 los cuales son unitarios y aún no se totalizan al no tener datos de volumetría históricos para éstos dos últimos servicios.

En el caso del Valor Estimado 1 - Opción 1, si se desea cotizar también de esta forma teniendo en cuenta el valor por mes del personal asignado con base a los promedios y demás información proporcionada, la(s) empresa(s) interesada(s) deberán definir en este caso el número de personas por perfil que estiman necesarios y multiplicar esto por el valor mensual de cada uno para así tener un valor total para todos los trabajadores que se consideren necesarios por perfil en la propuesta.

1. Por favor entregar una base de datos histórica de cantidad de documentos tramitados por el servicio de mensajería motorizada y mensajería a pie y discriminado por sede

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se adjunta archivo Excel de volúmenes por servicio y por ciudad.

1. Hoja Rad.y-Dig.X.Ciudad, contiene la cantidad de radicaciones y hojas digitalizadas por ciudad por mes.
2. Cantidad\_ZonasDelimitadasBta, contiene las zonas delimitadas por mes y cuales se hacen en motorizado y caminantes.
3. EnviosCantidad.X.Destino, cantidad de envíos por Ciudad destino por mes.
4. Agradecemos se entregue el detalle operativo de en qué consiste las actividades de:
5. Preparación y entrega documentos Internos áreas centrales por recorridos (377 documentos y 4 recorridos internos)
6. Preparación documentos para entrega destino ciudades
7. Servicios Dedicados Traslado Inmobiliario (equipo oficina). Es muy difícil entregar una cotización de esta forma, sugerimos que se pueda cotizar por kilo y por ciudad
8. Recepción Licitaciones (Escolta – Audio Video – Empaque Seguridad) : el escolta se requiere cuantas horas? ¿A qué hace referencia la palabra audio-video? Como es el empaque de seguridad? ¿Qué insumos se requieren?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** a) organizar documentos que llegan para distribución interna por área o dependencia, impresión planilla de radicados a distribuir, empaque tula, y entrega tula a áreas en 4 recorridos, desde el punto del centro de correspondencia (patinadores internos) b)verificación de datos de sobre o empaque, radicación en el sistema , pega sticker , clasificación por zona , entrega a distribución y recepción de guía c) Estamos de acuerdo los traslado de inmobiliario (equipo de oficina) se cotizan en la tabla de paqueteo y es por kilo y kilo adicional d) El servicio de escolta se solicita por demanda , se puede cotizar por hora o por día, con vehículo o moto. El empaque de seguridad lo entrega la Fiduprevisora.

1. Para el servicio estimado 5 . Servicio de escolta para transporte de mercancías: Solicitamos por favor indicar los destinos, así mismo si el traslado es local o nacional, especificar si el escolta debe estar armado o no y qué tipo de escolta se requiere: moto o vehículo?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El servicio de escolta se solicita a demanda y puede salir en Bogotá, Barranquilla y Cartagena. El escolta es armado y puede ser solicitado con vehículo o con moto.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° DE OBSERVACIONES** | **FECHA DE RECIBO** | **MEDIO DE RECIBO** | **OBSERVANTE** |
| 22 | 01/09/2020 | Correo Electrónico | Domesa |

|  |
| --- |
| 1. ¿A qué hace referencia Custodia de mercadería
 |

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Hace referencia a la mercancía en tránsito que reposa en las instalaciones o centros logísticos del oferente para continuar con el proceso de entrega, estas instalaciones deben contar con medidas de seguridad.

1. ¿El in house está en sede del cliente?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si, en sedes de Fiduprevisora

1. .¿CRI es el centro de correspondencia?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si, Centro de Recursos de información

1. ¿El aplicativo para indexar y de seguimiento lo provee Fiduprevisora?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si, actualmente es Orfeo pero estamos en proceso de cambio de esta herramienta

1. ¿Qué tipo de mercancía envían?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Documentos (expedientes), salud (pañales adultos, medicamentos), penitenciario (termómetros, elementos de protección personal, elementos de bioseguridad, overoles), dedicados (equipos oficina, neveras, papelería, pendones, elementos marketing, elementos tecnológicos, celulares), entre otros.

1. .¿Qué tipo de paquetes envían?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Documentos (expedientes), salud (pañales adultos, medicamentos), penitenciario (termómetros, elementos de protección personal, elementos de bioseguridad, overoles), dedicados (equipos oficina, neveras, papelería, pendones, elementos marketing, elementos tecnológicos, celulares), entre otros.

