INVITACIÓN A COTIZAR No. 018 DE 2021

Objeto: Fiduprevisora S.A. esta interesada en cotizar los servicios que garanticen disponer de la infraestructura tecnológica requerida para implementar un plan piloto a través de un canal de atención Presencial / Virtual, o, Virtual / Virtual para los Consumidores Financieros. El resultado del Plan Piloto servirá de insumo para determinar la viabilidad de incorporación de este canal en el modelo de atención integral al consumidor financiero de la Fiduciaria.

Apertura de la Invitación: 10 de marzo de 2021

Fecha límite para presentar observaciones: 12 de marzo de 2021

Respuesta a Observaciones: 15 de marzo de 2021

Recepción de Cotizaciones: 17 de marzo de 2021 hasta las 17:00 horas a través del correo electrónico intdemercados@fiduprevisora.com.co

Área Responsable: Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones

Contacto: intdemercados@fiduprevisora.com.co

1. INFORMACIÓN GENERAL

FIDUPREVISORA S.A., informa que la presente solicitud de cotización no se puede considerar como una oferta para celebrar contrato; por lo tanto, no podrá deducirse relación contractual alguna.

En consecuencia, la finalidad de la presente solicitud es analizar las condiciones del mercado correspondiente, la viabilidad de la contratación mediante la medición de variables como la oportunidad, la calidad, el costo, etc. De acuerdo con lo anterior, el presente documento no corresponde al inicio de un proceso de contratación de invitación pública o cerrada en los términos del Manual de Contratación de la Fiduciaria.

1.1. Régimen Jurídico

La presente solicitud de cotización, se realiza conforme con lo establecido en el Artículo 15 de Ley 1150 de 2007. Por otro lado, está 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 para los temas contractuales 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 solicitud de cotización; 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 cotizar, 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 cotizaciones 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

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

III. Estados Financieros con corte a diciembre de 2019

1.7. Condiciones de la Cotización

Las cotizaciones se recibirán a más tardar el día miércoles 17 de marzo de 2021 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 y demostrar en las experiencias que refiera experiencia en los sectores público y financiero, diseñando e implementando programas y modelos de responsabilidad social empresarial y en certificación de Empresa Familiarmente Responsable - EFR.

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

2. OBJETO

Fiduprevisora S.A. esta interesada en cotizar los servicios que garanticen la atención Presencial / Virtual o Virtual / Virtual a los Consumidores Financieros. Lo anterior a través de un Plan Piloto que servirá de insumo para determinar la viabilidad de incorporación de este canal en el modelo de atención integral de la Fiduciaria.

Lo anterior, a través de una plataforma robusta y el despliegue de una operación acorde con los requerimientos de tipo tecnológico y técnico, que permitan garantizar el servicio con calidad, oportunidad y que se logre una experiencia positiva con todos nuestros Consumidores Financieros.

3. ALCANCE

El uso de infraestructura tecnológica que posibilite la implementación de un plan piloto, con duración de tres meses, a través de la prestación de servicios de atención Presencial / Virtual, en un punto de atención presencial de la entidad, y seis (6) conexiones para atención Virtual / Virtual, que permita a la entidad la atención virtual de los usuarios, el suministro de información de primer contacto a través de medios electrónicos, la autogestión y el agendamiento de citas, con el objetivo de optimizar los tiempos de atención y ofrecer una experiencia digital de calidad a nuestros clientes.

El plan piloto de atención presencial / virtual se realizará en la oficina de Bogotá.

4. CONDICIONES DEL SERVICIO REQUERIDO

1. Brindar atención a través de video llamada, audio, chat.
2. Opción de agendamiento de citas y contactar al usuario cuando haya disponibilidad de asesor.
3. Grabación de interacciones.
4. Permitir a los usuarios la conexión a través de la(s) página(s) web que la fiduciaria disponga.
5. Permitir a los usuarios la conexión a través computador, Tablet, celular.
6. Escanear e imprimir documentos (Presencial/Virtual).
7. Envío de documentos a través de chat.
8. Asignación de turnos.
9. Opción de seguimiento y monitoreo al servicio prestado.
10. Capacidad de emitir reportes y estadísticas.
11. Suministrar 1 equipo completo para la ciudad de Bogotá (Presencial/virtual)
12. Indicar características de los equipos a utilizar por los agentes Back.
13. 6 licencias para la prestación del servicio completo.
14. Soporte requerido: (10x5) 10 horas por 5 días a la semana.

5. Duración

La empresa interesada debe cotizar el servicio para tres (3) meses.

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 a los servicios prestados.

***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 operacionesfic@fiduprevisora.com.co .*

7. VALOR DE LA COTIZACIÓN

El valor de la cotización debe estar en pesos colombianos, debe incluir vigencia, IVA y demás impuestos a los que haya lugar:

Total		Valor Total con IVA incluido
Ítem	Cotización	
	Sub- Total	\$ -
	IVA	\$ -
	Total con IVA	\$ -

Agradecemos su participación.

Elaboró: Sergio Jaimes - Líder Inteligencia de Mercados - Gerencia de Adquisiciones y Contratos

Revisó: Carolina Giraldo Duque - Gerente de Adquisiciones & Contratos (E).

Aprobó: Maximino Sossa Fajardo – Vicepresidente de Transformación y Arquitectura Organizacional

"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.