

**INVITACIÓN A COTIZAR No.008 DE 2023**

**Objeto:** Fiduprevisora S.A. requiere recibir cotizaciones para desarrollar las funciones legales de defensoría del consumidor financiero de la Fiduciaria la Previsora S.A. de conformidad con la ley 1480 de 2011, ley 1328 de 2009 artículo 13, ley 2220 de 2022 y circulares externas 038 y 039 de 2011, Circulares Externas 018 y 048 de 2016 y Circular Externa 013 de 2022, y cualquier otra norma que los modifique, adicione, complemente o en términos generales aplique al cargo.

**Apertura de la Invitación:** 21 de febrero de 2023.

**Fecha límite para presentar observaciones:** 24 de febrero de 2023 hasta las 17:00 pm.

**Respuesta a Observaciones:** 28 de febrero de 2023.

**Recepción de Cotizaciones:** 3 de marzo de 2023 hasta las 17:00 pm.

**Área Responsable:** Gerencia de Servicio al Cliente.

**Contacto:** [intdemercados@fiduprevisora.com.co](mailto:intdemercados@fiduprevisora.com.co) y/o plataforma SECOP II.

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

FIDUPREVISORA S.A. aclara que la presente invitación a cotizar en ningún caso podrá considerarse oferta para celebrar contrato; por lo tanto, no podrá deducirse relación contractual alguna.

Así las cosas, se precisa que el fin de esta solicitud es el de analizar las condiciones del mercado correspondiente, la viabilidad de la contratación mediante la medición de variables como la oportunidad, la calidad, el costo, etc. Adicionalmente, se realizarán las gestiones pertinentes si alguna de las cotizaciones allegadas cumple con las expectativas de la Fiduciaria, la cual debe satisfacer las necesidades de acuerdo con los requerimientos descritos en el documento respectivo o si se requiere, se reestructura la solicitud de acuerdo con el presupuesto definido o en el evento en el cual las entidades consultadas no cumplieren con los requisitos para la prestación integral de los servicios solicitados.

### 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.

### 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 Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, y demás normas concordantes que la adicionen, aclaren o modifiquen, por las cuales se establecen disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos; 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 habilitados los siguientes medios de contacto: \_\_\_\_\_

Fiduprevisora S.A., informa que para el mismo efecto tiene habilitados los siguientes canales de atención: página WEB <https://www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/>; Teléfono: (1) 756 6633 y dirección física: calle 72 # 10-03, Bogotá, Colombia.

### 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](http://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. Matriz Riesgos**

N°	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCION	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION DEL RIESGO	CATEGORIA	A QUIEN SE LE ASIGNA
1	Interna	Planeación	Operacional	No contar con el presupuesto para la adquisición del bien y/o servicio	-No adquisición del bien y/o servicio -Demoras en el inicio de la etapa de selección	3	3	6	Alto	Entidad
2	Interna	Planeación	Operacional	Errores en los pliegos de condiciones y/o en la invitación a cotizar	-Demoras en la adjudicación del contrato -Adquirir productos o servicios que no satisfacen las necesidades del área usuaria -Reprocesos	3	2	5	Medio	Entidad
3	Externo	Ejecución	Operacional	Incumplimiento en las especificaciones técnicas contratadas	Afectación en la calidad del producto y/o servicio	4	4	8	Extremo	Contratista
4	Externo	Ejecución	Operacional	No cumplimiento en la entrega de los bienes y/o servicios contratados	Incumplimiento del contrato	3	3	6	Alto	Contratista

**2. ALCANCE**

Fiduprevisora S.A. es una sociedad de economía mixta, constituida bajo la forma de sociedad anónima, con aporte estatal y de capital privado, de carácter indirecto y del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, de acuerdo con el parágrafo del artículo 97 de la Ley 489 de 1998, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, sometida al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia. En virtud de tal control, la entidad debe dar estricto cumplimiento al régimen de protección al Consumidor Financiero, definida en el Título I de la ley 1328 de 2009 modificada por las leyes 1430 de 2010, 1555 de 2012, 1607 de 2012 y 1748 de 2014, “Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”.

El marco legal antes mencionado demanda contar con el servicio de “Defensoría del consumidor financiero” en desarrollo de la función de vocería orientada a la protección especial de los consumidores financieros.



Con finalidad de que se pueda dimensionar el volumen de trámites que deben ser atendidos, presentamos a continuación un informe de lo gestionado para la vigencia 2022 por el DCF:

MESES 2022	QUEJAS ADMITIDAS	QUEJAS INADMITIDAS
ENERO	62	0
FEBRERO	59	4
MARZO	56	0
ABRIL	42	0
MAYO	48	1
JUNIO	36	0
JULIO	49	0
AGOSTO	63	0
SEPTIEMBRE	55	0
OCTUBRE	77	0
NOVIEMBRE	68	0
DICIEMBRE	47	0

### 3. INFORMACIÓN PARA LA COTIZACIÓN.

Debe contar con un modelo de atención que permita optimizar la efectividad en el contacto (quejas y reclamos) con los diversos consumidores o usuarios que atiende la entidad. El cual debe cumplir con las siguientes características: A. Flexibilidad: Para que se adapte a las orientaciones y directrices que determine la institución. B. Interacción con los diferentes tipos de consumidores o usuarios: Debe implementar elementos claves de interacción, de tal manera que se atiendan de forma centralizada las diferentes quejas o requerimientos que se reciban a nivel Nacional.

