**SOLICITUD DE COTIZACIÓN No. 046 DE 2020**

**Objeto:** FIDUPREVISORA S.A., a través de la Vicepresidencia de Desarrollo y Soporte Organizacional está interesada en cotizar bajo la modalidad de Outsourcing, la administración de las unidades de correspondencia de Fiduprevisora S.A. comprendiendo la recepción, verificación, indexación, radicación, digitalización, custodia, preparación documental y distribución de las comunicaciones oficiales, que se tramitan en la entidad, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el acuerdo 060 de 2001, así como los lineamientos y directrices de la entidad (manual de procedimientos comunicaciones oficiales, Manual de Gestión Documental y Control de Registros), Dentro de este servicio se deberá incluir además la mensajería Interna, mensajería externa local y urbana, mensajería nacional y mensajería especial, de documentos, mercancías, paqueteo y custodias de mercaderías, para lo cual deberá suministrar el personal idóneo de acuerdo a las funciones, con las competencias necesarias para procesar la documentación recibida, además de los insumos de oficina, recursos técnicos y tecnológicos para el desarrollo de cada una de las actividades y todos los elementos necesarios para la libre ejecución y tramite de la gestión documental.

**Apertura de la Invitación:** agosto 26 de 2.020.

**Fecha límite para presentar observaciones:** septiembre 1 de 2020

**Respuesta a Observaciones:** septiembre 3 de 2020

**Recepción de Cotizaciones:** septiembre 7 de 2020 hasta las 17:00 horas a través del correo electrónico [intdemercados@fiduprevisora.com.co](mailto:intdemercados@fiduprevisora.com.co)

**Área Responsable:** Dirección de Infraestructura – Vicepresidencia de Tecnología e Información

**Contacto:** [intdemercados@fiduprevisora.com.co](mailto: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. 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 reestructurará 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. **Régimen Jurídico**

La presente invitación a cotizar, se encuentra de acuerdo con lo establecido en el Artículo 15 de Ley 1150 de 2007 sujeta a las normas del derecho privado, y al Manual de Contratación de Bienes y Servicios de Fiduprevisora S.A. Sin perjuicio de lo anterior, y en cumplimiento de lo señalado en la Ley, Fiduprevisora S.A., aplicará para los temas contractuales los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política.

* 1. **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 del presente proceso, 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. **Protección de datos personales**

Los interesados en desarrollo de las actividades previas, de ejecución, terminación y conexas a esta invitación a cotizar; 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 declaran que para efectos de trámites relativos a consultas o reclamos relacionados con datos personales, tienen habilitado el correo electrónico: [protecciondedatos@fiduprevisora.com.co](mailto:protecciondedatos@fiduprevisora.com.co)

* 1. **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 contratar, 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. **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. **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:

1. Certificado de Existencia y Representación Legal con fecha de expedición no mayor a 30 días
2. Registro Único Tributario - RUT
3. Estados Financieros con corte a diciembre de 2019
   1. **Condiciones de la Invitación**

Las cotizaciones se recibirán a más tardar el día lunes 7 de septiembre de 2020 hasta las 17:00 horas, a través del correo electrónico intdemercados@fiduprevisora.com.co.

* 1. **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 CONTRATANTE** | **OBJETO** | **FECHA INICIO** | **FECHA FIN** | **VALOR TOTAL EJECUTADO EN SMMLV INCLUIDO IVA** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |

1. **OBJETO**

FIDUPREVISORA S.A., a través de la Vicepresidencia de Desarrollo y Soporte Organizacional está interesada en cotizar bajo la modalidad de Outsourcing, la administración de las unidades de correspondencia de Fiduprevisora S.A. comprendiendo la recepción, verificación, indexación, radicación, digitalización, custodia, preparación documental y distribución de las comunicaciones oficiales, que se tramitan en la entidad, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el acuerdo 060 de 2001, así como los lineamientos y directrices de la entidad (manual de procedimientos comunicaciones oficiales, Manual de Gestión Documental y Control de Registros), Dentro de este servicio se deberá incluir además la mensajería Interna, mensajería externa local y urbana, mensajería nacional y mensajería especial, de documentos, mercancías, paqueteo y custodias de mercaderías, para lo cual deberá suministrar el personal idóneo de acuerdo a las funciones, con las competencias necesarias para procesar la documentación recibida, además de los insumos de oficina, recursos técnicos y tecnológicos para el desarrollo de cada una de las actividades y todos los elementos necesarios para la libre ejecución y tramite de la gestión documental.

1. **CONDICIONES DEL SERVICIO REQUERIDO**

Fiduprevisora S.A. en atención a los principios de la Función Administrativa y conforme a lo dispuesto por el acuerdo No. 060 del 30 de octubre de 2001, debe mantener y asegurar los lineamientos y procedimientos que permitan que las unidades de correspondencia contribuyan con el programa de gestión documental, en la producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos del centro de correspondencia de manera centralizada y normalizada, en este sentido la Dirección de Gestión Documental – Centro de Recursos de Información -CRI, dependencia de Fiduprevisora adscrita a la Vicepresidencia de Desarrollo y Soporte Organizacional, administra y controla los procesos de radicación de comunicaciones oficiales y de mensajería interna y externa, desde allí se presta los servicios de recibo de comunicaciones oficiales, verificación, radicación, indexación, digitalización, y distribución de las mismas tanto a nivel de áreas de la entidad como a nivel nacional.

Para el recibo de comunicaciones oficiales en las unidades de correspondencia de la Fiduprevisora es requerido personal con perfil y experiencia en radicación, con dotación de computador, escáner e impresora térmica para la impresión de sticker, para llevar en este orden actividades en las oficinas de Fiduprevisora de Bogotá, Regionales y Centro de Atención al Usuario a nivel nacional, este personal será el encargado de recibir las comunicaciones oficiales, la verificación, radicación, indexación, la captura y digitalización de la documentación haciendo uso del software de gestión documental suministrado por la entidad para tal fin, posteriormente distribuir las comunicaciones a las diferentes áreas y destinatarios atendiendo los tiempos establecidos en recorridos internos y dispuestos en las condiciones del servicio.

En lo que corresponde a las actividades en la oficina Bogotá, donde se diferencia como “Nivel Central y el centro de operaciones es el Centro de Recursos de Información, se cuenta con zonas definidas delimitadas en el distrito capital y recorridos internos en la sede principal y subsedes, donde se distribuyen y entregan comunicaciones por medio de personal de mensajería motorizado, personal de mensajería caminantes y personal de mensajería interno, para aquellos destinos que se encuentren por fuera de las zonas mencionadas se recurrirá al servicio de envíos, este último aplica de igual manera para las Oficinas Regionales y Centros de Atención al Usuario a nivel nacional.

En las Oficinas Regionales y Centros de Atención al Usuario CAU a nivel nacional, se debe contar con un Radicador de documentos en la unidad de correspondencia, en las regionales con un mensajero motorizado.

Para evaluar la cantidad de radicadores, mensajeros motorizados caminantes y mensajeros internos, se debe tener en cuenta la volumetría o cantidad de documentos procesados ingresando por la ventanilla única de la entidad y las comunicaciones saliendo de la entidad por parte de los funcionarios, las cuales se tienen identificadas por parte de Fiduprevisora.