1. Valor asegurado de los paquetes y mercancías, máximos y mínimos

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Máximo: $20 millones. Mínimo: $4.500

1. ¿Los informes y reportes que requieren para el cierre del día los genera el aplicativo suministrado por Fiduprevisora?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Solamente los de radicación por Orfeo. Los de los demás servicios como, mensajería externa (documentos o paqueteo), diligencias en calle y envíos masivos los reportes deben ser proporcionados por el oferente, este debe contar con una herramienta de gestión logística para consulta y generación de reportes y esta herramienta debe estar a disposición de la Fiduprevisora.

1. ¿Es excluyente la flota terrestre propia?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No, se aceptan uniones temporales o sub contratar servicio. Pero la responsabilidad de prestar y asegurar servicio es del oferente.

1. ¿Se puede tercerizar las entregas de mercancía y paquetería?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se aceptan uniones temporales o sub contratar servicio. Pero la responsabilidad de prestar y asegurar servicio es del oferente.

1. ¿Los envíos especiales se pueden tercerizar?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se aceptan uniones temporales o sub contratar servicio. Pero la responsabilidad de prestar y asegurar servicio es del oferente.

1. ¿Los envíos de mensajería se pueden tercerizar?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se aceptan uniones temporales o sub contratar servicio. Pero la responsabilidad de prestar y asegurar servicio es del oferente

1. No contamos con oficina en Riohacha, se direcciona todo desde Barranquilla

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se acepta, siempre y cuando se cumpla con los tiempos estipulados en la matriz de tiempos de entrega que se encuentra en el estudio de mercado.

1. ¿Cuál será el horario de los funcionarios del centro de correspondencia?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** De 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes. Los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.d.

1. ¿La red de internet la suministra Fiduprevisora?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para los servicios in house se dispone de acceso a internet por parte de la Fiduprevisora.

1. ¿Requieren un centro de correspondencia en cada ciudad donde Fiduprevisora tiene oficina?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si se habla de sede propia o en arriendo del proveedor en donde tiene presencia Fiduprevisora, por lo menos en las ciudades de Bogotá, Barranquilla y Cartagena. Si es de centros de correspondencia dentro de las instalaciones de Fiduprevisora solamente se tiene en Bogotá, Barranquilla y Cartagena.

1. Por favor especificar a nivel nacional cuántos centros de gestión documental requieren y en que ciudades

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si se habla de sede propia o en arriendo del proveedor en donde tiene presencia Fiduprevisora, por lo menos en las ciudades de Bogotá, Barranquilla y Cartagena. Si es de centros de correspondencia dentro de las instalaciones de Fiduprevisora solamente se tiene en Bogotá, Barranquilla y Cartagena.

1. Especificar cantidad de equipos de cómputo y escáner por centro de gestión documental

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** De acuerdo a volumetría entregada en el estudio de mercado, el oferente debe determinar el número de equipos y escáner asignados para la ejecución de la operación.

1. ¿Los operadores motorizados realizan diligencias interurbanas?, especificar poblaciones y cantidad

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No. Las diligencias interurbanas y rurales se realizan con guía

1. ¿Cuántos recorridos internos de recolección y entrega se tienen contemplados?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** 4 recorridos internos

1. ¿Se realiza alistamiento de tulas nacionales y a qué destinos?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si. Los destinos son a las ciudades donde tiene presencia Fiduprevisora

1. ¿Se puede participar en esta licitación de forma parcial, sino se cumple con algún tipo de servicio solicitado?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° DE OBSERVACIONES** | **FECHA DE RECIBO** | **MEDIO DE RECIBO** | **OBSERVANTE** |
| 19 | 01/09/2020 | Correo Electrónico | Domina |

|  |
| --- |
| 1. Sobre las condiciones de la invitación solicitamos amablemente dar ampliación del plazo de entrega de la propuesta para poder realizar los análisis y diseños adecuados posterior a la entrega de las observaciones
 |

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Desafortunadamente no es posible acoger la solicitud

1. En el párrafo "se cuenta con zonas definidas delimitadas en el distrito capital y recorridos internos en la sede principal y subsedes, donde se distribuyen y entregan comunicaciones por medio de personal de mensajería motorizado" ¿Cuales son las Zonas delimitadas?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Estas zonas las debe definir el oferente, hacen parte de la operación de este.

