



**FIDUPREVISORA S.A.**  
**INVITACIÓN A COTIZAR No. 012 de 2022**  
**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. 009 de 2022 que tiene por objeto “Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotizaciones para contratar el arrendamiento de una plataforma online, que permita administrar el programa de beneficios y reconocimientos de la entidad, que exhiba bienes o servicios canjeables por puntos redimibles y que figuren en un catálogo digital; el servicio debe incluir la implementación y parametrización de la plataforma a las necesidades específicas de Fiduprevisora S.A, catálogo de productos y/o servicios que puedan ser canjeables por los colaboradores y proceso de entrega de los beneficios”.

**OBSERVANTE No. 1**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
1	11/04/2022 10:40 AM	Correo Electrónico	<b>VISTINGO</b>

1. Para poder cotizar cualquier proyecto, desde Vistingo requerimos una primera reunión con el objetivo de ajustarnos a las necesidades de nuestros clientes corporativos. Para ello es necesario que se genere dicho espacio con el fin de disipar dudas, conocer exactamente los requerimientos técnicos del proyecto, plazos de entrega y objetivo de la implementación de la plataforma para Fiduprevisora S.A. Si son tan amables de concederme una reunión online de 40 minutos con la persona o equipo responsable del proyecto y que disponga de autoridad para la toma de decisiones, estaré encantado de ajustarme a su agenda en horario convenido y razonable, teniendo en cuenta que les escribo desde Barcelona, España.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** En esta etapa de estudio de mercado no se considera reunión con proveedores, las condiciones técnicas del servicio se encuentran en el documento de la invitación a cotizar.

**OBSERVANTE No. 2**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
5	12/04/2022 2:49 PM	Correo Electrónico	<b>PROMOTICK</b>

1. En el ítem 4.1 de la INVITACIÓN A COTIZAR No. 012 DE 2022; Porcentaje de administración, es válido aclarar por parte de la entidad si esto hace referencia al margen de utilidad (mark up) de los artículos (bienes o servicios) que se ofrecen en la plataforma a los colaboradores.



**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** de acuerdo con las cotizaciones allegadas y a los resultados del estudio de mercado, la entidad seleccionará la opción que resulte más favorable: porcentaje de administración o valor por usuario (solo se seleccionará una opción)

En las dos opciones a cotizar se debe contemplar todos los costos en los que incurra el proveedor en la prestación del servicio y arrendamiento de la plataforma.

Respecto a la primera opción para cotizar el porcentaje de administración, se pagará conforme a las redenciones realizadas mensualmente.

2. En el ítem 4.2 de la INVITACIÓN A COTIZAR No. 012 DE 2022; Valor por Usuario, es válido aclarar por parte de la entidad si esto hace referencia a la administración general del programa en donde se incluye el mantenimiento de la plataforma Web y el soporte de call center (Atención al colaborador - PQRs) y marketing (Reportes e Indicadores).

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Es importante aclarar que en las dos opciones a cotizar se deberá contemplar todos los costos en los que incurra el proveedor en la prestación del servicio y arrendamiento de la plataforma. La entidad seleccionará la opción que estime mas conveniente de acuerdo a los resultados del estudio de mercado.

3. En el ítem 4 de la INVITACIÓN A COTIZAR No. 012 DE 2022; Valor de Cotización, a nuestro juicio hace falta incorporar al ítem un numeral sobre el valor de la implementación y desarrollo de la plataforma Web (Set Up Fee) como inversión única.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Todos los costos en los que incurra el proveedor para la prestación del servicio y el arrendamiento de la plataforma deberán contemplarse en cualquiera de las dos opciones a cotizar, es importante aclarar que la plataforma de beneficios no tendría que vincularse a ninguna página de Fiduprevisora, deberá ser un sitio con dominio independiente, por lo que la infraestructura tecnológica que soportará la solución estará a cargo del futuro contratista, el objeto de la contratación estará enfocada en el arrendamiento de una plataforma que administre beneficios y reconocimientos.

4. Solicitamos a la entidad nos aclaren algunos antecedentes claves que tenemos a continuación con el fin de entender el modelo de cotización:

- a) # Total de redenciones del 2021.
- b) Valor total de las redenciones del 2021.
- c) Valor promedio (ticket promedio) de las redenciones.
- d) Valor unitario del premio más económico y el de mayor valor.
- e) 5 productos más redimidos en el 2021

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** En promedio durante el 2021 se realizaron 8.300 redenciones, correspondiente al valor asignado para el contrato de esta vigencia por \$173.060.000, respecto al valor unitario del premio más económico y el del mayor valor, son datos del proveedor y depende de los convenios que este establece con las marcas y define en el catálogo de premios.