Envíos a nivel nacional, teniendo en cuenta la cobertura de servicio de Fiduprevisora en todo el territorio Colombiano, se requiere el transporte de envíos de documentos, mercancías y/o paqueteo, este servicio debe incluir personal in house a cargo del proveedor, el personal debe contar además con equipo de cómputo, necesario para ejecutar las actividades de recepción, verificación, empaque, despacho y seguimiento a todos los envíos que sean generados por la entidad, también se requieren servicios esporádicos de vigilancia o escolta, del almacenamiento de documentos o mercancías, el cual deberá contar con audio video de cada evento o no, de acuerdo a la necesidad de Fiduprevisora.

* 1. **SERVICIOS CRI - Centro de Recursos de Información - Radicación de Comunicaciones Oficiales**
     1. **Comunicación Externa Recibida (ER)**

Se denomina *“Comunicación Externa Recibida (ER)”* a todos aquellos documentos que ingresan por las unidades de correspondencia del Centro de Recursos de Información - CRI (ventanillas únicas de la entidad), en sobres o paquetes para las dependencias de la entidad y consorcios o negocios de FIDUPREVISORA S.A.

Inicia con la recepción de la documentación el cual ingresa por ventanilla en sobre o paquete allegado por cliente uno a uno y correo certificado, este es recibido por parte del personal de radicación y designado para tal fin quien se encargará de su verificación.

Una vez verificado se procederá con la radicación e indexación por medio del Software de Gestión Documental asignado por la entidad y la digitalización de todas las hojas recibidas de cada una de las comunicaciones externas recibidas en el escáner y software asignado por el proveedor, se asigna al funcionario que designe FIDUPREVISORA S.A en cada una de las diferentes dependencias.

Una vez identificado, asignado y radicado la comunicación se distribuirá por el personal encargado para tal fin dentro de las instalaciones de FIDUPREVISORA S.A.

* + 1. **Comunicación Externa Enviada (EE)**

Se denomina *“Comunicación Externa Enviada (EE)”* a aquellos documentos (comunicaciones en sobres o paquetes) que generan los funcionarios de FIDUPREVISORA S.A., que requiere sean procesados y distribuidos a través del Centro de Recursos de Información - CRI.

Inicia en cada dependencia de Fiduprevisora S.A., con la emisión del documento (comunicación) que se requiere enviar fuera de la entidad por parte del funcionario responsable.

El documento debe estar identificado con número de radicado el cual es asignado por el Software de Gestión Documental. El responsable de ingresar la información inicial del documento está a cargo de los funcionarios de FIDUPREVISORA S.A.

La comunicación será recepcionada por parte del personal designado por el Centro de Recursos de Información - CRI en cada uno de los recorridos internos programados o por demanda, deberá dejar constancia de la recepción por medio de una planilla con el fin de identificar la traza de la documentación.

Una vez la comunicación se encuentra en el Centro de Recursos de Información - CRI, esta deberá ser verificada y procesada, digitalizar todos los documentos recibidos en el escáner y software asignados por el proveedor, siguiente cargar la imagen en archivo .pdf en el Software de Gestión Documental asignado por la entidad, por parte del personal designado para la radicación de documentos, una vez se valide, indexe y se disponga la documentación para distribución, este será remitido al destinatario en la dirección y ciudad destino conforme las condiciones contratadas.

Es responsabilidad del Centro de Recursos de Información (CRI), (Unidad de Correspondencia de Fiduprevisora), gestionar, administrar, monitorear, controlar y brindar de manera centralizada y normalizada la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales (Externas Recibidas, Externas Enviadas).

* + 1. **Memorandos Internos**

Se denomina *“Comunicación Interna - Memorandos”* a aquellas comunicaciones generadas por cada dependencia hacia otra dependencia de Fiduprevisora S.A., son tramitadas por los funcionarios y se tramitan por el sistema, en caso que se requiera dejar prueba escrita del asunto, se enviara en forma física a la dependencia, en este último caso La comunicación será recepcionada por parte del personal designado por el CRI en cada uno de los recorridos internos programados o por demanda, deberá dejar constancia de la recepción por medio de una planilla con el fin de identificar la traza de la documentación.

* + 1. **Radicación y Envíos Masivos**

Se considerará radicación masiva toda comunicación con un solo cuerpo de mensaje y asunto, la cual es remitida a más 25 destinatarios diferentes, la misma será radicada dentro del Software de Gestión Documental de la entidad de forma independiente.

Inicia en cada dependencia de Fiduprevisora S.A., con la creación de la plantilla de radicación masiva y del archivo .CSV con los datos de los destinatarios, esta base de datos es creada en el Software de Gestión Documental por parte del Funcionario de FIDUPREVISORA S.A,

Posteriormente se debe recoger dichas comunicaciones por parte del patinador interno en los recorridos programados o por demanda, deberá dejarse constancia del recibo y entrega de las comunicaciones masivas por medio de planilla firmada por el patinador interno y el funcionario de FIDUPREVISORA S.A.

Una vez las comunicaciones masivas se encuentra en el Centro de Recursos de Información - CRI, estas deberán ser verificadas y procesadas, digitalizar todos los documentos recibidos en el escáner y software asignados por el proveedor, siguiente cargar la imagen en archivo .pdf en el Software de Gestión Documental asignado por la entidad, por parte del personal designado para la radicación de documentos, una vez se valide, indexe y se disponga la documentación para distribución, este será remitido al destinatario en la dirección y ciudad destino conforme las condiciones contratadas

Las actividades inherentes al Centro de Recursos de Información (CRI), recepción, verificación, radicación e indexación, digitalización de las comunicaciones, entrega de los documentos al destinatario, confirmación de las devoluciones, terminan con la digitalización del acuse de recibido de la comunicación en el Software de Gestión Documental asignado por la entidad y la publicación de las pruebas de entrega de los envíos a nivel nacional en la plataforma web del proveedor.

* + 1. **Estadísticas Volumetría - Radicación y digitalización Comunicaciones Oficiales**

Cantidad de comunicaciones oficiales radicadas al interior de la entidad en el periodo de un año a nivel nacional (Bogotá, Regionales y CAU).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Volumetría Anual Radicación y Digitalización | | |
| Mes / Año | Cantidad Radicados | Cantidad  Hojas Digitalizadas |
| abr-19 | 37,224 | 567,803 |
| may-19 | 40,381 | 662,470 |
| jun-19 | 38,915 | 556,419 |
| jul-19 | 40,263 | 538,549 |
| ago-19 | 45,809 | 636,683 |
| sep-19 | 47,635 | 728,812 |
| oct-19 | 43,732 | 636,330 |
| nov-19 | 48,982 | 763,083 |
| dic-19 | 38,083 | 607,319 |
| ene-20 | 27,734 | 424,990 |
| feb-20 | 38,578 | 563,650 |
| mar-20 | 28,045 | 424,640 |
| abr-20 | 37,81 | 50,942 |
| may -20 | 5,414 | 85,271 |
| jun 20 | 8,642 | 128,821 |
| Totales | 493,218 | 7,375,782 |
| Promedio Mes | 32.881 | 491.719 |
| Promedio Día | 1,315 | 19,669 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Volumetría Radicación y Digitalización | | | | |
| Proceso y Cantidades | | Cantidad  Radicados | Cantidad  Hojas Digitalizadas | % |
| Externa  Recibida  (ER) | Total Año | 396,122 | 6,126,285 | 86.16% |
| Promedio Mes | 33,010 | 510,524 |
| Promedio Día | 1,651 | 25,526 |
| Externa  Recibida  (EE) | Total Año | 78,619 | 977,430 | 13.75% |
| Promedio Mes | 6,552 | 81,453 |
| Promedio Día | 328 | 4,073 |
| Memorandos Internos | Total Año | 640 | 7,033 | 0.10% |
| Promedio Mes | 53 | 586 |
| Promedio Día | 3 | 29 |