1. "Una vez verificado se procederá con la radicación e indexación por medio del Software de Gestión Documental asignado por la entidad"

¿cuáles y cuántos campos se registran en la radicación e indexación de los documentos en el software? ¿cuál es el tiempo promedio que utiliza un radicador en diligenciar la información en el Software al momento de ser recibida?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se capturan mínimo: 16 campos y máximo 20 campos . Tiempo: máximo 5 minutos y mínimo 2 minutos por radicación.

1. "Una vez la comunicación se encuentra en el Centro de Recursos de Información - CRI, esta deberá ser verificada y procesada, digitalizar todos los documentos recibidos en el escáner y software asignados por el proveedor, siguiente cargar la imagen en archivo .pdf en el Software de Gestión Documental asignado por la entidad, por parte del personal designado para la radicación de documentos, una vez se valide, **indexe** y se disponga la documentación para distribución" ¿Cuales y cuantos campos son los que se deben indexar en el SW?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se capturan mínimo: 16 campos y máximo 20 campos . Tiempo: máximo 5 minutos y mínimo 2 minutos por radicación.

1. "Es responsabilidad del Centro de Recursos de Información (CRI), (Unidad de Correspondencia de Fiduprevisora), gestionar, administrar, monitorear, controlar y brindar de manera centralizada y normalizada la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales (Externas Recibidas, Externas Enviadas)". ¿El Sistema de gestión documental suministrado por la Fiduprevisora cuenta con generación de reportes y trazabilidad de los procesos relacionados con la radicación y gestión de la Correspondencia? de ser afirmativo ¿Que tipo de reportes?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si cuenta con los reportes de radicación y gestión. Tipo de reportes: planillas de control y reportes estadísticos de la trazabilidad de la documentación que ingresa por el sistema.

1. "Se denomina “Comunicación Interna - Memorandos” a aquellas comunicaciones generadas por cada dependencia hacia otra dependencia de Fiduprevisora S.A., son tramitadas por los funcionarios y se tramitan por el sistema, en caso que se requiera dejar prueba escrita del asunto, se enviara en forma física a la dependencia, en este último caso La comunicación será recepcionada por parte del personal designado por el CRI en cada uno de los recorridos internos programados o por demanda, deberá dejar constancia de la recepción por medio de una planilla con el fin de identificar la traza de la documentación". ¿Quiere decir que el responsable de cada dependencia si requiere entrega de la comunicación de manera escrita la entregara al CRI para su distribución? de ser afirmativo ¿esta comunicación se debe digitalizar?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** A la primera pregunta, la respuesta es Si. Con relación a la segunda pregunta, esta debe quedar digitalizada en el aplicativo de Gestión Documental ya que fue radicada por este.

1. "Una vez las comunicaciones masivas se encuentra en el Centro de Recursos de Información - CRI, estas deberán ser verificadas y procesadas, digitalizar todos los documentos recibidos en el escáner y software asignados por el proveedor, siguiente cargar la imagen en archivo .pdf en el Software de Gestión Documental asignado por la entidad, por parte del personal designado para la radicación de documentos, una vez se valide, indexe" ¿Cuales y cuantos son los campos de indexación para la radicación masiva?, ¿cuánto es el tiempo promedio que dura actualmente un operador realizando esta radicación?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se capturan mínimo: 16 campos y máximo 20 campos. Tiempo: máximo 5 minutos y mínimo 2 minutos por radicación.

1. "Volumetría Anual Radicación y Digitalización" Para poder dimensionar el recurso humano operativo y recursos técnicos que requiere el servicio, es importante tener la volumetría tanto de radicados como de imágenes digitalizadas y demás en Bogotá nivel central, Regionales CAU y oficinas CAU. La información del documento muestra un total mes a mes sin embargo, para estimar que recursos se requieren por cada sede, se necesita desagregar lo volúmenes ya que no se podría definir la cantidad real.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se adjunta archivo Excel de volúmenes por servicio y por ciudad

