



## **RESPUESTA A OBSERVACIONES**

FIDUPREVISORA S.A. en cumplimiento a las actividades del cronograma establecido en la invitación a cotizar No. 047 de 2020, se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación a cotizar "(...) el servicio de capacitación y actualizaciones virtuales, diseñadas a la medida de las necesidades de la Fiduprevisora S.A., mediante plataformas y aulas virtuales que contemplen las recomendaciones emitidas por el Gobierno Nacional, relacionadas con la emergencia sanitaria y protocolos de bioseguridad por causa del COVID-19, que limita las sesiones presenciales. con el fin de desarrollar competencias y conocimientos que aporten al mejoramiento de la gestión organizacional de la Entidad.

*Comprende el diseño y ejecución de las capacitaciones y/o cursos, aprobados y descritos en el Plan Institucional de Capacitación -PIC- para la vigencia; de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas por Fiduprevisora S.A."*

### **FIDUPREVISORA S.A. INVITACION A COTIZAR No. 047- 2020 RESPUESTA A OBSERVACIONES**

Fiduprevisora S.A. en respuesta a observaciones a la Invitación a cotizar número 047 - 2020 se procede a responder las observaciones, de la siguiente manera:

<b>N° DE OBSERVACIONES</b>	<b>FECHA DE RECIBO</b>	<b>MEDIO DE RECIBO</b>	<b>OBSERVANTE</b>
5	04/09/2020	Correo Electrónico	Universidad EAN

1. En la invitación se menciona: "instituciones de educación superior que cuenten con certificaciones de calidad". En este caso quisiéramos confirmar a qué tipo de certificaciones se refiere la entidad: ISO 9000, Alta Calidad, ¿otra?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Fiduprevisora S.A. requiere recibir cotización de Instituciones de Educación Superior que cuenten con la autorización y aval respectivo del Ministerio de Educación para ofrecer programas acreditados de educación superior, con certificación de calidad vigente en sus procesos y programas de formación, bajo la norma técnica ISO 9001, en caso de contar con acreditación institucional de alta calidad, deberá evidenciar dicho certificado.

2. ¿La entidad tiene estimada una fecha en la que publicará o comunicará los resultados del proceso de evaluación de las entidades que se presenten? Igualmente, ¿cuál sería la fecha estimada para el inicio del contrato, una vez sea adjudicado el mismo?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Informamos que en esta etapa de estudio de mercado y de invitación a cotizar, no se realiza ninguna evaluación que califique o descalifique a los proponentes, por lo que no se publicarán resultados. En los términos de referencia de la próxima invitación pública se detallará el cronograma de proceso.



3. A pesar de estar claro en la invitación que se debe "importante detallar en la propuesta la intensidad horaria estimada"; quisiéramos confirmar si la entidad requiere que los programas sean en general de corta duración, tipo Seminario o Curso, que van entre 16 a 60 horas. O, por el contrario, está abierta a recibir programas tipo Diplomado, de una duración entre 80 a 120 horas.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Fiduprevisora S.A. requiere para dar cumplimiento al plan institucional de capacitación de la presente vigencia, programas de formación en su gran mayoría tipo seminario y cursos con intensidad horaria entre 8 a 60 horas máximo, de acuerdo a la pertinencia de cada tema, sin embargo para la capacitación relacionada con formación de conciliadores en Derecho, se debe contemplar un programa que le permita al o los participantes ejercer como conciliadores en Derecho certificados, por lo que puede ser un programa tipo diplomado con más de 80 horas.

4. ¿La entidad tiene un presupuesto tope estimado para el desarrollo de este proyecto? Esto con el fin de poder dimensionar mucho mejor la intensidad de los programas de formación, y así tener una base más clara sobre la cual se evaluará la oferta económica de los proponentes.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Para desarrollar el objeto del futuro contrato, Fiduprevisora S.A. cuenta con un presupuesto sin embargo este se revelará a su debido momento con los términos que se definan para esta necesidad.

5. En la invitación se menciona "actualizaciones virtuales, diseñadas a la medida de las necesidades de la Fiduprevisora S.A., mediante plataformas y aulas virtuales". E igualmente en otra parte del documento se indica: "Entregar oportunamente los registros de asistencias en cada sesión, mediante listados consolidados y enviados al supervisor del contrato en formato Excel". Al respecto quisiéramos confirmar si la entidad lo que requiere es unos programas de formación en metodología tele-presencial o PAT: Presencialidad Asistida por Tecnología", en la cual los participantes se conectan a través de una plataforma como Cisco Webex o Teams de manera sincrónica. O si por el contrario la entidad requiere que se disponga de aulas virtuales con ambientes de aprendizaje en HTML y dinámicos, donde los participantes deban realizar actividades de manera autónoma.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Fiduprevisora S.A. requiere programas de formación y de actualización 100% virtuales, diseñadas a la medida y de acuerdo a las necesidades de capacitación, a través de plataformas o aulas virtuales, en las que de manera conjunta, se generen escenarios de aprendizaje compartido, interactivos y dinámicos y a la vez espacios de autoaprendizaje, para este tipo de metodología virtual de igual forma, se deberán generar registros de asistencia y evaluaciones, los cuales de manera consolidada por cada tema de formación deberán ser enviados al supervisor del contrato.

