

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

INVITACIÓN A COTIZAR No. 024 DE 2021

Objeto: Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotización para el servicio de recepción, respuesta y salida de llamadas telefónicas a través de un servicio de Contact Center, de IVR transaccional (Respuesta de voz interactiva), de chat en línea y de WhatsApp, junto con la solución tecnológica que se requiera para su gestión.

Apertura de la Invitación: 23 de abril de 2021

Fecha límite para presentar observaciones: 27 de abril de 2021

Respuesta a Observaciones: 29 de abril de 2021

Recepción de Cotizaciones: 07 de mayo de 2021 hasta las 17:00 horas, a través del correo electrónico intdemercados@fiduprevisora.com.co

Área Responsable: Dirección de Servicio al cliente

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 Bienes y Servicios de la Fiduciaria La Previsora S.A.

1.1. Régimen Jurídico

La presente solicitud de cotización, se realiza conforme con lo establecido en el Artículo 15 de Ley 1150 de 2007 la cual establece lo siguiente: “DEL RÉGIMEN CONTRACTUAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS ESTATALES. El parágrafo 1o del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, quedará así: “Artículo 32. (...) Parágrafo 1°. Los contratos que celebren los Establecimientos de Crédito, las compañías de seguros y las demás entidades financieras de carácter estatal, no estarán sujetos a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a dichas actividades.

En todo caso, su actividad contractual se someterá a lo dispuesto en el artículo 13 de la presente ley”, especialmente a los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política.

Sin perjuicio de lo anterior, la presente invitación está sujeta a las normas del derecho privado y al Manual de Contratación de Bienes y Servicios de Fiduciaria La Previsora S.A.

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

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 de la presente invitación, 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 deberán manifestar en su cotización, que para efectos de trámites relativos a consultas o reclamos relacionados con datos personales, tienen habilitado el correo electrónico: _____

Fiduprevisora S.A., informa que para el mismo efecto tiene habilitado el siguiente 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

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

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 calendario.
- II. Registro Único Tributario - RUT
- III. Estados Financieros con corte a diciembre de 2020

1.7. Condiciones de la Cotización

Las cotizaciones se recibirán a más tardar el día siete (07) de mayo 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.

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

2. OBJETO

Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotización para el servicio de recepción, respuesta y salida de llamadas telefónicas a través de un servicio de Contact Center, de IVR transaccional (Respuesta de voz interactiva), de chat en línea y de WhatsApp, junto con la solución tecnológica que se requiera para su gestión

3. ALCANCE

Recibir y gestionar las llamadas y solicitudes que se realicen a los números y medios virtuales contratados y que debe gestionar el proveedor para atención de clientes y usuarios de la Fiduprevisora SA, de manera ininterrumpida conforme a los protocolos, cumpliendo los KPI de la operación y los acuerdos de niveles de servicio que se establezcan con la Dirección de Servicio al Cliente de acuerdo a la dinámica de la operación; lo anterior soportado por un talento humano y una plataforma de tecnológica que garantice el servicio, la calidad del mismo y el monitoreo de las llamadas y demás servicios prestados, posibilitando la evaluación de la calidad de los servicios disponiendo instrumentos tecnológicos para la respuesta de encuestas a dé servicio a los clientes y usuarios requeridos por la entidad.

4. CONDICIONES DEL SERVICIO REQUERIDO

4.1 Condiciones Técnicas

- a) Los interesados deberán contar con los elementos mínimos que soportan cada puesto de trabajo: computador, diadema, teclado, mouse, teléfono, aplicativo de gestión, internet dedicado de mínimo 50 MB, y un SOFTWARE licenciado para la operación de lo correspondiente a la necesidad descrita en el objeto.
- b) Los interesados deberán estar en la capacidad de proveer servicio IVR transaccional (Interactive Voice Response), este estará sujeto a verificación del modelo de servicio.
- c) Los interesados deberán garantizar un sitio alternativo de operación en la ciudad de Bogotá o la Sabana de Bogotá, en el caso tal que se requiera, respaldando así la continuidad del servicio.
- d) Garantizar un FIREWALL licenciado.
- e) Los interesados deberán ejecutar lo correspondiente a la necesidad descrita en el objeto, en una sede dispuesta para tal fin, en la ciudad de Bogotá o la Sabana de Bogotá.
- f) Los interesados deberán garantizar la prestación del servicio, sin interrupción alguna, sin que el proceso de empalme afecte al servicio.
- g) Los interesados deberán garantizar el recurso humano, tecnológico y técnico idóneo y suficiente para la ejecución de la necesidad mencionada en el objeto.
- h) Los interesados deberán contar con las respectivas licencias de software de lo aplicativos que vaya a suministrar para el desarrollo de la necesidad mencionada en el objeto.
- i) Los interesados deberán grabar las llamadas y garantizar la custodia de estas grabaciones hasta después de seis (6) meses de terminado el contrato.

