

**INVITACIÓN A COTIZAR No. 014 DE 2024**

Objeto: Suministrar un servicio de mantenimiento, soporte e implementación de infraestructura de cableado estructurado que cumpla con los estándares EIA/TIA 568 EIA/TIA 569 e ISO/IEC 11801 y con las especificaciones técnicas del servicio.

Apertura de la Invitación: 30 de julio de 2024.

Fecha límite para presentar observaciones: 2 de agosto de 2024 hasta las 18:00 horas.

Respuesta a Observaciones: 6 de agosto de 2024.

Recepción de Cotizaciones: 9 de agosto de 2024 hasta las 18:00 horas a través del correo electrónico intdemercados@fiduprevisora.com.co y/o plataforma SECOP II.

Área Responsable: Dirección de Infraestructura – Vicepresidencia de Tecnología.

Contacto: 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, en el link que se relaciona a continuación:

[https://www.fiduprevisora.com.co/wpcontent/uploads/2021/11/Lineamientos del SIG proveedores contratistas.pdf](https://www.fiduprevisora.com.co/wpcontent/uploads/2021/11/Lineamientos_del_SIG_proveedores_contratistas.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

Los mantenimientos preventivos y correctivos deberán realizarse con altos estándares de calidad, salvaguardando en todo momento la integridad y funcionalidad de cada equipo que compone la red de datos de Fiduprevisora S.A., así como las exigencias que para efecto de los mantenimientos exigen los fabricantes de los productos o insumos utilizados para implementar cableado estructurado. Todas las actividades requeridas para el cumplimiento del objeto del futuro contrato deben ser aprobadas por escrito, por el supervisor del contrato quien generará un requerimiento formal de implementación o actualización del cableado estructurado al gerente de proyecto del Proveedor.

El servicio de mantenimiento, soporte e implementación de infraestructura de red de datos física abarca el cableado estructurado instalado en las diferentes sedes a nivel nacional de Fiduprevisora S.A. así como las ubicaciones geográficas a nivel nacional donde se requieran adecuar nuevas oficinas de Fiduprevisora. Las sedes actuales de Fiduprevisora donde se deben realizar actividades de soporte, mantenimiento e implementación de cableado estructurado son:



1. Barranquilla
2. Cartagena.
3. Cali
4. Medellín
5. Montería.
6. Popayán.
7. Villavicencio.
8. Ibagué.
9. Pereira.
10. Bucaramanga.
11. Riohacha.
12. Santa Martha.
13. Sincelejo.
14. Sede principal Bogotá Calle 72.
15. Sede FOMAG Centro Comercial Av. Chile.
16. Oficinas Fiduprevisora en Edificio Davivienda Carrera 11 con 72.

Dentro del alcance del servicio se especifica que como mínimo se debe realizar una visita y no más de dos a cada una de las sedes durante la vigencia del contrato. Cualquier visita derivada de una nueva implementación no será tenida en cuenta como una visita de mantenimiento.

3. INFORMACIÓN PARA LA COTIZACIÓN

3.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO

3.1. Especificaciones del cable UTP.

Para todo cableado de red que requiera ser actualizado o implementado es de obligatoria utilización cable U/FTP categoría 6A diámetro reducido que cumpla con las siguientes características:

- 3.1.1. Debe cumplir o superar las especificaciones de las normas IEC 61156-6 y EN 50288-10-2.
- 3.1.2. Debe ser blindado de tipo U/FTP (No se aceptarán soluciones F/UTP o S/FTP). Elaborado con cable de cobre calibre 23 a 26 AWG.
- 3.1.3. La chaqueta del cable debe ser continua, sin porosidades, y con especificación de su cubierta tipo HFFR-LS, no se aceptarán cubiertas de tipo CM, CMR ni CMP.
- 3.1.4. Para optimizar el espacio en las canaletas y ductería se solicita que el diámetro máximo del cable sea de 5.8 mm.
- 3.1.5. El cable debe cumplir mínimo con los siguientes rangos de temperatura: Para la instalación entre 0 °C y +50 °C y para operación entre – 20 °C a +75 °C.



