



FIDUPREVISORA S.A.
INVITACIÓN A COTIZAR No. 038 de 2021
RESPUESTA A OBSERVACIONES

FIDUPREVISORA S.A. se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación con la invitación a cotizar No. 037 de 2021 “Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotización para el servicio de diagnóstico, diseño, implementación y administración de un sistema confidencial de denuncias, que permita la recepción, procesamiento, análisis y comunicación de denuncias realizadas por funcionarios, usuarios y proveedores de la Entidad, bajo la premisa de no retaliación, en relación con potenciales conductas fraudulentas, no éticas, o cualquier otro comportamiento que pueda ser inapropiado y reportado por el denunciante”.

OBSERVANTE No. 1

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
12	3/9/2021 4:56 PM	Correo electrónico	KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S

1.

Con el fin de estructurar una propuesta competitiva que cumpla con los objetivos esperados por ustedes, y en atención a la importancia del mismo, les solicitamos comedidamente se estudie la viabilidad de prorrogar el plazo establecido en un período no inferior a siete (7) días hábiles contados a partir de la fecha de cierre la cual está dispuesta actualmente para el próximo 10 de septiembre de 2021, plazo que igualmente nos permitirá conocer las respuestas a las observaciones como las posibles adendas que sean proferidas por la entidad, las cuales conformaran junto con las demás condiciones de la solicitud, los lineamientos bajo los que estructuraremos la propuesta definitiva a ser presentada.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Dado los tiempos contractuales con los que cuenta Fiduprevisora S.A. en su actuar contractual no se accede a la solicitud de prórroga, aclarando igualmente que en este momento lo que se está realizando es un estudio de mercado, que permita establecer el presupuesto a asignar para el proceso respectivo.

2.

Estimados por favor aclararnos la etapa del proceso, pues en el numeral 1 indican que requieren una cotización para estudio de mercado, pero en el numeral 1 de la cláusula 2.3 Obligaciones, indican que es un proceso de contratación.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Actualmente se está realizando Estudio de Mercado, que permita a Fiduprevisora S.A. a través de las instancias competentes para ello, asignar presupuesto para el respectivo proceso contractual propiamente, sin embargo, es una etapa con la que se debe cumplir para poder salir a un proceso de contratación.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

3.

Para la formalización de la relación contractual, ponemos a su consideración formalizar la misma a través de la propuesta y su respectiva carta de aceptación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 854 del Código de Comercio Colombiano: “La aceptación tácita, manifestada por un hecho inequívoco de ejecución del contrato propuesto, producirá los mismos efectos que la expresa, siempre que el proponente tenga conocimiento de tal hecho dentro de los términos indicados en los artículos 850 a 853, según el caso.”

En caso de no ser aceptada la opción de formalizar la relación contractual a través de carta de aceptación, ponemos a su consideración nuestra minuta contractual que contiene los lineamientos y cláusulas especiales para este tipo de servicios. En caso de no ser aceptada, solicitamos nos den a conocer la minuta del contrato, con el fin de evidenciar si podemos dar cumplimiento a las cláusulas del contrato.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Como ya se indicó, lo que se viene solicitando corresponde a un Estudio de Mercado, que no genera obligaciones contractuales para las partes, y sirve a las instancias competentes de Fiduprevisora S.A. para asignar el presupuesto correspondiente, tendiente a la iniciación de un proceso contractual como tal. En este orden de ideas no se acepta la solicitud.

4.

Solicitamos a la entidad aclarar si negociará las cláusulas del contrato con el proponente adjudicatario del presente proceso, con el fin de firmar el documento de mutuo acuerdo por las partes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Luego que Fiduprevisora S.A. internamente asigne el presupuesto correspondiente, se realizarán y publicarán los pliegos de condiciones, a los que deberán ajustarse los posibles proponentes, en caso de tener la voluntad de participar en el proceso contractual respectivo, incluyendo los formatos del contrato que deba suscribir los proponentes en el mismo.

5.