4.2 Condiciones Específicas

- a) Suministrar una herramienta tecnológica debidamente licenciada, capaz de soportar la entrada de aproximadamente 100.000 llamadas mensuales, las cuales deberá enrutar a un número de puestos de trabajo que tiene un máximo de 22 y un mínimo de 11 puestos de trabajo. Se inicia el contrato con 22 puestos de trabajo, pero este número puede disminuir y para ello, mensualmente los interesados deberán determinar el número de puestos que se deben disponer, de acuerdo a la realidad de la operación proyectada de llamadas a recibir en la entidad. Esto demanda la definición de un costo promedio por cada puesto de trabajo adicional a 11 puestos de trabajo; el dimensionamiento que se tendrá a partir del segundo mes de operación se definirá con métricas que debe proponer el proveedor y que requieren la aprobación por parte de la entidad.
- b) Adicionalmente apoyar en la ejecución de llamadas de salida si lo demanda la operación de la entidad.
- c) El horario de atención del servicio es de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m.
- d) El promedio mensual de recepción de llamadas vía IVR es de 18.929.
- e) El contratante dispone de una línea para atención de WhatsApp.
- f) El contratista se compromete a someter a consideración del contratante, si este último lo requiere, las hojas de vida del personal asignado para la prestación del servicio objeto de este contrato. En caso de requerirse el cambio de alguno de los operarios, este deberá ser remplazado por otro de las mismas calidades y contando con la previa aprobación del contratante.

- g) El contratista se compromete al pago oportuno de salarios, seguridad social y prestaciones económicas del personal que el disponga para la ejecución de este contrato.
- h) Los interesados deberán asignar un coordinador para la Entidad, el cual mantendrá comunicación constante con el supervisor del contrato, que garantice el seguimiento a la prestación del servicio.
- i) Los interesados deberán conocer y someterse a las políticas de seguridad de información que estén definidas por la entidad y que se pueden visualizar en la página web (link: <https://www.fiduprevisora.com.co/wp-content/uploads/2020/01/politica-proteccion-datos-personales-5-12-19.pdf>) y aquellas que tengan que ver con el Sistema de Gestión Ambiental de Fiduciaria la Previsora S.A.
- j) Los interesados deberán capacitar, mínimo cada tres meses, al personal encargado de la ejecución del contrato en aquellos aspectos que defina Fiduprevisora S.A. De acuerdo a las necesidades de aseguramiento de calidad derivadas del diagnóstico de calidad de las respuestas y a la dinámica de los negocios administrados por Fiduprevisora.
- k) Los interesados someterán a evaluaciones periódicas al personal encargado de la ejecución del servicio, con el fin de medir la curva de aprendizaje del mismo.
- l) Los interesados deberán cumplir a cabalidad con los planes de mejoramiento y acuerdo de servicio que se lleguen a dar durante la ejecución del servicio.
- m) Las empresas interesadas y las personas a su cargo deberán abstenerse de divulgar la información que puedan llegar a conocer con ocasión de la ejecución del contrato, a personal NO autorizado por la Fiduciaria y a terceros en general, así como también de guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información que con ocasión de la ejecución del mismo pudiera disponer o conocer.
- n) El contratista estará en la obligación de reportar cualquier cambio o anomalía que pueda afectar la prestación del servicio
- o) Los interesados prestaran el servicio, garantizando atención al cliente externo de Fiduprevisora de manera respetuosa, atendiendo a los estándares acordados para tal fin.
- p) Realizar empalme y alistamiento
- q) Realizar entregas de informes mensuales y los que se requieran en el desarrollo de la prestación del servicio.
- r) Destinar un área dedicada exclusivamente para la operación de los recursos necesarios en la prestación del servicio, la cual debe contar con los controles físicos y lógicos que impidan el ingreso de personas no autorizadas, así como la extracción de la información manejada.
- s) Impedir el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, o medios de comunicación, que no sean suministrados por la entidad.
- t) Dotar a los equipos de cómputo que operan en el centro de atención telefónica de los elementos necesarios que impidan el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por la entidad. Igualmente, se debe bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio.
- u) Garantizar que los equipos de cómputo destinados a los centros de atención telefónica solo sean utilizados en la prestación de servicios por ese canal.
- v) En los equipos de cómputo usados en los centros de atención telefónica no se debe permitir la navegación por internet, el envío o recepción de correo electrónico, la mensajería instantánea, ni ningún otro servicio que permita el intercambio de información, a menos que se cuente con un sistema de registro de la información enviada y recibida. Estos registros deben ser conservados por lo menos 6 meses o en el caso en que la información

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

respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.