3.1.6. Debe estar diseñado para soportar aplicaciones Power over Ethernet (PoE) y Power over Ethernet Plus (PoE+)

3.2. Especificaciones del Jack RJ45.

Para toda implementación los jack RJ45 deben ser categoría 6A con soporte para tapa guardapolvo automática de fabrica interna además de asegurar las siguientes características:

- 3.2.1. Debe tener desempeño certificado en un canal con 4 conexiones, de 100m.
- 3.2.2. Debe soportar los dos mapas de cableado T568A y T568B los cuales deben estar identificados en un lugar visible del conector.
- 3.2.3. Los conectores deben poseer contactos terminales provistos de un recubrimiento de 50 micro pulgadas de oro, con lo cual se asegura de por vida que no existan problemas de sulfatación.
- 3.2.4. Debe estar disponible con al menos 5 colores diferentes en su parte frontal con el fin de identificar los servicios.
- 3.2.5. El Jack RJ45 deberá tener una profundidad máxima de 3,4 cm, esto deberá poder evidenciarse en la ficha técnica del fabricante. Lo anterior para asegurar los radios de curvatura mínimos de los estándares internacionales.
- 3.2.6. Estos deben ser elaborados por el mismo fabricante del cable (ítem 2.1).

3.3. Especificaciones de los PatchCord.

Estos cables deben estar elaborados en cable FTP trenzado de calibre 26 AWG con plugs modulares en sus extremos y deben cumplir con las siguientes especificaciones:

- 3.3.1. Deberán ser construidos directamente en fábrica y certificados como estipula la ANSI/TIA, adicionalmente deben venir en su bolsa original de empaque. No se aceptarán patch cord fabricados localmente.
- 3.3.2. Estos deben ser elaborados por el mismo fabricante del cable (numeral 2.1).
- 3.3.3. Su desempeño debe estar probado al 100%.

3.4. Organizadores horizontales tipo cerrado, frontal con tapa (opcionales) con las siguientes características:

- 3.4.1. Su construcción debe listado UL 94V-0.
- 3.4.2. Deben ser de dos unidades de rack para respetar el radio de curvatura de los cables categoría 6A S/FTP.



3.4.3. Debe tener la posibilidad de manejar la tapa abisagrada a 180 grados.

3.4.4. Los organizadores de cable deben ser originales de fábrica bajo el concepto monomarca junto con el canal de comunicaciones (numeral 2.1).

3.5. Especificaciones para Patch Panels de 24 puertos categoría 6A.

3.5.1. Deben ser modulares de fábrica.

3.5.2. Debe tener 19 pulgadas de ancho para ser instalados en los racks, deben acomodar al menos 24 puertos en una 1RU.

3.5.3. Deben ser modulares puerto por puerto, en el cual se pueda insertar conectores UTP Cat 5E, UTP Cat 6, UTP y blindados cat 6A, conectores de Fibra óptica SC, ST, LC, FC y MT-RJ.

3.5.4. Debe contar con una placa de acero inoxidable para darle continuidad a la tierra entre el panel y los conectores.

3.5.5. Debe cumplir con las siguientes normas:

- ANSI/TIA-568-C para Cat 5e, Cat 6, y Cat 6A
- ANSI/TIA-1096-A (antes FCC parte 68)
- IEC 60603-7
- ETL con verificación de independiente

3.5.6. Disponibilidad de ser montado en racks o gabinetes de 19". Debe incluir arandelas de estrella y una oreja de tierra para flexibilidad en la conexión de tierra. Además de una barra apropiada para el manejo de los cables.

3.5.7. Se deben utilizar patch panel diferentes para los CCTV y servicios de datos.

3.5.8. Estos deben ser elaborados por el mismo fabricante de la conectividad. (numeral 2.1).

3.6. Enlaces de Fibra Óptica tipo OM4 con conectores LC-LC.

3.6.1. Elaborados en 6 hilos.

3.6.2. La fibra óptica deberá ser tipo Plenum.

3.6.3. Los cables de interconexión entre los adaptadores deben cumplir con los requerimientos de desempeño de TIA/EIA 568 C.3, IEEE 802.3ae rev. 2002, adheres to TIA-942 data center design guidelines