Dentro del ranking de los productos o marcas más redimidos encontramos:

1. Comida (restaurantes)
2. Entretenimiento (cines y parques)
3. Supermercados
4. Plataformas digitales
5. Comercios (tiendas de ropa)

5. Solicitamos a la entidad aclarar si la Fiduprevisora S.A. se encargaran de los puntos a continuación o lo harán los cotizantes;

- a) Cálculo y asignación de puntos
- b) Imagen e identidad visual del programa; hace referencia a los banner e información que se maneja en plataforma.
- c) Plan de comunicación hacia los colaboradores sobre el programa de beneficios y reconocimiento de la entidad. (Novedades, campañas, fechas especiales, ets).

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** El futuro contratista deberá realizar la asignación y cargue de puntos a los funcionarios designados, por lo conceptos indicados y en los periodos que indique Fiduprevisora S.A. respecto a la imagen e identidad visual del programa, así como del plan de comunicaciones serán a cargo del proveedor de acuerdo a las necesidades e indicaciones de la entidad.

**OBSERVANTE No. 3**

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
10	12/04/2022 3:52 PM	Correo Electrónico	SODEXO

1. INFORMACIÓN GENERAL - Entendemos la presente cotización hará parte del estudio de mercado que permita la publicación del proceso final, es decir no es propuesta final ¿es cierto nuestro entendimiento?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Es correcto el entendimiento

2. FORMA DE PAGO - Agradecemos a la entidad indicar de cuántos días dispone para realizar el pago una vez radicada la facturación. Lo anterior teniendo en cuenta que el flujo financiero de las empresas correspondientes a este sector de la economía se caracteriza por ser prepago, ya que estás empresas pagan el consumo de los funcionarios o beneficiarios de la Entidad, en los establecimientos de comercio afiliados en los cuales se adelanta el canje de los bonos o vales, dentro de las 24 horas siguientes a ser utilizado, por lo que dicho plazo de pago no podrá ser superior a 30 días.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** La forma de pago corresponderá a las políticas que establece la entidad, Fiduprevisora pagará al proveedor de manera mensual, conforme a la prestación efectiva del servicio, previa certificación y aprobación por parte del supervisor del contrato y la presentación de la

factura, acompañada del informe de actividades, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibido de la factura con los soportes que así lo acrediten, La factura deberá ser radicada dentro de los primeros veinte (20) días del mes siguiente a la ejecución de las actividades, haciendo relación de los entregables y de acuerdo con el informe de satisfacción del cumplimiento del contrato por parte del supervisor.

3. DOCUMENTOS DE CARÁCTER JURÍDICO Y FINANCIERO - Entendemos es válida la presentación de los estados financieros con corte al 31 de diciembre de 2020 ¿es cierto nuestro entendimiento?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** En esta etapa de estudio de mercado, evaluamos la condición financiera de los interesados, razón por la cual es posible remitir los EEFF 2020, sin embargo, las condiciones se establecerán en los TDR del proceso de selección.

4. EXPERIENCIA ESPECÍFICA - Entendemos es válido el suministro de tarjetas, bonos, vales, chequeras, talonarios para la acreditación de la experiencia ¿es cierto nuestro entendimiento?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Nos encontramos en etapa de estudio de mercado, sin embargo los proveedores interesados en participar deberán acreditar experiencia en contratos ejecutados, cuyo objeto se relacione con el objeto de la presente invitación *“Fiduprevisora S.A. está interesada en contratar el arrendamiento de una plataforma online, que permita administrar el programa de beneficios y reconocimientos de la entidad, que exhiba bienes o servicios canjeables por puntos redimibles y que figuren en un catálogo digital; el servicio debe incluir la implementación y parametrización de la plataforma a las necesidades específicas de Fiduprevisora S.A, catálogo de productos y/o servicios que puedan ser canjeables por los colaboradores y proceso de entrega de los beneficios”*

5. OPCIÓN PORCENTAJE DE ADMINISTRACIÓN

a) Entendemos se debe indicar el porcentaje y valor incluido IVA del cobro de la comisión ¿es cierto nuestro entendimiento?

b) Cuando la entidad indica “En esta opción Fiduprevisora S.A. realiza el pago del porcentaje de Administración, conforme al valor de las redenciones mensuales que se realicen” nos permitimos aclarar que el porcentaje de comisión no tendrá variación durante el tiempo de ejecución contractual.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Para la pregunta a) es correcto su entendimiento el porcentaje de administración deberá incluir IVA.