1. Hoja Rad.y-Dig.X.Ciudad, contiene la cantidad de radicaciones y hojas digitalizadas por ciudad por mes.
2. Cantidad\_ZonasDelimitadasBta, contiene las zonas delimitadas por mes y cuales se hacen en motorizado y caminantes.
3. EnviosCantidad.X.Destino, cantidad de envíos por Ciudad destino por mes.
4. "La variación de los volúmenes (por encima o por debajo de los valores promedios registrados) y/o de modificación o eliminación de algunos de los servicios o actividades aquí descritos puede presentarse durante la ejecución del contrato, debido a mejoras en los procesos internos y/o mejoras o cambios tecnológicos. Estas variaciones serán formalizadas de manera previa con el fin que el prestador del servicio cuente con la capacidad instalada para atenderlas" ¿Únicamente se radicaran documentos generados en papel?; ¿este proceso no involucra documentos que se reciban por canales digitales como correos electrónicos o portal web?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No solo se radican documentos en papel, también se radican solicitudes por otros medios como correo electrónico.

1. "Radicación Ventanilla única" ¿Cuánto es el tiempo promedio que utiliza un operador realizando esta actividad en el sistema de gestión documental?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se capturan mínimo: 16 campos y máximo 20 campos. Tiempo: máximo 5 minutos y mínimo 2 minutos por radicación.

1. "Elaborar las planillas de entrega de correspondencia" ¿El sistema genera las planillas de correspondencia?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si.

1. "Todos los soportes deben quedar bajo custodia de la oficina de radicación & mensajería,
en orden cronológico, por tipología, todos los folios legajados, dentro de carpeta en cajas
y rotulados, entregar en fechas establecidas cumpliendo todos los procedimientos de
gestión documental". ¿Cuántos soportes se custodian aproximadamente por mes?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se custodia a diario y mensualmente se hace transferencia al archivo central de los documentos de acuerdo a TRD de la Dirección de Gestión Documental

1. "Realizar seguimiento al 100 % de los envíos, reportar entregas efectivas, reportar
devoluciones y las causales antes que retornen de destino a origen". ¿Este seguimiento tiene trazabilidad dentro del sistema de gestión documental?, ¿ el sistema genera algún tipo de reportes donde evidencia los entregados, pendientes y devueltos?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Actualmente el sistema de Gestión Documental de la entidad no genera esos reportes de este tipo, solo se tiene el control de “entregados”, por lo tanto, los reportes deben ser proporcionados por la empresa oferente a través de un sistema de la gestión logística y a disposición de la Fiduprevisora para consulta.

1. Gerente de Proyecto ¿El gerente de proyectos y Coordinador deben estar ubicados en Bogotá?, ¿El tiempo dedicado para el Gerente de Proyectos es tiempo completo o parcial? ¿Su dedicación debe ser durante toda la ejecución del proyecto o parte de el? si este ultimo es afirmativo ¿cuanto tiempo durante la ejecución debe estar?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Gerente del proyecto y coordinador durante toda la ejecución del contrato con dedicación del medio tiempo gerente y tiempo completo coordinador. Ubicación en instalaciones de Fiduprevisora

1. "Tulas de seguridad para el transporte de la mensajería interna entre áreas, oficinas regionales y CAU’S, estas deberán ir marcadas con el logo de FIDUPREVISORA S.A" ¿Que cantidad de tulas se requieren para la prestación del servicio?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El número de tulas dependen del volumen de operación, el cual se registró en el documento de estudio de mercado publicado.

1. "Nota: Los puestos de trabajo serán suministrados por Fiduprevisora, entiéndase por escritorio, silla, porta pies, archivador y el servicio de impresión y fotocopia". ¿La impresora térmica será suministrada por la Fiduprevisora? de ser afirmativo incluye el ¿suministros de rótulos de impresión?, ¿Incluye red de internet o un canal dedicado?, ¿hasta que cantidad de puestos de trabajo tienen disponibilidad?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Esta impresora y los rótulos de impresión deben ser suministrados por la empresa oferente. Acceso internet de servicios in house se entrega por Fiduprevisora. Puestos de trabajo deben ser solicitados por la empresa oferente de acuerdo al volumen operación entregado en estudio de mercado.