La variación de los volúmenes (por encima o por debajo de los valores promedios registrados) y/o de modificación o eliminación de algunos de los servicios o actividades aquí descritos puede presentarse durante la ejecución del contrato, debido a mejoras en los procesos internos y/o mejoras o cambios tecnológicos. Estas variaciones serán formalizadas de manera previa con el fin que el prestador del servicio cuente con la capacidad instalada para atenderlas.

| Procesos | Actividades | Producto  Final |
| --- | --- | --- |
| Radicación  Ventanilla única | * Recibir Sobre / Paquete, verificar remitente y destinatario. * Realizar Apertura sobre o paquete * Ingresar al Software de Gestión Documental asignado * Registrar información del Remitente y seleccionar al Destinatario * Registrar asunto, cantidad folios, guardar información, imprimir y pegar sticker en original y copia. * Asignar radicado a funcionario para trámite. | Documento  Radicado |
| Digitalización | * Preparar Documentación, quitar ganchos, pegantes, elementos que dañen los documentos o las guías del escáner. * Iniciar el software de digitalización, tener prendido el escáner. * Digitalizar todas las hojas en ambas caras por cada radicado. * Guardar archivo en formato .pdf con el número del radicado, en ruta disco duro. * Entregar copia al remitente (cliente externo) * Cargar la imagen al Software de Gestión Documental | Documentos  digitalizados |
| Preparar  documentación para entregar en destino | * Organizar la documentación por dependencia destino, área, consorcio, ciudad destino, regional u oficina. * Elaborar las planillas de entrega de correspondencia. * Enviar con el responsable asignado en el recorrido correspondiente. * Clasificar las comunicaciones “Externas Enviadas”, recibidas para enviar a zonas Bogotá y ciudades. * Zonificar las comunicaciones por zonas entregar con planilla a cada motorizado y mensajero caminante de zona. * Elaborar las guías de acuerdo a la matriz destinos. * Entregar envíos y mercancías al auxiliar Logístico de la frecuencia de recogidas programadas. | Documentos para entrega a destino |
| Archivo de gestión oficina Radicación & Mensajería | * Consolidar los soportes de planillas entrega correspondencia interna y externa por recorridos internos, las cuales deben contener, el nombre legible, firma fecha y hora de recibido por parte del funcionario, además el nombre legible fecha y hora de entrega por parte del responsable del recorrido. * Consolidar los soportes de planillas entrega correspondencia interna y externa en zonas por parte de motorizados y mensajeros caminantes, las cuales deben contener, el sello y nombre legibles, firma fecha y hora de recibido por parte del cliente destinatario, además el nombre legible fecha y hora de entrega por parte del responsable de la entrega en zona. * Consolidar los soportes de manifiestos de recolección de envíos y mercancías, las cuales deben contener, el nombre legible, firma fecha y hora de recibido del auxiliar Logístico, además el nombre legible fecha y hora de entrega por parte del responsable de entregar al operador Logístico. * Todos los soportes deben quedar bajo custodia de la oficina de radicación & mensajería, en orden cronológico, por tipología, todos los folios legajados, dentro de carpeta en cajas y rotulados, entregar en fechas establecidas cumpliendo todos los procedimientos de gestión documental. * Consolidar los acuses de recibo de las comunicaciones enviadas por envíos y/o mercancías a nivel nacional, guardar soportes (imágenes pruebas de entrega) en rutas establecidas, con informes periódicos y la trazabilidad según el caso por cada uno de los destinos. | Soportes de entrega |
| Envíos Nacionales | * Consolidar las comunicaciones oficiales físicas generadas por la entidad para los clientes destinatarios a nivel nacional. * Gestionar los envíos tipo mercancías - paqueteo generadas por las diferentes dependencias o consorcios de la Entidad. * Asociar el número de radicado interno con el número de la guía asignada a cada uno de los envíos, documentos /o/ mercancías - paqueteo. * Preparar, Ensobrar y pegar guías * Generar manifiesto o relación de salida de los envíos para entregar al vehículo * Realizar seguimiento al 100 % de los envíos, reportar entregas efectivas, reportar devoluciones y las causales antes que retornen de destino a origen. * Procesar las confirmaciones de las devoluciones para continuar el proceso de entrega o devolución. * Generar informes semanales de la gestión de envíos con planes de acciones de incumplimiento a los ANS ofertados. | Envíos entregados |
| Informes y Reportes Cierre operativo In House | * Presentar a diario informe de gestión del proceso de radicación de comunicaciones oficiales y envíos nacionales. * El informe debe contener la cantidad de radicaciones procesadas, externa recibida, externa enviada y memorandos, debe incluir el detalle soporte del informe, con la cantidad de radicaciones por radicador. * Informe de la gestión de mensajería por zona, por ciudad y nombre del mensajero motorizado / caminante, entregar y devoluciones por dependencia remitente. * Informe con la radicación re direccionada, la externa recibida por cliente uno a uno, por correo certificado * Informe operatividad general del proceso diario, semanal mensual. * Informe de archivo de gestión generado por tipología. * Gestión y Reporte entrega archivo de Gestión al archivo central. | Cierre Operación |

* 1. **SERVICIOS CRI - SERVICIO DE TRANSPORTE DE DOCUMENTOS, MERCANCIAS Y PAQUETEO**

El servicio de transporte documentos, mercancía, paqueteo y las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales dentro del país o hacia otros países, deben cumplir y atender las disposiciones previstas en la ley 1369 de 2009, requisitos de habilitación resolución 3271 del 2011 (Requisitos patrimoniales y Operativos), garantizando recursos tecnológicos y operacionales idóneos para la prestación del servicio.

El proponente deberá contar con un sistema de información propio por medio del cual lleve a cabo el registro de los envíos y del mismo modo permita el rastreo de estos a Fiduprevisora S.A. Dicho sistema debe contar con protocolos de seguridad y confidencialidad de la información los cuales deberán ser formalizados y aprobados por Fiduprevisora S.A.

Fiduprevisora debe contar con usuarios y contraseña de consulta de envíos en el sistema de información del proponente y la información de la entidad solo podrá ser consultada por los estos usuarios o por lo del personal del prestador del servicio que tenga relación directa con la operación de la Fiduprevisora.

El prestador del servicio deberá contar con Centros logísticos de Almacenamiento a nivel nacional; además de una flota automotor terrestre propia, para la distribución y transporte de documentos, mercancías y paquetes a lo largo del territorio nacional.

El personal encargado asignado para la ejecución de las labores propias de la mensajería expresa deberá encontrarse uniformado e identificado lo anterior en cumplimiento de las disposiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El Prestador del Servicio deberá atender las solicitudes en forma permanente y garantizar la adecuada ejecución de las actividades propias del servicio (recepción, clasificación, almacenamiento, transporte y entrega de documentos, mercancías, paqueteo a nivel nacional), garantizando a la entidad la trazabilidad y entrega oportuna de las mismas basadas en la estructura organizacional de FIDUPREVISORA S.A.

El Prestador del Servicio deberá garantizar espacios propios o arrendados que cuenten con condiciones de seguridad para la vigilancia de documentos y mercancías a través de video y con personal de seguridad. Lo anterior en caso de requerirse.

El prestador de servicio deberá contar con personal de seguridad propio o contratado a través de una empresa especializada para el trasporte de documentos y mercancías que por su importancia requieran de esta formalidad.