#### 3.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

- a. Tramitar las quejas y reclamos dentro del aplicativo designado por la Entidad, el cual administra Fiduprevisora S.A. para el seguimiento y verificación de las quejas y reclamos presentadas.
- b. Resolver las quejas y reclamos sometidas a su conocimiento, con total independencia, garantizando absoluta imparcialidad y objetividad.
- c. Llevar a cabo las funciones que estén específicamente asignadas por la Ley 1480 de 2011, Ley 1328 de 2009, Decreto 2555 de 2010, Decreto 690 de 2003, Circular Externa 013 de 2022, Circulares Externas 038 y 039 de 2011 y Circular Externa 15 de 2010, Circulares Externas 018 y 048 de 2016, Circular 013 de 2022 y aquellas normas que lo modifiquen o adicione y, en especial, la de ser el vocero de los consumidores o usuarios ante la Entidad, logrando aumentar y conservar la confianza entre éstos.
- d. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en el que deberá informar a los consumidores financieros de manera específica y en lenguaje claro



y sencillo, el procedimiento para solicitar la conciliación, la gratuidad de este servicio, los asuntos que son conciliables y los efectos jurídicos de la conciliación.

- e. Asesorar y evaluar los requerimientos formulados por los consumidores y/o usuarios.
- f. Conocer y resolver las quejas y reclamos de los consumidores o usuarios, no resueltas por la entidad, relativas a la prestación de los servicios.
- g. Formular a la Entidad las recomendaciones a que hubiere lugar, con el fin de mejorar, facilitar, agilizar o regularizar las relaciones de ésta con los consumidores o usuarios y optimizar la prestación del servicio.
- h. Reportar su gestión ante la Junta Directiva, la Presidencia y/o la Secretaría General de la entidad y ante los diferentes entes de control de conformidad con las normas aplicables a la naturaleza jurídica de la Entidad.
- i. Guardar la reserva y confidencialidad respecto de la información que obtenga de Fiduciaria La Previsora S.A., en desarrollo del objeto contractual.
- j. Proponer como mínimo un Defensor suplente, que reúna las mismas calidades y asuma las mismas responsabilidades del titular en sus ausencias, que acredite las condiciones profesionales y personales durante el periodo en el que ejerzan sus funciones.
- k. Desempeñar sus funciones dentro de los máximos estándares de calidad y eficiencia establecidos por Fiduciaria La Previsora S.A.
- l. Solicitar al usuario o Fiduciaria La Previsora S.A., cuando lo considere pertinente, la información que sea necesaria para el estudio y resolución de las quejas y reclamos que conozca.
- m. Mantener un registro completo, sistematizado y permanentemente actualizado sobre el estado de las quejas y reclamos que conozca.
- n. Presentar un plan de trabajo para el cumplimiento de las funciones asignadas por la ley.
- o. Presentar a Fiduciaria La Previsora S.A. un esquema que muestre los procesos y procedimientos para la atención de las quejas que se alleguen a la Defensoría y su redireccionamiento a la entidad.
- p. Presentar a Fiduciaria La Previsora S.A., informes mensuales sobre el desarrollo de su gestión, en los que se relacione la siguiente información:
  - Casos recibidos.
  - Quejas Rechazadas por falta de competencia.
  - Quejas Admitidas en Trámite y Pendientes.
  - Clasificación Quejas Admitidas.



- Clasificación Quejas Admitidas por Subtema (Cuando aplique).
  - Respuestas a quejas admitidas.
  - Respuestas a favor del Consumidor Financiero.
  - Tiempo de respuesta Entidad.
  - Tiempo de respuesta al Consumidor Financiero.
  - Tiempo Total Procedimiento Defensoría del Consumidor Financiero.
  - Inconformidades.
  - Variaciones.
  - Solicitudes de Audiencia de Conciliación.
  - Quejas recibidas Vía Telefónica.
  - Actualidad normativa
  - Conclusiones y Recomendaciones
  - Reuniones, monitoreo y reporte de quejas.
  - Anexos.
- q. Presentar a Fiduciaria La Previsora S.A. un informe trimestral de acuerdo con las disposiciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia Integrar la información actualizada para atender las diferentes quejas de cada consumidor o usuario en el modelo que debe proponer.
- r. Presentar un informe de gestión a la asamblea general ordinaria de accionistas sobre el ejercicio de las funciones previstas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, así como las instrucciones dadas en el numeral 2.4 de la Circular Externa 013 de 2022.
- s. Disponer de la infraestructura física, humana, técnica y tecnológica requerida para el ejercicio de las funciones asignadas, considerando el número de clientes, productos y operaciones realizadas, así como el promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias en el último año.
- t. Establecer la integración de los diferentes canales de interacción con los consumidores o usuarios tales como correos electrónicos destinado para la atención de los trámites de la Entidad, oficina en caso de que se requiera atención presencial, línea telefónica, fax, entre otros, con la finalidad de canalizar sus quejas, contando con herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación como el gestor documental de la entidad, el cual es el canal de recepción para Fiduciaria La Previsora S.A. La entidad le dará el acceso a su Gestor Documental y la VPN, con la finalidad que desde allí se puedan gestionar las quejas.
- u. Prevenir riesgos a través del monitoreo de los procesos de la entidad a la hora de resolver las quejas y reclamos provenientes de sus consumidores.
- v. Responder de manera flexible al direccionamiento estratégico para resolver con mayor dinamismo las diferentes quejas de los consumidores.
- w. Ejercer sus actividades de manera preventiva y presentar sus informes de forma oportuna.