- 3.6.4. Deben ser probados según IEEE 802.3ae 10 GbE para soportar velocidades de transmisión de hasta 10Gbps para enlaces de hasta 550m de longitud.
- 3.6.5. La distancia de los hilos de fibra (Breakout) desde la bifurcación del cable debe ser de 36 pulgadas. Y así mismo, deben tener una chaqueta de 3mm. No se aceptarán con chaquetas de 900um.
- 3.6.6. Cable debe tener una coraza externa que proteja la fibra óptica y que permita su instalación y tendido por las bandejas porta cables en ambos extremos.
- 3.6.7. Debe ser fusionado en casetera con pig tails.
- 3.7. Requerimientos para el Patch Cord fe fibra óptica.
 - 3.7.1. Deben ser probados para soportar velocidades de transmisión hasta de 10 Gb/s.
 - 3.7.2. Compatibles con todos los sistemas de fibra 50/125 μ m.
 - 3.7.3. Patch cord de fibra, estos deben ser originales de fábrica con conector multimodo de 50/125 μ m OM4, LC – LC de 2 metros.
 - 3.7.4. Las pérdidas por inserción deben ser de máximo 0.4 dB
 - 3.7.5. Temperatura de operación de entre -40°C a 75°C.
 - 3.7.6. Deben estar disponibles en diversas longitudes y configuración de sus conectores (LC, SC, ST, pigtail, etc).
 - 3.7.7. Estos deben ser elaborados por el mismo fabricante del numeral 2.6.
- 3.8. Especificaciones para Bandejas de fibra óptica.
 - 3.8.1. Las Bandejas de fibra para fibras de 50/125 μ m OM4, deben poseer capacidad para mínimo 12 puertos para terminaciones SFF (Small Form Factor): LC. Además de proporcionar la capacidad de instalar terminaciones tipo ST, LC, SC, MTP 12 hilos y MTP 24 hilos, en la misma bandeja.
 - 3.8.2. La bandeja de fibra debe ser de mínimo 12 puertos para terminaciones SFF y debe ocupar una unidad de rack, o 432 puertos con conectores de alta densidad MTP.
 - 3.8.3. La bandeja debe estar compuesta por adaptadores tipo LC dúplex OM4, para soportar aplicaciones de 10G a 550 metros.
 - 3.8.4. Las bandejas de fibra deben tener tapa delantera y trasera removibles.



- 3.8.5. Debe tener la posibilidad de agregar Splice trays o bandejas para empalme.
- 3.8.6. Debe tener una profundidad de mínimo 12" para organizar los loops de fibra e incluir todos los accesorios necesarios para esto.
- 3.8.7. Debe ocupar una unidad de rack.
- 3.8.8. Debe poder montarse en racks o gabinetes de 19" o 23". Esta debe tener entrada de cables en los lados.
- 3.9. Todas las características solicitadas de los componentes del cableado estructurado aplican para las necesidades de nuevas implementaciones las cuales abarcan hasta 300 puntos de red y eléctricos y 50 puntos en alturas (cámaras y AP) en dieciséis regionales a nivel nacional con la posibilidad de implementaciones en otras ciudades. Estas nuevas implementaciones serán solicitadas por parte del supervisor del contrato por demanda.
- 3.10. El PROPONENTE debe asegurar mantenimiento del cableado estructurado actual distribuido en dieciséis (16) regionales a nivel nacional las cuales se listan a continuación.
- Barranquilla: 25 puntos
 - Cartagena: 40 puntos.
 - Cali: 12 puntos.
 - Medellín. 20 puntos.
 - Montería: 8 puntos.
 - Popayán.: 16 puntos.
 - Villavicencio.: 8 puntos.
 - Ibagué: 12 puntos.
 - Pereira: 16 puntos.
 - Bucaramanga. 12 puntos.
 - Riohacha: 12 puntos
 - Santamarta: 12 puntos.
 - Sincelejo: 4 puntos.
 - Bogotá, tres sedes ubicadas de manera contigua entre la calle 72 con 11 y la calle 72 con 10. Sede principal 773 puertos, sede Davivienda 230 puertos y sede Centro Comercial Av. Chile 200 puertos.

El número de puertos de red y eléctricos que conforman el cableado estructurado a nivel nacional es de 1.400 puntos.