La prestación del servicio deberá garantizarse a nivel nacional, atendiendo a las disposiciones de ley y las mejores prácticas del mercado.

El personal requerido para llevar cabo la labor de mensajería expresa se entiende incluido dentro del valor del servicio por lo que no se contempla dentro de lo correspondiente al Recurso Humano Mínimo.

El peso promedio de mercancía enviada en unidad oscila entre los dos (2) y los doce (12) kilos.

La cantidad promedio de envíos de mercancía movilizados en la entidad anualmente es de setenta y cinco mil (75.000).

Se denominará envíos masivos a aquellas comunicaciones que se requieren distribuir a nivel nacional o en la ciudad de Bogotá y atienden a las siguientes características:

o Una sola comunicación

o Varios destinatarios

o Los tiempos de entrega varían respecto de los otros servicios

o Requiere prueba de entrega

o Se facturan conforme el rango de documentos que contenga el requerimiento.

Envíos masivos debe contar con una tarifa preferencial, cotizar a conformidad de acuerdo a rangos establecidos.

Envíos especiales, entiéndase como aquellos donde el destino es una población de difícil acceso por razón de orden público, veredas, fincas, corregimiento, inspecciones de policía y demás condiciones que requieran de un servicio más complejo.

* 1. **LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Para la prestación del servicio de mensajería expresa se entiende que se requiere cubrimiento por parte del CONTRATISTA a nivel nacional.

* 1. **REQUERIMIENTOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS**

Fiduprevisora S.A requiere la prestación de servicios con personal del contratista en sus oficinas relacionadas a continuación.

| **Oficina** | | **Ciudad** | **Dirección** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Nivel Central Principal | Bogotá | Calle 72 # 10-03 Local 108 |
| 2 | Regional CAU | Barranquilla | Carrera 51B # 76 -136 Oficina 101 |
| 3 | Regional CAU | Cartagena | Calle Larga Nº. 9A-45 con Callejón San Antonio Esquina |
| 4 | Oficina CAU | Medellín | Calle 1A sur No 43A - 31 Local 109 Edif. Colmena P.H el Poblado |
| 5 | Oficina CAU | Cali | Avenida 6 norte 20 0 - 42 |
| 6 | Oficina CAU | Pereira | Calle 14 # 21 - 56 local 6 |
| 7 | Oficina CAU | Bucaramanga | Carrera 28 # 49-61 Barrio Sotomayor. |
| 8 | Oficina CAU | Villavicencio | Calle 40 # 32 - 59 |
| 9 | Oficina CAU | Ibagué | Calle 37 bis 5-22 local 110 Edificio Fontainebleau |
| 10 | Oficina CAU | Riohacha | Carrera 7 # 1 - 38 al lado del Banco de la República. |
| 11 | Oficina CAU | Montería | Calle 26 # 3 - 38 Local 3 |

* + 1. **Recurso Humano**

El proponente deberá analizar la cantidad de personal que requiere para la correcta ejecución del contrato; la relación de personal que se muestra a continuación se refiere al personal mínimo requerido conforme a la operación que se adelanta actualmente.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ROL | | | CANTIDAD | | EXPERIENCIA | | FORMACION ACADEMIA | |
| 1 | Gerente de Proyecto | 1 | | Profesional en administración de proyectos, manejo recursos, administración de gestión documental | | Profesional en Administración de empresas, de Logística, Sistemas, Gestión Documental Administración o áreas afines | |
| 2 | Coordinador | 1 | | Mínimo (5) años en administración de centros de correspondencia y mensajería con mínimo 20 personas a cargo, manejo de software ORFEO. | | Técnico o Tecnólogo en sistemas, contabilidad o administración. | |
| 3 | Mensajero Motorizado | Por Volumetría | | Un (1) año de experiencia en labores de mensajería motorizada | | Bachiller | |
| 4 | Mensajero Caminante | Por Volumetría | | Un (1) año de experiencia el labores de mensajería (operaciones de tesorería, distribución de correo y diligencias con gestión) | | Bachiller | |
| 5 | Radicadores | Por Volumetría | | Un (1) año de experiencia en labores de digitación y manejo de software de gestión documental y/o radicación de correspondencia | | Bachiller | |
| 6 | Patinador | Por Volumetría | | Un (1) año de experiencia el labores de mensajería (operaciones de tesorería, distribución de correo y diligencias con gestión | | Bachiller | |

El Prestador del Servicio tendrá a cargo el pago de salarios y prestaciones sociales del personal a su cargo, dando estricto cumplimiento a las leyes laborales vigentes en esta materia. FIDUPREVISORA S.A. podrá solicitar, en cualquier momento, sin que le genere responsabilidad alguna, la exhibición de los documentos en los que consten los pagos por los conceptos descritos con antelación.

El Prestador del Servicio, deberá asignar el equipo de cómputo, el escáner, los implementos de oficina, los insumos de envíos, los elementos de protección personal a todo el equipo de trabajo asignado a nivel nacional, de acuerdo al cargo y las actividades asignadas.

Será de la autonomía y responsabilidad del Prestador del Servicio la contratación, organización, orientación técnica y control del personal a su cargo, comprometiéndose a cumplir con las normas de convivencia dispuestas por FIDUPREVISORA S.A y las leyes que regulen lo correspondiente a Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.

No obstante lo anterior, en caso de requerir del personal, para el desarrollo actividades específicas que tengan relación con el objeto contractual, la FIDUPREVISORA dispondrá de dicho personal por el lapso acordado con el CONTRATISTA.

Es de anotar que FIDUPREVISORA no tendrá ningún tipo de relación civil o laboral con los trabajadores a cargo del CONTRATISTA ni con ningún tipo de personal que esté vinculado con este.

Además, el contratista deberá contar con el personal necesario, suficiente y calificado para la atención del 100% de los servicios contratados.

Igualmente, el prestador del servicio debe dotar al personal asignado a la operación en instalaciones de Fiduprevisora, como al personal externo, de los elementos de bioseguridad necesarios para el cumplimiento de normas de bioseguridad exigidas en el marco regulatorio establecido por el Estado Colombiano en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia de Coronavirus Covid-19.

Fiduprevisora se reserva el derecho de verificar la idoneidad de cada una de las personas utilizadas por el CONTRATISTA para el desarrollo de la operación y en caso tal de considerarlo, podrá pedir el cambio de cualquiera de estas.

* + 1. **Funciones por Perfil**

**Gerente de Proyecto:**

* Administrar los recursos asignados al proyecto de radicación y mensajería.
* Planear y velar por el cumplimiento de los niveles de servicio en las obligaciones contractuales.
* Proponer acciones de mejora al supervisor del contrato para su posible implementación, tendientes a lograr eficiencia y /o productividad en los procesos.
* Entrega de informes de Gestión a la Supervisión del contrato.
* Atender las auditoria a que haya lugar.