Solicitamos a la entidad nos indiquen en qué término se suscribirá el contrato o documento que regule la relación.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Ello se indicará en los pliegos de condiciones que una vez se publique el respectivo proceso contractual se dará a conocer.

6.

Solicitamos a la entidad aclarar a que se refiere cuando se indica la actividad “diagnosticar”, agradecemos relacionar mayor detalle sobre las expectativas frente a esta actividad.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Actualmente otro contratista viene prestando el servicio. La Entidad está comprometida con la Mejora Continua, por lo cual el proponente que sea seleccionado deberá diagnosticar la estructura del proceso y si encuentra que se pueden incorporar mejoras, podrá sugerirlas.

7.

Solicitamos a la entidad aclarar si en la actividad “Acompañamiento en el análisis de las denuncias presentadas...”, se refiere a la clasificación y/o definición de criticidad de estas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Ese es el entendimiento, adicional de estar muy pendiente que todas las denuncias sean contestadas dentro de términos prudenciales, generando alertas al responsable del manejo de la herramienta para que ello ocurra.

8.

Solicitamos a la entidad aclarar si es requerido la implementación de una línea telefónica para la recepción de las denuncias.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. No es necesario implementación de línea telefónica, las denuncias deberán ser presentadas por la ciudadanía por la herramienta a contratar o por correo electrónico. En caso de que sea por la última de las herramientas, el contratista deberá transcribir la denuncia en la herramienta contratada y allegarla a la entidad a través de ella.

9.

Solicitamos a la entidad aclarar si para la sensibilización y comunicación de los canales de denuncia hacia los empleados, clientes y demás partes interesadas, esta se encargará de la gestión de la logística requerida.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Esta sensibilización se podrá realizar a través de presentaciones de Power Point que serán publicadas en los canales de comunicación de la Institución, o por herramientas virtuales como Teams de Microsoft, para lo cual el supervisor del contrato podrá solicitar la (s) sesión(es) correspondientes, la que se agendarán por la Entidad, de común acuerdo con el contratista seleccionado, una vez que culmine el proceso contractual respectivo, reiterando aclaración que actualmente se surte es un ESTUDIO DE MERCADO.

10.

Solicitamos a la entidad aclarar en la actividad "Disponer de una cuenta de correo electrónico, donde el(los) denunciante(s) pueda(n) enviar de forma segura y anónima mensajes de correo con las denuncias que desea(n) poner en conocimiento." a que se refiere, teniendo en cuenta que las comunicaciones por medio de correo electrónico son en todo momento rastreables y es posible identificar su remitente.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Actualmente las denuncias son colocadas por la herramienta a contratar o por conducto de un correo electrónico que el contratista asigna, a elección del denunciante.

11.

Solicitamos a la entidad aclarar si las denuncias recibidas tendrán algún tipo de análisis, gestión y/o clasificación por parte de KPMG, o si por el contrario estas actividades estarán a cargo de Fiduprevisora.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. La criticidad y clasificación de las denuncias estará a cargo del contratista, quien tiene la facultad de utilizar la que tenga estructurada, informando la misma a Fiduprevisora S.A. El observante prestó el servicio a la entidad contratante; y conoce a cabalidad cómo funciona el servicio, el que no ha cambiado en su estructuración desde que el mismo dejó de brindarlo a la Entidad.

12.

Solicitamos a la entidad aclarar si el envío de la notificación al responsable interno de la gestión de las denuncias se deberá realizar inmediatamente se reciba una denuncia o si por el contrario este se deberá emitir posterior a la revisión, análisis y clasificación por parte de KPMG.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. La herramienta que se pretende contratar se espera sea en línea, en la cual una vez clasificada por el contratista, sea notificada al responsable interno, situación que también conoció en su oportunidad el observante cuando presto el servicio a Fiduprevisora S.A.

OBSERVANTE No. 2

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
3	3/9/2021 3:54 PM	Correo electrónico	PERCEPTIO

1. ¿Este proceso está en fase de estudio de mercado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. El entendimiento es cierto. Actualmente lo que se adelanta es un estudio de mercado, que permita a las instancias competentes, asignar presupuesto para sacar adelante un proceso contractual.