- 3.11. La garantía mínima por parte del fabricante para los productos utilizados en las nuevas implementaciones debe ser de 20 años.
- 3.12. La garantía que el PROPONENTE debe suministrar para nuevas instalaciones de cableado estructurado es de 5 años.



- 3.13. El PROPONENTE debe suministrar antes del vencimiento del contrato la documentación propia de la topología de red de todas las sedes de Fiduprevisora S.A. junto con los diagramas eléctricos unifilares.
- 3.14. El PROPONENTE debe realizar una revisión del estado eléctrico de circuitos regulados y no regulados con el fin de realizar las adecuaciones necesarias que aseguren un correcto balanceo de cargas. Este requerimiento implica la entrega de un Informe general de cargas de las redes eléctricas de la entidad que cubra todas las sedes a nivel nacional.
- 3.15. Realizar peinado en treinta y cinco (35) racks de centros de cableado de Fiduprevisora S.A.
- 3.16. Suministrar al CONTRATANTE dos (2) capacitaciones certificadas de cableado estructurado que debe realizar un fabricante para dos personas de la dirección de infraestructura asignadas por el supervisor del contrato.
- 3.17. Elaborar un informe mensual de actividades para ser entregado al supervisor del contrato previo a la facturación mensual.
- 3.18. Certificar todos aquellos puntos de red que no cuenten con validación de cumplimiento de requisitos mínimos de conectividad.
- 3.19. Canalizar el cableado próximo a los racks que se encuentre a la vista.
- 3.20. Elaborar un informe que brinde un diagnóstico general de red de datos de Fiduprevisora S.A. que permita establecer estadísticas de tráfico y mejoras en las diferentes topologías.

3.2. OBLIGACIONES

- a. Asegurar cobertura a nivel nacional de personal certificado para la prestación del servicio objeto del contrato.
- b. Realizar mínimo una, máximo dos visitas de mantenimiento a cada una de las sedes durante la vigencia del contrato.
- c. El personal que soporte el servicio contratado debe estar certificado por el fabricante de productos e insumos utilizados para prestar servicios profesionales de implementación de Cableado Estructurado.
- d. Suministrar la información o elementos necesarios para la ejecución del objeto contractual.
- e. Contar con un recurso administrativo, líder técnico o gerente de proyecto con quien establecer directa comunicación para tratar todos los asuntos pertinentes al desarrollo de las actividades propias del servicio.



- f. Presentar mensualmente, previo a la facturación, un informe que describan las actividades realizadas para la prestación del servicio.
- g. Abstenerse de divulgar la información que pueda llegar a conocer con ocasión de la ejecución de un futuro CONTRATO, a personal no autorizado por el CONTRATANTE y a terceros en general.
- h. Costear todos los gastos inherentes al perfeccionamiento del presente CONTRATO y los que se ocasionen, para poder iniciar su ejecución, si a ello hubiere lugar.
- i. Permanecer al día en el pago de los aportes al Sistema Integral de Salud, pensiones y riesgos laborales.
- j. Informar al CONTRATANTE cualquier hecho que pueda afectar la ejecución del CONTRATO.
- k. Las demás que le correspondan, de acuerdo con la naturaleza del Contrato que eventualmente se suscriba.

3.3. DURACIÓN ESTIMADA

El plazo estimado de ejecución es de cinco (5) meses.

3.4. FORMA DE PAGO ESTIMADA

Facturación mensual fija, mes vencido, del servicio de soporte y mantenimiento del cableado estructurado a nivel nacional para toda las sedes de Fiduprevisora y aquellas nuevas ciudades que requieran adecuación de cableado estructurado (Hasta el 31 de diciembre). Los valores de nuevas implementaciones serán facturados mes vencido previa autorización por parte del supervisor del contrato.

4. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA COTIZACIÓN

4.1. Forma de presentación de la Cotización

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.

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 2023.

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.

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

Descripción	Valor Unitario Antes de IVA	IVA En caso de aplicar	Valor Total
Valor mensual de Servicio de soporte y mantenimiento de cableado estructurado con cobertura nacional.			



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: Christian Ramiro Fandiño Riveros – Gerente de Adquisiciones & Contratos.
Aprobó: Hollman Andrés Suescún M.- Director de Infraestructura.

“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.