**Coordinador de Correspondencia:**

* Controlar las actividades relacionadas con la recepción y el envío de correspondencia oficial a las distintas dependencias de la Institución, organismos e instituciones Públicas o privadas externas y usuarios a ésta, planificando, coordinando y evaluando la ejecución del trabajo del personal y procesos operacionales a fin de mantener la reciprocidad en el proceso comunicativo de la Institución
* Planifica y coordina la recepción y el envío de correspondencia a las distintas dependencias de la entidad. Establece, supervisa y controla los métodos de trabajo de la unidad a su cargo e instruye al personal sobre las tareas a ejecutar.
* Atiende consultas y reclamos relacionados con la recepción y entrega de la correspondencia y aplica correctivos respecto a éstos últimos.
* Elabora y entrega informe a su superior sobre registros estadísticos referidos a la correspondencia recibida y entregada, a reclamos y al tiempo de encaminamiento (entrega).
* Evalúa los procesos operacionales del grupo y elabora informes periódicos sobre los mismos.
* Lleva el control de asistencia del personal a su cargo, otorga o niega permisos de acuerdo a los reglamentos existentes en esta materia.
* Suministra al personal equipos y materiales de trabajo necesarios para la ejecución de sus labores.
* Ejerce la custodia del consecutivo de comunicaciones oficiales hasta el momento de la trasferencia, así como de las demás series documentales derivadas del proceso de Recepción y Envió de comunicaciones oficiales.
* Supervisa, controla y evalúa el personal a su cargo.
* Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad, establecidos por la entidad. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
* Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
* Planifica y supervisa las labores que se efectúan en la Sección de Mensajería. Capacita, evalúa y lleva control del trabajo que realiza el personal a su cargo.
* Planifica diariamente la distribución de la correspondencia a las diferentes unidades administrativas y funcionarios. Clasifica la correspondencia recibida según la unidad a la que se debe entregar. Confecciona mensualmente informes sobre las actividades realizadas.
* Lleva control estadístico simple de la cantidad de correspondencia que se tramita, por recorrido, unidad, tiempo de entrega, entre otros.
* Planea diariamente el recibo y la distribución de toda clase de correspondencia a nivel nacional Servicio al cliente confirmaciones a entregas de correspondencia
* Registra y confronta semanalmente las tareas asignadas con los resultados obtenidos. Capacitación en la herramienta administración gestión documental

**Mensajero Motorizado:**

* Recibir las comunicaciones oficiales de salida para ser entregadas en los destinos designados. Acatar las indicaciones de los Coordinadores de Mensajería y Correspondencia.
* Organizar ruta de trabajo de acuerdo a la zona asignada
* Registrar las comunicaciones oficiales y operaciones en la planilla control de mensajería Entregar las diligencias y pagos al coordinador y descargar de la planilla
* Informar las novedades que se presenten al coordinador
* Debe realizar otras tareas designadas por el coordinador (recibir, clasificar y destapar la correspondencia) Manejo adecuado y responsable del equipo de comunicación.
* Se requiere de este una disponibilidad de tiempo completo

**Mensajero Caminante:**

* Recibir los pagos y operaciones Funcionario de la fiduciaria Organizar ruta de trabajo de acuerdo a la zona asignada
* Registrar los pagos y operaciones en la planilla control de mensajería
* Entregar las diligencias y pagos al coordinador y descargar de la planilla Informar las novedades que se presenten al coordinador
* Debe realizar otras tareas designadas por el coordinador (recibir, clasificar y destapar la correspondencia) Manejo adecuado y responsable del equipo de comunicación
* Se requiere de este una disponibilidad de tiempo completo

**Radicador:**

* Recibir la correspondencia recibida y enviada de Fiduprevisora, realizar las verificaciones definidas por la entidad.
* Ingresar (Radicar) la información en la herramienta de gestión documental de la entidad y entregar al patinador interno los documentos radicados.
* Dar buen uso a la información manejada y los elementos de trabajo asignado (impresoras, escáner, sellos, etc.,)
* Direccionar todas las devoluciones para el área correspondencia e informar todas las novedades al coordinador
* Debe realizar otras tareas designadas por el coordinador. Se requiere de este una disponibilidad de tiempo completo

**Patinador:**

* Recoger documentación de las bandejas de radicación.
* Revisar, organizar, clasificar la documentación de las diferentes dependencias de la Fiduprevisora. Encasillar la documentación en las diferentes tulas
* Imprimir reporte de cada una de las dependencias.
* Realizar cuatro recorridos, dos en la mañana de 8:00 a 12:00 y dos en la tarde de 2:00 a 6:00.
* Recoger comunicaciones oficiales externas enviadas, las cuales deben ser entregadas a los radicadores. Organizar las planillas firmadas por fecha y por dependencia, para su respectiva organización y traslado al archivo central.
* Debe realizar otras tareas designadas por el coordinador. Se requiere de este una disponibilidad de tiempo completo

**Nota 1:** Los viáticos que se lleguen a requerir en caso de que se solicite que alguno de los recursos deba desplazarsede su sitio habitual de trabajo a una ciudad diferente, correrán a cargo de Fiduprevisora S.A. y se liquidaran conforme a lo establecido para los auxiliares y técnicos de la entidad.

**Nota 2:** El personal deberá encontrarse debidamente uniformado, para Radicadores y auxiliares de oficina deberásuministrarse vestido sastre y corbata para los hombres.

* + 1. **CONDICIONES TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
       1. **Equipos de cómputo y elementos de oficina**

Para el desarrollo normal de la operación el contratista deberá suministrar los recursos tecnológicos requeridos, con el fin de que el personal dispuesto para la ejecución del servicio, lleve a cabo sus funciones:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Equipo de Cómputo | Características | Cantidad\* |
| Procesador: | Intel Core i5-6500T | XX |
| Sistema Operativo: | Windows 64 bits |
| Memoria RAM: | 8 GB |
| Disco Híbrido: | 1 TB |
| Pantalla: | 23.8" Pulgadas |

\*Esta cantidad deberá ser definida por la empresa interesada con base en la volumetría

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Escáner Digitalización** | **Características** | **Cantidad\*\*** |
| Volumen diario recomendado | Hasta 8000 páginas al día | XX |
| Velocidades de producción | Blanco y negro/escala de grises / color a 200 dpi y 300 dpi, 60 – 70 ppm / 80 - 140 ipm |
| Resolución de salida | 150/200/240/250/300/400/600 |
| Tamaño de documento máx./mín. | Oficio es el documento de mayor tamaño |
| Alimentador | Hasta 100 hojas de papel bond y hasta tamaño oficio. |
| Software procesamiento de imágenes e indexación. | Debe digitalizar documentos hasta tamaño oficio, captura y procesar imágenes en escala de grises, blanco y negro y color, fusión imágenes a doble cara, enderezar y eliminar bordes |
| Formatos de archivo de salida | TIFF de una o varias páginas, JPEG, PDF, PDF A, PDF con capacidad de búsqueda |

\*\*Esta cantidad deberá ser definida por la empresa interesada con base en la volumetría

Los equipos de cómputo y escáner deben contar con software licenciado sin costos adicionales durante la permanencia del contrato, licencia de ofimática y software de captura y digitalización.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Equipo de Comunicación | Características | Cantidad |
| Equipos celular | Debe contener paquete de voz y datos | XX |

\*Esta cantidad deberá ser definida por la empresa interesada

* + - 1. **Elementos e insumos de Oficina**

El contratista debe suministrar y soportar mediante planilla de entrega, los elementos e insumos de oficina necesarios para la preparación, custodia y distribución de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas, así como el archivo de gestión que se genere en las actividades propias del proceso.

* Elementos de escritorio: (Cosedoras y Ganchos, Bandas de caucho, Colbón, lápices, esferos, bisturí y todo lo derivado con artículos necesarios para el normal desarrollo y ejecución de las actividades.
* Elementos de empaque: (Sobres manila, Sobres de Seguridad, Cinta de empaque, plástico vinipel, cartón corrugado, plástico burbuja)
* Tulas de seguridad para el transporte de la mensajería interna entre áreas, oficinas regionales y CAU’S, estas deberán ir marcadas con el logo de FIDUPREVISORA S.A
* EPP (Elementos de Protección Personal) mínimos para la ejecución de tareas (guantes, tapabocas), teniendo en cuenta la medida sanitaria, adaptar protocolo de bioseguridad de Ministerio de Salud a sus actividades.

**Nota:** Los puestos de trabajo serán suministrados por Fiduprevisora, entiéndase por escritorio, silla, porta pies, archivador y el servicio de impresión y fotocopia.

* 1. **Disposiciones para todos los Servicios**

FIDUPREVISORA S.A establecerá los procesos y procedimientos que deban llevarse a cabo para el desarrollo de las funciones del Centro de Recursos de Información - CRI.

Prestar los servicios antes señalado a FIDUPREVISORA S.A. con el recurso Humano, Técnico, Tecnológico, Logístico y demás aspectos necesarios para el total cumplimiento del objeto del contractual.

Las regionales y oficinas CAU deben contar con unidad de correspondencia en cada una de sus sedes, operando bajo el mismo Sistema y con el mismo Software de Gestión Documental asignado por la entidad.

Los recursos tecnológicos deben contar con un cronograma de mantenimientos preventivos y correctivos, el cual permitirá la calidad de la información y las imágenes, así como la productividad en las actividades y en toda la cadena del documento una vez se radique por la unidad de correspondencia.

* 1. **Obligaciones del Servicio**
* Administración de las unidades de correspondencia, en las condiciones descritas con antelación, para la oficina principal en la ciudad de Bogotá, Oficinas Regionales y Centros de Atención al Usuario.
* Administrar la totalidad de las comunicaciones recibidas y enviadas, conforme a los parámetros establecidos en el Acuerdo 060 del 30 de octubre del 2001 del Archivo General de la Nación por el cual se establecen pautas para la administración de las Comunicaciones Oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas y las políticas internas de la FIDUPREVISORA S.A.
* Administrar de manera eficiente, oportuna y con calidad el servicio para la recepción, verificación, radicación, indexación, captura y digitalización de los documentos, la distribución, control y seguimiento de todas las comunicaciones oficiales de Fiduprevisora dando prioridad a documentos, tales como TUTELAS, PROCESOS JUDICIALES y DERECHOS DE PETICIÓN.
* Digitalizar, como máximo al día siguiente posterior a la entrega, el acuse de recibo, el cual debe visualizarse en el aplicativo correspondiente al sistema de información del operador para que el área remitente verifique que la diligencia efectivamente se realizó con éxito.
* Entregar relación de las devoluciones que se lleguen a causar y ejecutar planes de contingencia, y/o acuerdos de servicio acordados con el supervisor del contrato con el fin de mitigar dichos eventos. Igualmente, notificar y gestionar con el remitente la causal de devolución para el cierre final de esta o una re gestión.
* Distribuir de manera eficiente y efectiva las respectivas comunicaciones en las diferentes áreas de la entidad; para ello deberá identificar al funcionario receptor de las mismas y hacer firmar la planilla de entrega para dejar constancia de la misma.
* Pagar en forma oportuna los salarios y prestaciones de ley a que tenga derecho el personal encargado de la ejecución del presente contrato. Fiduprevisora no adquiere relación laboral alguna con las personas dispuesta por el contratista para tal fin.
* Llevar en orden cronológico las planillas de las diligencias que diariamente realizan los mensajeros, las cuales deberán estar selladas y firmadas por cada uno de los destinos.
* Dar cumplimiento a las políticas institucionales señaladas por FIDUPREVISORA S.A. para el manejo de Administración Documental y Seguridad de la Información.
* Adjuntar mensualmente a la factura informe de gestión, el cual deberá contener como mínimo la siguiente información:
* Cantidad de documentos recibidos
* Cantidad de documentos distribuidos en Bogotá
* Cantidad de documentos radicados en el Centro de Recursos de Información - CRI
* Cantidad de documentos re direccionados.
* Cantidad de documentos devueltos/re gestionados
* Cantidad de documentos enviados a destinos Nacionales
* Otras que requiera Fiduprevisora en relación al objeto del servicio prestado.
* Ejecutar y prestar los servicios objeto de la presente Convocatoria en el tiempo y bajo los parámetros establecidos por FIDUPREVISORA S.A
* Hacer uso del aplicativo para la radicación de las comunicaciones oficiales que FIDUPREVISORA disponga para tal fin, así mismo podrá proponer mejoras para optimizar los registros de las comunicaciones oficiales.
* Personal dispuesto por el contratista para el desarrollo de las actividades propias del contrato deberá estar a disposición de lunes a viernes de ocho (8) de la mañana a seis (6) de la tarde.
* Cumplir el horario de los recorridos internos para distribución, y traslado de los documentos, conforme con los lineamientos impartidos por el supervisor del contrato.
* Proveer los elementos de papelería e insumos de oficina y envíos necesarios (saca ganchos, grapadoras, cauchos, bolígrafos, lápices, etc.) para la ejecución del servicio contratado.
* Capacitar a sus funcionarios por lo menos dos veces al año en temas de su interés (Acuerdo 060 del 2001), Gestión Documental, Gestión de la Correspondencia y Atención al Cliente.
* Llevar el control de la ejecución del contrato, a fin de controlar lo correspondiente a los recursos disponibles para la ejecución del mismo.
* Suministrar el personal idóneo conforme los requerimientos mínimos exigidos, para la prestación del servicio.
* Cumplir con la cobertura a nivel Nacional, Local y Zonal sin exclusión alguna a menos que medie un evento de fuerza mayor o caso fortuito.
* Observar los precios y las condiciones ofertadas al momento de facturar los servicios prestados.
* Garantizar la disponibilidad del total del personal suministrado para el cumplimiento del objeto contractual.
* Dotar al personal suministrado, según Código Sustantivo del Trabajo: “ARTICULO 230. SUMINISTRO DE CALZADO Y VESTIDO DE LABOR para el cumplimiento del objeto contractual en los términos que dispone la ley laboral.
* Sufragar los gastos de transporte y otros de tipo administrativo en que deba incurrir para el desarrollo de las actividades propias de la mensajería expresa y de los mensajeros caminantes.
* Debe radicar y entregar la totalidad de las comunicaciones recibidas hasta la fecha de finalización del contrato.
* Abstenerse de divulgar la información que puede 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.
* Acatar lo correspondiente al Sistema de Gestión Ambiental de la Fiduprevisora y a asistir a las capacitaciones y de más actividades que de ello se deriven.
* Garantizar los Niveles de acuerdo de Servicio y aplicar sus correspondientes sanciones por incumplimiento.
* Proponer acciones o planes de mejora a la Fiduprevisora tendientes a optimizar costos y/o dar eficiencia a los procesos de Gestión Documental, en lo relacionado a los servicios objeto de la presente Convocatoria.
* Prestar el servicio hasta el último día de la terminación del contrato, dejando al día todos los servicios y entregando a la Fiduprevisora la información que sea requerida por esta, como soporte a los servicios prestados durante el periodo de ejecución del contrato.
* A la terminación del contrato definir junto con la Fiduprevisora el plan de trabajo de desmonte o migración de la operación, asegurar su ejecución, cumplimiento y firma de acta de finalización con entregables definidos.
  1. **Niveles de Acuerdos de Servicio**

A continuación, se relacionan los tiempos en los cuales se deberá prestar los servicios descritos en este documento:

**TIEMPOS - Alcance y objetivos**

Establecer los términos y condiciones a las que la empresa prestadora de servicios, en adelante PROVEEDOR, está sujeto en el ámbito de la prestación del servicio de radicación de comunicaciones oficiales, mensajería urbana y envíos nacionales.