2. ¿Es posible presentar la experiencia a través del fabricante?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. En Colombia existen figuras como el consorcio o la Unión Temporal que se recomienda revisar en caso de que se pretenda realizar lo expuesto en la observación, en el momento en que el proceso contractual sea publicado.

3. ¿Cuenta la Fiduprevisora con un presupuesto oficial?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. El presupuesto debería asignarse por las instancias competentes de Fiduprevisora S.A., una vez que se cuente con el estudio de mercado que se viene adelantando, para luego salir con un proceso contractual propiamente dicho.

OBSERVANTE No. 3

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
5	3/9/2021 1:52 PM	Correo electrónico	XPERIS

1. Como parte de la política de protección de datos, se requiere que la solución sea entregada en infraestructura de la Fiduprevisora, o ¿puede ser una solución, por ejemplo, Cloud?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. La herramienta continuará siendo de propiedad del proponente que se escoja en su oportunidad y sería ideal contar con una herramienta en la nube, con acceso a la persona autorizada por Fiduprevisora S.A., dejando en claro que al final del contrato, el contratista deberá entregar la información de las denuncias recibidas, siendo la base de datos de propiedad Fiduprevisora S.A., más no la herramienta como tal.

2. ¿El sistema debe entregar un número de radicado de la queja?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Cuando el denunciante la coloca a través de la herramienta si, para que pueda el mismo hacerle seguimiento en línea.



- ¿Se requiere tener un sistema de manejo de procesos para poder hacerle seguimiento a la queja? ¿Validar que área tiene la queja?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. No será necesario, No se trata de quejas, si no de denuncias, las cuales, una vez recibidas por Fiduprevisora S.A., se da un trámite interno que consiste en que deben ser evaluadas por el Comité de Transparencia, cuyo secretario técnico es el operador de la herramienta a contratar, y luego que esa instancia se pronuncia, se procede a instrumentar las decisiones y a publicar para conocimiento del denunciante las decisiones tomadas.

- ¿Se requiere que sea un desarrollo a la medida o se pueden acondicionar soluciones comerciales ya existentes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Fiduprevisora S.A. requiere que la herramienta empiece a funcionar una vez suscrita el acta de inicio, por lo cual se recomienda presentar las propuestas con soluciones tecnológicas ya desarrolladas y de propiedad de los posibles proponentes.

- En caso de requerirse un desarrollo de SW a la medida, ¿este valor y tiempo se considera por dentro o fuera de los 24 meses?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Ídem contestación pregunta anterior. Adicionalmente, Fiduprevisora S.A. una vez realizado el estudio de mercado y asignado el presupuesto correspondiente que permita salir a un proceso contractual, procederá a realizar pagos mensuales iguales, y no cancelará desarrollo alguno.

OBSERVANTE No. 4

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
4	2/9/2021 10:00 PM	Correo electrónico	BAKER TILLY

- Cantidad de empleados.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Actualmente el contratista vinculado viene trabajando con una funcionaria como soporte, sin embargo, en caso de requerirse mayor apoyo, se ha encontrado en condiciones de ofrecerlo (Apoyo Jurídico). Al interior de Fiduvisora el responsable de recibir y tratar las denuncias es una sola persona

- Cantidad de denuncias recibidas desde enero 2021.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. El contrato con el actual proveedor se inició en el mes de abril de 2021, fecha desde la cual han ingresado cuatro (4) reportes en total, tres (3) corresponden a PQRS para los que se generó el traslado a la Dirección de Servicio al Cliente como área encargada para su respectiva respuesta y su estado en la plataforma es cerrado, así como también un (1) reporte que su estado es abierto y se encuentra en el respectivo trámite en la compañía, lo anterior con fecha a 07 de septiembre de 2021. En la herramienta se informa lo pertinente, para conocimiento del ciudadano.



- 3. Parágrafo 2.3, punto 13 " Clasificar, escalar y realizar seguimiento a las denuncias según su prioridad y oportunidad de acuerdo con lo establecido en el protocolo vigente (procedimiento)." Por favor precisar lo que implique realizar seguimiento de las denuncias dado que la investigación y el seguimiento de la denuncia interna es normalmente de responsabilidad de la empresa cliente.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Observación ya atendida, a la que se contestó lo siguiente:

7.