1. "Entregar relación de las devoluciones que se lleguen a causar y ejecutar planes de
contingencia, y/o acuerdos de servicio acordados con el supervisor del contrato con el fin
de mitigar dichos eventos. Igualmente, notificar y gestionar con el remitente la causal de
devolución para el cierre final de esta o una re gestión". ¿Aproximadamente cuántas devoluciones se evidencian mensualmente?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se tiene un promedio de un 3% de devolución por mes

1. "Los ANS inicia con fecha efectiva de acta de inicio, siendo la duración del mismo la establecida hasta la fecha de finalización del contrato". Se recomienda fijar un tiempo de implementación y estabilización antes de aplicar los ANS para linea de aprendizaje y conocimiento del SW

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se puede evaluar con el oferente

1. "Estimado 1 - Opción 2: Radicación y Digitalización por Volumen de operación" ¿la tarifa unitaria se debe dar por el volumen promedio mes o por el volumen promedio mes de digitalización si aplica?

Capacidad en espacio o peso con vigilancia, para que cantidad de producto, en que destinos

Destinos, tipo de producto, periodicidad de entrega que requieran acompañamiento de escolta

Los servicios de conectividad a internet en las oficinas de Fiduprevisora ¿serán proporcionados por DOMINA? ¿O serán proporcionados por FIDUPREVISORA con base en especificaciones y capacidades de capacidad y seguridad requeridas por DOMINA?

Adicional a las impresoras térmicas para la impresión de stickers, se requerirán impresoras/multifuncionales proporcionadas por DOMINA?

¿Cuáles son las series y tipos documentales que se van a digitalizar?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** 1) Volumen promedio mes 2) El servicio de escolta se solicita a demanda y puede salir en Bogotá, Barranquilla y Cartagena. El escolta es armado y puede ser solicitado con vehículo o con moto 3)Para los servicios in house el acceso a internet lo proporciona la Fiduprevisora 4)No se requiere impresora multifuncionales 5) Series documentales: todas las comunicaciones oficiales externas recibidas, externas enviadas y memorando internos internos

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° DE OBSERVACIONES** | **FECHA DE RECIBO** | **MEDIO DE RECIBO** | **OBSERVANTE** |
| 6 | 01/09/2020 | Correo Electrónico | Iron Mountain |

|  |
| --- |
| 1. Por favor indicar volumen de Radicados - Externa Recibida - Memorando - Envíos de Documentos y Paquetes por cada una de las 11 oficinas indicadas: Bogotá, Regionales y CAU
 |

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se adjunta archivo Excel de volúmenes por servicio y por ciudad.

1. Hoja Rad.y-Dig.X.Ciudad, contiene la cantidad de radicaciones y hojas digitalizadas por ciudad por mes.
2. Cantidad\_ZonasDelimitadasBta, contiene las zonas delimitadas por mes y cuales se hacen en motorizado y caminantes.
3. EnviosCantidad.X.Destino, cantidad de envíos por Ciudad destino por mes.
4. Por favor indicar los criterios de verificación que aplican en el proceso

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El presente al ser un estudio de mercado no le aplica ningún tipo de evaluación ni verificación que califique o descalifique el servicio de todas las empresas que se presenten. Conforme al acápite 1. INFORMACIÓN GENERAL *“(…) la finalidad de la presente solicitud es analizar las condiciones del mercado correspondiente, la viabilidad de la contratación (…)”.*

1. Por favor indicar la dedicación del rol Gerente de Proyecto

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Gerente proyecto medio tiempo durante el tiempo de ejecución del contrato. Rol: Planear, ejecutar y controlar el proyecto relacionado con la ejecución del contratado.

1. Por favor detallar a qué hace referencia "Servicios dedicados traslado de mobiliario (equipo de oficina)": lugar, tiempo, personal, insumos, equipos requeridos, demás

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Entrega de equipos de oficina a otras sedes o regionales de la Fiduprevisora, este servicio puede ser solicitado a demanda y en ciudades donde tenga presencia la entidad. El embalado lo debe hacer la empresa oferente.

1. Por favor detallar a qué hace referencia "Recepción licitaciones (Escolta - Audio video - Empaque de seguridad): lugar, tiempo, personal, insumos, equipos requeridos y demás.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El servicio de escolta para proceso de licitación, se solicita a demanda por la Fiduprevisora y puede salir en Bogotá, Barranquilla y Cartagena. El escolta es armado y puede ser solicitado con vehículo o con moto.

1. ¿Se puede participar en el proceso bajo modelo de subcontratación de servicios o alianza entre dos proveedores?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Fiduprevisora S.A. acepta uniones temporales en los procesos que adelanta

**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 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.