- x. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- y. Cumplir con todas las demás obligaciones que le señalen las leyes, las normas, los estatutos y las que, siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la Junta Directiva, la Presidencia y la Vicepresidencia Jurídica de Fiduciaria La Previsora S.A.
- z. Asistir a los comités normativo SAC (Sistema de Atención al Consumidor Financiero), los cuales se están realizando de manera virtual, de llevarse a cabo de manera presencial sería en la ciudad de Bogotá y se le informará con la debida antelación.
  - aa. Mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.
  - bb. No presentar sanciones en firme proferidas por la SFC, la Superintendencia de la Economía Solidaria o la Superintendencia de Sociedades, así como por los órganos disciplinarios de los organismos de autorregulación, ni tampoco sanciones disciplinarias en firme proferidas por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial u órgano equivalente.
  - cc. El defensor y el suplente no deberán tener antecedentes en la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Fiscalía General de la Nación o la Unidad Administrativa Especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), ni encontrarse reportado en una lista internacional vinculante para Colombia.
  - dd. No presentar inhabilidades e incompatibilidades previstas en los incisos tercero y cuarto del art. 17 de la Ley 1328 de 2009 y normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

### **3.2. DURACIÓN.**

La empresa interesada debe cotizar el servicio para veinticuatro (24) meses.

### **3.3. FORMA DE PAGO ESTIMADA**

Fiduprevisora S.A. en ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, el pago se realizará de la siguiente forma: Mes vencido, debidamente aprobado por escrito por el Supervisor del contrato, previa presentación de la factura o cuenta de cobro.

## **4. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA COTIZACIÓN.**

### **4.1. Forma de presentación de la Cotización**

Los interesados deben presentar sus ofertas por medio de correo electrónico y/o plataforma SECOP II, en idioma español, dentro de las fechas establecidas para cada etapa del proceso relacionadas en el cronograma y acompañadas de los documentos solicitados.



#### 4.2. 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 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 2022 o corte más reciente.

#### 4.3. Experiencia Específica

El interesado debe relacionar experiencia de ejecución de contratos cuyo objeto contemple las actividades citadas en el objeto de esta invitación.

N°	EMPRESA O ENTIDAD CONTRATANTE	OBJETO	FECHA INICIO	FECHA FIN	VALOR TOTAL EJECUTADO INCLUIDO IVA
1					
2					
3					

**Nota\*** se recomienda que preferiblemente la experiencia relacionada no sea superior a 5 años respecto de la actual vigencia.

#### 5. VALOR DE LA COTIZACIÓN

El valor de la propuesta debe presentarse en pesos colombianos, debe incluir impuestos, tasas y/o contribuciones a los que haya lugar, así como costos directos e indirectos.

Si el servicio se encuentra exento o excluido del IVA, es pertinente informar las razones financieras, tributarias y/o jurídicas que así lo contemplen.

DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR ANTES DE IVA	IVA En caso de aplicar	VALOR TOTAL
Servicio de Defensor de Consumidor Financiero	24 MESES			

Por favor tener en cuenta que el valor se mantendrá fijo durante el tiempo de ejecución del contrato.



Para Fiduprevisora S.A., es importante contar con su cotización teniendo en cuenta su experiencia y reconocimiento en el mercado; de esta manera, conoceremos las mejores prácticas que se están llevando a cabo, con el fin de establecer condiciones equitativas y factores objetivos de selección dentro de los procesos de contratación.

Agradecemos su participación.

## FIDUPREVISORA S.A.

Elaboró: R. Álvarez - Profesional Inteligencia de Mercados.  
Revisó: María José Barguil Borja - Directora de Contratos Empresa.  
Revisó: Carolina Giraldo Duque – Gerente de Adquisiciones & Contratos.  
Aprobó: Elizabeth María Montes Castro - Gerente de Servicio al Cliente.

**"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](mailto: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.