Solicitamos a la entidad aclarar si en la actividad "Acompañamiento en el análisis de las denuncias presentadas...", se refiere a la clasificación y/o definición de criticidad de estas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. **Ese es el entendimiento, adicional de estar muy pendiente que todas las denuncias sean contestadas dentro de términos prudenciales, generando alertas al responsable del manejo de la herramienta para que ello ocurra.**

- 4. Parágrafo 3.3. En la planilla piden el valor del contrato, pero son datos confidenciales. Divulgar dichos valores violaría el acuerdo de confidencialidad firmado con nuestros clientes. Proponemos no colocarlo y adjuntar una carta de recomendación. Por favor indicar si lo aceptarían.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Se aclara al observante que, en la etapa de estudio de mercado, se requiere estimar el valor del presupuesto y por ende se requiere contar con el valor en las cotizaciones de los posibles proveedores. Adicionalmente, se aclara que el valor de los contratos, así como de las ofertas presentadas en la etapa contractual (posterior a esta), es de carácter público ya que el proceso se realiza a través de la herramienta SECOP II.

OBSERVANTE No. 5

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
4	2/9/2021 10:43 AM	Correo electrónico	BDO COLOMBIA

- 1. con el fin de dimensionar y ajustar nuestra propuesta agradecemos nos comparta la siguiente información:

Cantidad de empleados	Empleados de primera línea / planta	
	Directivos	
	Gerentes	
	Jefes / Supervisores	
	Otros(Contratistas - No recurrentes)	
Proveedores y clientes	Cantidad de proveedores	
	Cantidad de empleados que interactúan con proveedores	
	Número aproximado de clientes	
Oficinas / Sucursales	Cantidad de oficinas	

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Ya atendimos la observación en respuesta anterior al manifestar: Actualmente el contratista vinculado viene trabajando con una funcionaria como soporte, sin embargo, en

caso de requerirse mayor apoyo, se ha encontrado en condiciones de ofrecerlo (Apoyo Jurídico). Al interior de Fiduprevisora S.A el responsable de recibir y tratar las denuncias es una sola persona.

2. Numeral 3- ¿Cuál es el alcance del acompañamiento? Es viable realizar la derivación o escalamiento a la persona responsable acorde a los protocolos que se definan y el análisis previo de BDO.
3. **RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.** Ya se contestó la observación, al manifestar en respuesta anterior lo siguiente:

7.

Solicitamos a la entidad aclarar si en la actividad "Acompañamiento en el análisis de las denuncias presentadas...", se refiere a la clasificación y/o definición de criticidad de estas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. **Ese es el entendimiento, adicional de estar muy pendiente que todas las denuncias sean contestadas dentro de términos prudenciales, generando alertas al responsable del manejo de la herramienta para que ello ocurra.**

4. Numeral 5- la herramienta de gestión de BDO realiza un análisis y posterior derivación al responsable de la denuncia, ¿es viable contemplar los tiempos del análisis, antes de notificar a los responsables o debe realizarse inmediatamente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Se espera que Fiduprevisora S.A. tenga conocimiento de las denuncias al menos el mismo día en que esta se recibe.

5. Numeral 12 "Realizar sensibilización cada tres meses a empleados de Fiduprevisora S.A. sobre la línea ética de conformidad con lo señalado en la propuesta, obligación contractual que podrá cumplirse con charlas virtuales y/o publicación en los canales de comunicación de la entidad de presentación, sensibilizando el uso e importancia de la herramienta a contratar." Agradezco ampliar la información sobre los canales de comunicación de la entidad de presentación.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. La observación ya fue contestada en respuesta anterior en la que se manifestó:

9.