Este acuerdo permite establecer niveles de calidad en la prestación del servicio proporcionado por PROVEEDOR.

**TIEMPOS - Duración**

Los ANS inicia con fecha efectiva de acta de inicio, siendo la duración del mismo la establecida **hasta la fecha de finalización del contrato.**

**Descripción del servicio**

El servicio prestado por empresa prestadora de servicios consistente en "la recepción, verificación, indexación, radicación, digitalización, custodia, preparación documental y distribución de las comunicaciones oficiales, que se tramitan en la entidad, cumpliendo procedimientos establecidos en el acuerdo 060 de 2001, lineamientos y directrices de la entidad (manual de procedimientos comunicaciones oficiales, Manual de Gestión Documental y Control de Registros), dentro de este servicio incluir además la mensajería Interna, mensajería externa local y urbana, mensajería nacional y mensajería especial, de documentos, mercancías, paqueteo y custodias de mercaderías, para lo cual deberá suministrar el personal idóneo de acuerdo a las funciones, con las competencias necesarias para procesar la documentación recibida, además de los insumos de oficina, recursos técnicos y tecnológicos para el desarrollo de cada una de las actividades y todos los elementos necesarios para la libre ejecución y tramite de la gestión documental"

"Dentro de este servicio, a continuación, se describen las tareas que se encuentran incluidas:"

1. Administración Centros de Correspondencia.

2. Radicación Comunicaciones oficiales y Correspondencia de "Entrada", "Salida" e "Interna"

3. Mensajería Urbana en la ciudad principal y Regionales

4. Envíos Nacionales (Paqueteo - Mercancías) en el territorio colombiano

5. Suministro de "Recursos Humano", "Recurso Tecnológico", "Insumos de Oficina"

6. Controles, Informes, Reportes Gestión de cierre por transacción actividad.

| **Servicio** | **Descripción ANS** | **Tiempo de Respuesta con acuse de recibo (soporte gestión)** | **% Sanción por Incumplimiento sobre factura mensual total** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Administración Centros de Correspondencia. | Disponibilidad del Servicio los días y en horario establecido | Inmediato | 2% |
| 2. Radicación Comunicaciones oficiales y Correspondencia de "Entrada", "Salida" e "Interna" | La Radicación de Comunicaciones y Correspondencia, debe quedar el mismo día registrado en el sistema de información | 6 horas | 2% |
| 3. Mensajería Urbana en la ciudad principal y Regionales Motorizados | Envíos movilizados el mismo días deben quedar hasta 24 horas después de la entrega al centro de correspondencia en la dirección de destino, con acuse de recibo | 1 día | 1% |
| 4. Envíos Nacionales (Paqueteo - Mercancías) en el territorio Colombiano | Envíos fuera de los perímetros de mensajería, movilizados con guía en ciudades principales | 1 día | 0,5% |
| Envíos fuera de los perímetros de Mensajería, movilizados con guía desde una ciudad principal a otra ciudad principal  Gestión Devoluciones**:** Máximo 3 re intentos. | 3 días  3 días | 0,5%  0,5% |
| Envíos fuera de los perímetros de mensajería, movilizados con guía desde una ciudad principal a ciudades intermedias | 4 días | 0,5% |
| Envíos fuera de los perímetros de mensajería, movilizados con guía desde una ciudad principal a ciudades con trayecto especial | 6 días | 0,5% |
| Envíos fuera de los perímetros de mensajería, movilizados con guía desde una ciudad principal a ciudades de difícil acceso  Gestión Devoluciones**:** Máximo 3 re intentos. | 8 días  8 días | 0,5%  0,5% |
| 5. Suministro de "Recursos Humano", "Recurso Tecnológico", "Insumos de Oficina" | Cubrimiento vacantes personal asignado al contrato | 1 día | 0,08% |
| Soporte Tecnológico equipos que presentan fallas en la operación | 2 días | 0,08% |
| Asignación Insumos de oficina | 1 día | 0,08% |
| 6. Controles, Informes, Reportes Gestión de cierre por transacción actividad. | Cierre de operación, Informes de Gestión, Reportes Operativos, Acuses de recibo. | 5 días | 3% |
| 7. No entrega de documentos o paquetes o entrega en destino errado | Envíos de documentos o paquetes o diligencias a cualquier destino que no sean entregados o entregados de manera errada dentro o fuera del tiempo de los ANS | 0 errores | 5% |

**Aspectos técnicos**

**Disponibilidad**

Los servicios destinados a cada una de las tareas tendrán asociada tiempos de acuerdo a la siguiente tabla:

**Capacidad**

El prestador del servicio se compromete a gestionar la capacidad de los servicios prestados a Fiduprevisora de acuerdo con sus necesidades. En cualquier caso, el aumento de recursos para la prestación del servicio estará siempre sujeto a verificación y autorización expresa de la entidad.

Con el fin de garantizar unos niveles de servicio adecuados, el prestador del servicio deberá informar a la Fiduprevisora de posibles picos relativos al uso de recursos derivados de su actividad. Dicha notificación deberá realizarse como mínimo 1 vez a la semana

**Gestión de solicitudes y peticiones del servicio**

La prestación del servicio puede estar sujeta a solicitudes que puedan comprometer la adecuada operatividad de los niveles de servicio. En este sentido y para evitar que estas solicitudes impacten en la menor medida posible en la prestación del servicio, se deben establecen criterios de priorización de solicitudes que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y gestión correctos, los criterios de priorización quedan resumidos en 2 tipos: Normal y Urgentes.

Normales: solicitudes que fluyan dentro de la operatividad normal de los servicios requeridos.

Urgentes: solicitudes que implican la gestión de entrega de paquetes o gestión de diligencias en los mínimos tiempos por la importancia para la entidad.

1. **Duración**

La duración estimada para la ejecución del servicio y en consecuencia de la cotización es de doce, veinticuatro y treinta y seis (12, 24 y 36) meses.

1. **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 mcotes@FIDUPREVISORA.com.co.*

1. **VALOR DE LA COTIZACIÓN**

El valor de la cotización debe estar en pesos colombianos, incluir la vigencia (12, 24 ó 36 meses), IVA y demás impuestos a los que haya lugar:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Valor Total Cotización**  **Pesos $ M/cte** | | | |
| **Oferta Económica** | **12 meses** | **24 meses** | **36 meses** |
| **Radicación y Digitalización**  **Valor Est. 1 \* Opción 1 y 2** |  |  |  |
| **Envíos de Documentos - Valor Est. 2** |  |  |  |
| **Envíos de Paquetes - Valor Est. 3** |  |  |  |
| **IVA** |  |  |  |
| **Total + IVA** | - | - | - |

\* Favor discriminar los ítems con base en 3. CONDICIONES DEL SERVICIOS REQUERIDO y la Volumetría allí informada.