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
6	04/09/2020	Correo Electrónico	Javeriana Cali

1. La entidad referencia "formación virtual" sin embargo quisiéramos precisar si a lo que se refieren es clases a través de canales virtuales u "online" sin requerir diseño de objetos virtuales de aprendizaje.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Fiduprevisora S.A. requiere programas de formación y de actualización 100% virtuales, diseñadas a la medida y de acuerdo a las necesidades y objetivos de capacitación, a través de plataformas o aulas virtuales, en las que de manera conjunta, se generen escenarios de aprendizaje compartido, interactivos y dinámicos y a la vez espacios de autoaprendizaje, con objetivos de aprendizaje y asesoría del docente experto.

2. *¿Podrían suministrar alguna franja de intensidad horaria mínima, máxima o sugerida por cada programa?, lo anterior considerando que sobre ello se estructura el contenido del programa, pero también podría generar diferentes tipos de cotizaciones ya que incide en el precio final de la oferta de una parte, pero de otra, y ante la intención de culminar actividades en diciembre del año en curso, se requieren programas que en su duración permitan la adecuada ejecución del proyecto, principalmente en los programas de mayor cantidad de participantes.*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Fiduprevisora S.A. requiere para dar cumplimiento al plan institucional de capacitación de la presente vigencia, programas de formación en su gran mayoría tipo seminario y cursos con intensidad horaria entre 8 a 60 horas máximo, de acuerdo a la pertinencia de cada tema, sin embargo para la capacitación relacionada con formación de conciliadores en Derecho, se debe contemplar un programa que le permita al o los participantes ejercer como conciliadores en Derecho certificados, por lo que puede ser un programa tipo diplomado con más de 80 horas.

3. *En la Capacitación en Competencias de Servicio al Cliente - Formación de conciliadores en Derecho nos dicen que solo se dictará para una persona, ¿la información es correcta o corresponde a un error de tabulación?*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Debido a que la capacitación en competencias de servicio al cliente: “formación de conciliadores en Derecho”, corresponde a una formación en la que se debe acreditar la calidad de conciliador a los participantes (ley 1328 de 2009), este programa será tipo diplomado con más de 80 horas, el cual deberá estar avalado de acuerdo a la resolución 652 del 2001 y del registro de instituciones de formación de conciliadores. Conforme a esta modalidad, estimamos un (1) solo participante para ser certificado, sin embargo también dependerá del valor del programa y de la posibilidad que ofrezca la Institución Educativa, en el máximo o mínimo de participantes en un programa bajo un mismo valor.

4. *La Universidad Javeriana Cali cuenta con aval del MinJusticia para impartir el programa de Formación de Conciliadores en Insolvencia Económica, ¿aplica este aval para el programa No. 8 Capacitación en Competencias de Servicio al Cliente Formación de conciliadores en Derecho?*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La formación de conciliadores en Derecho, corresponde a las exigencias plasmadas en la Ley 1328 de 2009 que como Entidad Financiera debemos dar cumplimiento, esto implica un programa de formación avalado por el Ministerio de Justicia para la capacitación de conciliadores, mediante resolución 652 del 2001 y del registro de instituciones de formación de conciliadores 0012001, en el cual se acredite y certifique al o los participantes como conciliadores en Derecho. Si el programa cumple con dichos requisitos aplica.

5. *¿La entidad requiere cotización sobre el total de los programas o podría presentarse cotización parcial pero que corresponde la mayoría de los mismos?*

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Fiduprevisora S.A. requiere cotización sobre el total de las necesidades y temas de formación detalladas en la invitación a cotizar, especificando intensidad horaria y valor.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
1	03/09/2020	Correo Electrónico	PROFAMILIA EDUCA:

1. En el objeto del proceso mencionan que deben ser instituciones de educación superior, pertenezco a Profamilia, entidad reconocida de salud y dentro de la empresa tenemos nuestra línea de educación, experta en desarrollo, creación y transferencia de metodologías virtuales. Adicionalmente contamos con una alianza con una universidad en caso de requerir certificaciones. ¿En este caso podríamos presentar la cotización?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Fiduprevisora S.A. requiere recibir cotización de Instituciones de Educación Superior que cuenten con la autorización y aval respectivo del Ministerio de Educación, para ofrecer programas acreditados de educación superior y que cuente con certificación de calidad vigente en sus procesos y programas de formación, bajo la norma técnica ISO 9001, por lo anterior, no es posible aceptar instituciones con distinto objeto social al sector educativo que no cuenten con las debidas certificaciones.

### 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.