4.3 Indicadores

4.3.1 Cumplir con los Acuerdos de niveles de servicio definidos por Fiduprevisora S.A. que se definen que se establezcan con la Dirección de Servicio al Cliente de acuerdo a la dinámica de la operación.

4.3.2 Cumplir con los KPI definidos para la operación:

a) EFECTIVIDAD EN LA ATENCIÓN DE LLAMADAS:

Corresponde a la atención efectiva de las llamadas cuando el usuario requiere comunicarse con un asesor.

$$\frac{\text{Llamadas atendidas}}{\text{Total de llamadas entrantes}} = \text{Resultado esperado: mínimo el 97\%}$$

b) SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE LLAMADAS:

Corresponde a la calificación que emite el cliente y/o usuario respecto a la atención recibida.

$$\frac{\text{Total de calificaciones recibidas con excelente y bueno}}{\text{Total de calificaciones recibidas}}$$

$$= \text{Resultado esperado: mínimo el 97\%}$$

c) CALIDAD EN LA INFORMACIÓN RECIBIDA:

Corresponde a la calificación que remite el CONTRATANTE respecto a la calidad de la información recibida por el responsable de la atención telefónica.

$$\frac{\text{Total de llamadas auditadas con calificación excelente o bueno}}{\text{Total de llamadas auditadas}}$$

$$= \text{Resultado esperado: mínimo el 97\%}$$

d) EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO EC 100%

Corresponde a la evaluación mensual efectuada por Fiduprevisora S.A.

$$\frac{\text{Número de evaluaciones aprobadas}}{\text{Total evaluaciones realizadas.}}$$

e) Los interesados deberán cumplir con los KPI medidos mensualmente, so pena de incurrir en las penalidades que se definen a continuación:

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

- i. Resultado para cada uno de los KPI's definidos es < 97% y >= 92%: 1% de descuento.
- ii. Resultado para cada uno de los KPI's definidos es < 92% y >= 87%: 2% de descuento.
- iii. Resultado para cada uno de los KPI's definidos es < 87% y >= 82%: 3% de descuento.

El CONTRATANTE puede dar por finalizado el contrato informando al CONTRATANTE con un plazo no menor a tres (3) meses; esta decisión del CONTRATANTE no implica ninguna multa o sanción por incumplimiento.

5. Duración

La empresa interesada debe cotizar el servicio para doce (12) 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 IVA y demás impuestos a los que haya lugar:

VALOR TOTAL DEL SERVICIO CON UNA CANTIDAD DE 22 ASESORES PARA LOS 12 MESES		
DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL DEL SERVICIO POR MES	VALOR TOTAL DEL SERVICIO PARA LOS 12 MESES
VALOR TOTAL DEL SERVICIO INCLUYENDO IVA Y DEMAS IMPUESTOS		

VALOR TOTAL DEL SERVICIO CON UNA CANTIDAD DE 11 ASESORES PARA LOS 12 MESES		
DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL DEL SERVICIO POR MES	VALOR TOTAL DEL SERVICIO PARA LOS 12 MESES
VALOR TOTAL DEL SERVICIO INCLUYENDO IVA Y DEMAS IMPUESTOS		

VALOR TOTAL DEL SERVICIO CON UNA CANTIDAD DE 16 ASESORES PARA LOS 12 MESES		
DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL DEL SERVICIO POR MES	VALOR TOTAL DEL SERVICIO PARA LOS 12 MESES

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

VALOR TOTAL DEL SERVICIO INCLUYENDO IVA Y DEMAS IMPUESTOS		
---	--	--

****Para Presentar El Valor Total del Servicio:*** Tener en cuenta que el valor a cotizar es de doce (12) meses, al igual que, es indispensable que se cotice, como se indica en el cuadro anterior un valor costo total y global.

Para Fiduprevisora S.A., es importante contar con su cotización 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.

Agradecemos su participación.

Elaboró: Jose Duque Cadena – Técnico VI Gerencia de Adquisiciones y Contratos
 Revisó: Luisa María Paez Villamil - Abogada de la Gerencia de Adquisiciones & Contratos.
 Revisó: Carolina Giraldo Duque – Gerente de Adquisiciones & Contratos.
 Aprobó: Maximino Sosa Fajardo – Vicepresidente de Transformación y Arquitectura Organizacional
 Aprobó: Luz Emilce Sánchez Murcia - Directora de la Vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional

"Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO LISTÁRIZ GÓNZALEZ, Carrera 11 A No 96-53 - Oficina 203, Edificio Ofcity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6308361 / 6308364, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoria@FIDUPREVISORA@ustaribogados.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 correspondencia 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.