Solicitamos a la entidad aclarar si para la sensibilización y comunicación de los canales de denuncia hacia los empleados, clientes y demás partes interesadas, esta se encargará de la gestión de la logística requerida.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Esta sensibilización se podrá realizar a través de presentaciones de Power Point que serán publicadas en los canales de comunicación de la Institución, o por herramientas virtuales como Team de Microsoft, para lo cual el supervisor del contrato podrá solicitar la (s) sesión(es) correspondientes, la que se agendarán por la institución, de común acuerdo con el contratista | seleccionado, una vez que culmine el proceso contractual respectivo, reiterando aclaración que actualmente se surte es un ESTUDIO DE MERCADO.



OBSERVANTE No. 6

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
7	3/9/2021 11:35 PM	Correo electrónico	DIGITAL WARE

1. Atentamente solicitamos a la Entidad indicar el tiempo que tendrían proyectado en la configuración y puesta en marcha del proyecto.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Una vez que se suscriba el acta de inicio. La Entidad no pagará desarrollos ni tiempos adicionales al tiempo del contrato, una vez que salga al proceso contractual respectivo, reiterando que lo que ahora se realiza es un estudio de mercado.

2. ¿Se contará con un formulario único de registro de denuncias?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Esa es la idea, un único formulario de registro de denuncias, tal como viene operando en este momento. Los proponentes pueden acceder a línea ética de Fiduprevisora S.A. que actualmente viene funcionando que les permita tener una idea del formato a implementar, independientemente de las opciones de mejora que los proponentes puedan proponer en sus propuestas, una vez que el proceso contractual propiamente dicho sea publicado, y contenga los pliegos de condiciones, reiterando que ahora mismo lo que se viene desarrollando es un estudio de mercado.

3. Solicitamos a la Entidad indicar la cantidad de usuarios que podrían acceder a la consulta de los reportes y estadísticas generadas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Por la confidencialidad de la información de las denuncias, un solo usuario.

4. Solicitamos a la Entidad indicar si se debe hacer alguna integración con algún sistema de la Fiduprevisora y de ser así aclarar si se puede llevar a cabo mediante Web Services o API's. Agradecemos a la entidad de ser posible remitir una descripción o flujograma de alto nivel del proceso a desarrollar.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. La idea es que exista un link en la página web de Fiduprevisora S.A. que dirija a la herramienta. Para mayor claridad se incita a consultar la línea ética actualmente en funcionamiento.

5. Atentamente solicitamos a la Entidad indicar el número de usuarios que estarían gestionando las denuncias interpuestas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Ya fue contestado, a nivel interno de Fiduprevisora S.A. una sola persona, a nivel del contratista, actualmente se soporta en una persona, pero si se requiere apoyo adicional el contratista actual ha estado siempre dispuesto a suministrarlo, en procura de un correcto evolucionar del servicio, sin costo adicional, es decir que Fiduprevisora S.A. de una u otra manera cuenta con la infraestructura del contratista para los efectos señalados, aclarando en este punto adicionalmente a lo expuesto, que el contratista presta el servicio con plena autonomía técnica y presupuestal y Fiduprevisora S.A. solo pagará el valor del contrato en cuotas mensuales, conforme a la adjudicación que dentro de proceso contractual se realice, una vez concluido el respectivo proceso contractual, reiterando que en este momento se viene desarrollando es un estudio de mercado.



6. Favor indicar la modalidad en la cual se desearía adquirir la herramienta: Onpremise, SaaS
Respetuosamente, solicitamos a la entidad permitir relacionar experiencia de sistemas de PQRS y/o soluciones de BPM, teniendo en cuenta que por medio de ellas se puede modelar el sistema confidencial de denuncias.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Con las respuestas a las observaciones anteriores, se considera se ha atendido la observación y se adiciona que lo que se pretende contratar es una herramienta de recepción de denuncias y no de PQRS, y no se acepta homologación alguna.

7. Respetuosamente, solicitamos contemplar en el cuadro económico el rubro correspondiente a implementación de la solución, teniendo en cuenta que este es diferente del valor mensual.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A. Se le indica al observante, que, en caso de presentar un costo adicional para la implementación de la herramienta, que se diferencia del valor mensual, este debe ser indicado en la cotización que realice.

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.