**Estimado 1 - Opción 1: Radicación y Digitalización por Personal Asignado**

Favor informar para las propuestas del Estimado 1, opciones 1 y 2 la cantidad de equipos de cómputo, digitalización y comunicaciones conforme a la volumetría informada y al capítulo *“3.4.3.1 Equipos de cómputo y elementos de oficina”* que se considera necesarios para brindar el servicio:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Valor Estimado 1 - **Radicación y Digitalización** | | |
| **Equipos de Cómputo** | **Escáner de Digitalización** | **Equipos de Comunicación** |
| X equipos | X escáneres | X equipos |

\*\*Para estimar el personal para los servicios descritos su costo tomar lo informado en 3. CONDICIONES DEL SERVICIOS REQUERIDO junto con las 3.4.2. Funciones por perfil

| **Valor Estimado 1 – Opción 1\*\* Radicación y Digitalización por Personal Asignado** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ciudad** | **Cargo** | **Cantidad** | **Valor unitario mes del servicio** | **Valor unitario mes servicio con IVA** | **Valor total mes con IVA**  **( =cantidad x valor con iva )** |
| **-** | **-** | **-** | **$ -** | **$ -** | **$ -** |
| **-** | **-** | **-** | **$ -** | **$ -** | **$ -** |
| **-** | **-** | **-** | **$ -** | **$ -** | **$ -** |
| **-** | **-** | **-** | **$ -** | **$ -** | **$ -** |
| **-** | **-** | **-** | **$ -** | **$ -** | **$ -** |
| **-** | **-** | **-** | **$ -** | **$ -** | **$ -** |
| **-** | **-** | **-** | **$ -** | **$ -** | **$ -** |
|  | **Valores Totales + IVA**  **Opción 1** |  |  | **$** | **$** |

\*La jornada laboral dispuesta para cada uno de los cargos descritos en la tabla anterior, será de 48 semanales distribuidas de lunes a viernes y sábados de acuerdo a la necesidad de Fiduprevisora S.A.

**Estimado 1 - Opción 2: Radicación y Digitalización por Volumen de operación**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Valor Estimado 1 – Opción 2 Radicación y Digitalización por Volumen de operación** | | | | | |  |
| **Servicio** | **Tarifa unitaria** | **Volumen Promedio Mes** | **Volumen Promedio Mes Digitalización** | **Valor unitario mes del servicio** | **Valor unitario mes servicio con IVA** | **Valor total mes con IVA**  **( =cantidad x valor con IVA )** |
| Comunicaciones Externas Recibidas (radicación más digitalización) |  | 29.901 | 453.494 |  |  |  |
| Comunicación Externa Enviada (radicación más digitalización) |  | 5.856 | 75.136 |  |  |  |
| Memorandos internos (radicación más digitalización) |  | 45 | 505 |  |  |  |
| Diligencias Calle Motorizado, entrega acuse de diligencia |  | 1.803 |  |  |  |  |
| Diligencias Calle a Pie, entrega acuse diligencia |  | 417 |  |  |  |  |
| Preparación y entrega documentos Internos áreas centrales  por recorridos (377 documentos y 4 recorridos internos) |  | 94 |  |  |  |  |
| Preparación documentos para entrega destino ciudades |  | 4.880 |  |  |  |  |
| Servicios Dedicados Traslado Inmobiliario (equipo oficina) |  | 4 |  |  |  |  |
| Recepción Licitaciones (Escolta – Audio Video – Empaque Seguridad) |  | 6 |  |  |  |  |
| Otros ítems no relacionados |  |  |  |  |  |  |
| **Valor Total Estimado 1+**  **IVA**  **Opción 2** | | |  | $ - | $ - | $ - |

**NOTA:** La entrega de reportes de cierres de operación diaria, de gestión mensual y/o otros que se requieran de la operación, como así la atención de consultas relacionadas con los servicios prestados, hacen parte del proceso de administración del servicio por lo tanto no se costean a parte y hacen parte integral del servicio ofertado.

**Estimado 2: Envíos de Documentos**

Para efectos de la oferta del valor por documento, mercancía o paquete enviado a todo destino a nivel nacional se relacionan las respectivas estadísticas.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Valor Estimado 2 - ENVIOS DOCUMENTOS:** | |  |  |
| **Se anexa archivo con los destinos más recurrentes a nivel nacional (Ver Anexo 1).** | | | |
| SERVICIO | TARIFA UNITARIA | PROMEDIO ENVIOS ANUAL | VALOR TOTAL  Con IVA |
| Envíos documentos desde Bogotá a otras ciudades a nivel nacional |  | 67.109 |  |
| Envió de documentos desde Bogotá a zonas aledañas (urbano) |  | 2.255 |  |
| Envíos documentos desde otras ciudades a Bogotá |  | 2.685 |  |
| Envíos documentos internacionales desde Bogotá |  | 0 |  |
| Otros destinos o servicios no relacionados |  | 0 |  |
| **VALOR TOTAL ESTIMADO 2 +IVA** | | | $ |

**Estimado 3:** **Envíos de paquetes**

Para efectos de la oferta del valor por documento, mercancía o paquete enviado a todo destino a nivel nacional se relacionan las respectivas estadísticas.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Valor Estimado 3 - ENVIOS PAQUETES** | | | | |
| **Se anexa archivo con los destinos más recurrentes a nivel nacional (Ver Anexo 1).** | | | | |
| SERVICIO | TARIFA PRIMER KILO | TARIFA  KILO ADICIONAL | PROMEDIO ENVIOS ANUAL | VALOR TOTAL  con IVA |
| Envíos paquetes desde Bogotá a otras ciudades a nivel nacional |  |  | 828 |  |
| Envíos especiales (envíos con difícil acceso al destino, se debe recurrir a otros medios de transporte para las entregas (Chalupa, Mula etc.), zonas de restricción por seguridad) |  |  | 28 |  |
| Otros destinos o servicios no relacionados |  |  | 0 |  |
| **VALOR TOTAL ESTIMADO 3 +IVA** | | | | $ - |

**Estimado 4:** Envíos Mensajería Masiva

| **Valor Estimado 4 - MENSAJERIA MASIVA con IVA** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| RANGO DE DOCUMENTOS | TARIFA  URBANO | TARIFA  ZONAL | TARIFA  NACIONAL | TARIFA  TRAYECTOS ESPECIALES |
| 25 - 100 |  |  |  |  |
| 101 – 200 |  |  |  |  |
| 201 – 300 |  |  |  |  |
| 301 – 400 |  |  |  |  |
| 401 – 500 |  |  |  |  |
| 501 – 1.000 |  |  |  |  |
| 1.001 – 2.000 |  |  |  |  |
| 2.001 – 3.000 |  |  |  |  |
| 3.001 – 4.000 |  |  |  |  |
| 4.001 – 5.000 |  |  |  |  |
| **VALOR TOTAL ESTIMADO 4 + IVA** |  |  |  |  |

Este servicio se manejaría por demanda.

**Estimado 5:** Escolta para Transporte de Mercancías

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Valor Estimado 5 - SERVICIO DE ESCOLTA PARA TRANSPORTE DE MERCANCIAS** | | |
| **DESCRIPCION** | **TARIFA**  **UNITARIA** | **TIPO DE COBRO** |
| ESCOLTA – BOGOTA |  | PESO/HORA/DIA |
| ESCOLTA – NACIONAL |  | PESO/HORA/DIA |
| **VALOR TOTAL**  **ESTIMADO 5 + IVA** |  |  |

Este servicio se manejaría por demanda.

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 dentro de los oferentes.

Agradecemos su participación.

Elaboró: Sergio Jaimes – Profesional de Inteligencia de Mercados

Revisó: Leonardo Ortiz Mendieta – Director de Adquisiciones & Contratos

Aprobó: Angela María Forero Sánchez – Directora Gestión Documental.

**“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.