Para la pregunta b) es correcto su entendimiento, el porcentaje de administración deberá ser fijo durante el tiempo del servicio.

6. OPCIÓN VALOR POR USUARIO - Agradecemos a la entidad aclarar si en esta opción también se tendrá en cuenta la comisión e IVA sobre la misma incluida en el valor unitario de cada uno de los 275 beneficiarios.



**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** \_Es correcto su entendimiento.

De acuerdo a las cotizaciones allegadas y a los resultados del estudio de mercado, la entidad seleccionará la opción que resulte más favorable: porcentaje de administración o valor por usuario (solo se seleccionará una opción)

En las dos opciones a cotizar se debe contemplar todos los costos en los que incurra el proveedor en la prestación del servicio y arrendamiento de la plataforma.

7. Agradecemos a la entidad aclarar por favor si durante la ejecución contractual hará uso de la plataforma los 275 beneficiarios únicamente.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** \_Si, la plataforma estará designada para el uso de 275 beneficiarios, más los usuarios administradores por parte de la entidad.

De acuerdo a las cotizaciones allegadas y a los resultados del estudio de mercado, la entidad seleccionará la opción que resulte más favorable: porcentaje de administración o valor por usuario (solo se seleccionará una opción).

En las dos opciones a cotizar se debe contemplar todos los costos en los que incurra el proveedor en la prestación del servicio y arrendamiento de la plataforma

8. Agradecemos a la entidad aclare, si el desarrollo de los servicios de bienestar contempla entregas mensuales que permitan la redención por productos de un catálogo específico a los beneficiarios.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** El alcance del servicio requerido por la entidad, comprende la generación y construcción de un catálogo de beneficios y experiencias integrales, el servicio de redención de los beneficios por medio de bonos virtuales de acuerdo puntos obtenidos por los funcionarios, representativos de dinero y adquiridos por la entidad. Este programa debe figurar en una de una plataforma online, conforme a las condiciones indicadas por Fiduprevisora S.A.

9. Agradecemos se indique a qué hace referencia los administradores, podrían entenderse como ¿los supervisores del contrato?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** \_Los usuarios administradores, corresponderán a los funcionarios de la Gerencia de talento humano de la entidad, con quienes el proveedor tendrá toda la comunicación relacionada con el programa, deberán ser capacitados en aspectos relacionados con el uso de la plataforma, acceso a las funcionalidades consultas y las demás que se relacionen con el mismo. Los administradores no se entenderán como supervisores del contrato, pero si con las personas con las que se deberá desarrollar la ejecución del contrato y se realizaran las mesas técnicas y de entendimiento.

10. Agradecemos por favor indicar la periodicidad de los informes requeridos.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** \_El futuro contratista deberá realizar entrega de informes mensuales sobre los premios (marcas y categorías) o beneficios redimidos, premios más y menos redimidos, índice



de usabilidad de la plataforma, seguimiento y estado por cada usuario de forma individual e información general sobre el programa de reconocimientos.

**OBSERVANTE No. 4**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
2	12/04/2022 4:36:06 PM	SECOP II	<b>OPENSKY CONSULTORES SAS</b>

- Debido a que no es claro para los interesados, solicitamos a la entidad definir y brindar mayor claridad sobre si para el valor de la cotización se debe enviar una de las opciones de manera excluyente o se deben enviar los dos (2) modelos de cada una de las opciones 4.1 y 4.2.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** La entidad en esta etapa de estudio de mercado, se encuentra interesada en realizar un análisis de las dos opciones, por lo cual sería preferible recibir cotización en las dos modalidades, sin embargo, de acuerdo con las cotizaciones allegadas y a los resultados del estudio de mercado, la entidad seleccionará la opción que resulte más favorable: porcentaje de administración o valor por usuario (solo se seleccionará una opción)

En las dos opciones a cotizar se debe contemplar todos los costos en los que incurra el proveedor en la prestación del servicio y arrendamiento de la plataforma.

- Con base en la respuesta a la pregunta anterior, si uno o varios interesados en participar envía únicamente uno de los 2 modelos/opciones esto implicaría que, si la entidad decide publicar los términos borradores/definitivos con únicamente una de las opciones como viable, los interesados no serán invitados o podrán participar en el proceso?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** De acuerdo con las cotizaciones allegadas y a los resultados del estudio de mercado, la entidad seleccionará la opción que resulte más favorable: porcentaje de administración o valor por usuario (solo se seleccionará una opción).

Para el proceso de invitación o contratación los proveedores podrán conocer la opción seleccionada por la entidad en los términos de referencia que serán publicados, junto con los requisitos y condiciones del servicio, sobre los cuales podrá participar.

**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.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA