**RESPUESTA A OBSERVACIONES**

FIDUPREVISORA S.A. en cumplimiento a las actividades del cronograma establecido en la invitación a cotizar No. 057 de 2020, se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación a

*“recibir cotización para diagnosticar, diseñar, implementar y administrar un sistema confidencial de denuncias que permita la recepción, procesamiento, análisis y comunicación de denuncias realizadas por funcionarios, usuarios y proveedores bajo la premisa de no retaliación, en relación con potenciales conductas fraudulentas, no éticas o cualquier otro comportamiento que pueda ser inapropiado y reportado por el denunciante.”*

**FIDUPREVISORA S.A.**

**INVITACION A COTIZAR No. 057 de 2020**

**RESPUESTA A OBSERVACIONES**

Fiduprevisora S.A. en respuesta a observaciones a la Invitación a cotizar número 057 de 2020 se procede a responder las observaciones, de la siguiente manera:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° DE OBSERVACIONES** | **FECHA DE RECIBO** | **MEDIO DE RECIBO** | **OBSERVANTE** |
| 4 | 28/12/2020 | Correo Electrónico | **Bakertilly Colombia Ltda.** |

Con el fin de generar la cotización agradezco me puedan aclarar las siguientes preguntas:

1. Cantidad de Empleados

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Actualmente Fiduprevisora cuenta con 275 cargos aprobados, de los cuales 273 corresponden a los trabajadores oficiales y 2 empleos de funcionarios públicos. La planta actual de personal fue aprobada mediante el Decreto 2520 de 2011, modificado por el Decreto 2295 de 2012.

1. Cantidad aproximada de proveedores (Solamente si serán atendidos por el canal).

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La línea Ética; tiene como objetivo recibir denuncias de posibles hechos de corrupción, que involucran tanto a la ciudadanía, como posibles proponentes, y empleados de la Institución. Es decir, que la línea estará a disposición de toda aquella persona natural o jurídica que tenga conocimiento de un hecho irregular que tenga que ver con Fiduciaria La Previsora S.A. o sus funcionarios o proveedores.

1. Cantidad de Clientes (Solamente si serán atendidos por el canal).

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Ídem respuesta anterior

1. ¿Cantidad de denuncias que se recibe actualmente?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Por la línea Ética en el 2020 se recibieron aproximadamente entre 20 a 30 denuncias mensuales, sin embargo, se considera oportuno señalar, que entre el 80 y 90% de estas, correspondían a Peticiones, Quejas y Reclamos, los cuales deben ser atendidos internamente por la Dirección de Servicio al Cliente. Ante ello, una vez recibidas aquellas, se dio traslado a la mencionada dependencia; y se actualizó la herramienta con la información correspondiente, para conocimiento de la persona que incorporó a través de la línea ética aquella(s)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° DE OBSERVACIONES** | **FECHA DE RECIBO** | **MEDIO DE RECIBO** | **OBSERVANTE** |
| 11 | 28/12/2020 | Correo Electrónico | **Logytech Mobile** |

1. Tienen un estimado de casos a reportar por mes en la línea ética

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Por la línea Ética en el 2020 se recibieron aproximadamente entre 20 a 30 denuncias mensuales, sin embargo, se considera oportuno señalar, que entre el 80 y 90% de estas, correspondían a Peticiones, Quejas y Reclamos, los cuales deben ser atendidos internamente por la Dirección de Servicio al Cliente. Ante ello, una vez recibidas aquellas, se dio traslado a la mencionada dependencia; y se actualizó la herramienta con la información correspondiente, para conocimiento de la persona que incorporó a través de la línea ética aquella(s)

1. Se puede presentar la oferta en asocio con otra compañía. Esto es una que provea la plataforma y otra que haga los análisis de las denuncias

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si los proponentes estiman necesario presentarse en Consorcio o Unión Temporal, Fiduciaria La Previsora atendiendo estas figuras contempladas en la legislación vigente, estudiará la oferta conforme a la misma.

1. Nos pueden compartir el manual ético de Fiduprevisora para estimar la complejidad de la plataforma

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se adjunta el Código de Conducta Ética (ML-ESC-07-001) en su versión 11. A pesar de aportar el referido manual, para efectos de dar claridad a los posibles proponentes, se presenta un resumen del actuar con Línea Ética. El denunciante incorpora su denuncia en la línea ética, la que debe asignarle un numero de radicado para efectos de poderle hacer seguimiento en línea. Recibida esta, se recibe por el Auditor Corporativo, quien ha sido designado como Oficial de Transparencia de Fiduprevisora, quien somete el asunto al Comité de Transparencia y dependiendo de la decisión de los miembros con voto de esa instancia, se actúa y se actualiza la línea ética con lo decidido. Independientemente de la consulta por parte del Auditor Corporativo de la herramienta, se requiere que el oferente que se le adjudique el contrato, remita por correo electrónico al Auditor Corporativo un resumen de la(s) denuncia(s) una vez recibida(s) para que en ningún caso quede alguna sin atención. Al fin de mes, debe el proveedor presentar un resumen de las denuncias recibidas, y su estado.



1. Informar por cuánto tiempo deben ser almacenadas las denuncias y los documentos o archivos anexos a las denuncias.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las denuncias y documentos deben ser almacenadas atendiendo la normativa que regula las peticiones quejas y reclamos vigente en el País, por lo que desde el momento en que se instaura la denuncia, el almacenamiento será responsabilidad de Fiduciaria La Previsora S.A., entidad que deberá contar con acceso digital de denuncias y documentos anexos.

1. ¿Requieren personal del proveedor dedicado in situ para la atención del servicio?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No se requiere personal del proveedor in situ para la atención del servicio

1. Pueden explicar por favor más a nivel de detalle qué significa “Acompañamiento en el análisis de las denuncias presentadas”

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El acompañamiento se considera el poder remitir por correo electrónico de manera sintética la denuncia, al Auditor Corporativo, para que pueda presentar la denuncia al Comité de Transparencia de Fiduprevisora y realizar seguimiento para que la traza de la denuncia sea actualizada, en procura que los denunciantes puedan contar con la información necesaria sobre el trámite dado a la misma, por lo que en desarrollo del Acompañamiento, el oferente deberá informar periódicamente sobre el particular y recomendar la incorporación de información correspondiente en la herramienta (Línea Ética).

1. Por favor incluir los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) de la línea ética de cara al usuario.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:**  El Usuario que instaure la denuncia por la Línea Ética, deberá poder acceder con el radicado inicial, a visualizar el estado en que se encuentra su denuncia, con la leyenda que en la herramienta se incorpore por parte del Auditor Corporativo.

1. Tiempo de pago y modelo de pago de los servicios (por denuncia recibida, por tener activa la plataforma, fee mensual, fee de implementación, etc.).

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA**: Fiduciaria La Previsora S.A. pagará un rubro mensual, atendiendo el presupuesto con el que cuenta para la contratación del servicio requerido en la vigencia 2021; una vez escogida la firma correspondiente, previa presentación de la cuenta de cobro respectiva, la cual deberá ser aprobada por el supervisor del contrato. Es decir, se pagará por un servicio integral, no por denuncia. Los costos y gastos de implementación y otros, serán de cargo del proveedor, quien deberá realizar los cálculos necesarios para que se incorporen en la oferta que presente a consideración de Fiduciaria La Previsora S.A.

1. Dentro de las denuncias a administrar ¿existe la posibilidad de incurrir en silencios administrativos positivos?, en caso de incurrir ¿serán asumidos en su totalidad por Fiduprevisora S.A.?.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA**. El Servicio que se requiere por parte de Fiduciaria La Previsora S.A. es de DENUNCIAS. Las peticiones Quejas y Reclamos deben ser presentadas por la ciudadanía a través de los medios implementados por la Compañía para estos efectos, a través de su página WEB. Como se expuso en otra respuesta, para la vigencia 2020, entre el 80 y 90% de los tramites presentados correspondían a PQR, las que se dio traslado a la Dirección de Servicio al Cliente, para los efectos pertinentes, y así se alimentó la herramienta en su momento, actuar que se pretende continuar ejecutando con el proponente que se seleccione, recomendando que el mismo pueda incorporar una leyenda que indique que en la herramienta solo se reciben denuncias de posibles hechos que el denunciante tenga conocimiento, evitando lo indagado (Silencio Administrativo Positivo)

1. Compartir política de tratamiento de datos personales de Fiduprevisora S.A.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:**  Se adjunta el Manual de Políticas y Procedimientos de Tratamiento de Información Personal ML-ESC-05-007 Versión 1.



1. ¿Habrá espacio o reunión aclaratoria para que los proponentes puedan recibir sus comentarios a estas observaciones y/o presentar su portafolio de servicios y experiencia?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los comentarios y respuestas a estas observaciones se publicarán consolidadas en la respectiva página web de Fiduprevisora S.A. así como en SECOP II y con la respuesta a las observaciones presentadas contenidas en este documento, se cumple con la etapa de contestación a las observaciones presentadas por los posibles oferentes.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° DE OBSERVACIONES** | **FECHA DE RECIBO** | **MEDIO DE RECIBO** | **OBSERVANTE** |
| 4 | 28/12/2020 | Correo Electrónico | **PWC** |

1. ¿Cuál fue la cantidad de denuncias recibidas en los últimos 2 años, y en consolidado por cada mes (en el caso de contar con una línea de denuncias)?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Por la línea Ética en el 2020 se recibieron aproximadamente entre 20 a 30 denuncias mensuales, sin embargo, se considera oportuno señalar, que entre el 80 y 90% de estas, correspondían a Peticiones, Quejas y Reclamos, los cuales deben ser atendidos internamente por la Dirección de Servicio al Cliente. Ante ello, una vez recibidas aquellas, se dio traslado a la mencionada dependencia; y se actualizó la herramienta con la información correspondiente, para conocimiento de la persona que incorporó a través de la línea ética aquella(s)

1. ¿Las sensibilizaciones a los empleados de la Entidad relacionadas con el sistema confidencial de denuncias, se tiene alguna preferencia sobre su realización virtual o presencial?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Ante la situación actual de Pandemia por COVID 19, se han implementado en FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A. sensibilizaciones virtuales, por lo que preferiblemente se requiere que sean a través de videos o conferencias por TEAMS de Microsoft.

1. En relación con la experiencia, se pide información sobre el valor ejecutado en SMMLV incluido IVA. Para efectos de lo anterior, agradecemos aclarar si es obligatorio suministrar dicha información, debido a que la misma hace parte de los términos contractuales que rigen nuestra relación con los clientes, y no nos es permitido compartir dichas negociaciones.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si bien para el presente proceso no es indispensable el monto, en el caso de un proceso de contratación sí se requiere ésta misma información y de manera completa con el fin de que sea validada de manera respectiva.

1. En la invitación a Cotizar se indica que todas las denuncias deberán ser notificadas al correo electrónico del Auditor Corporativo. ¿Esto implica que, dentro del diseño del Sistema integrado de Denuncias, no podemos proponer la definición de una matriz de escalamiento y tipologías asociadas, en donde se incluirían los escenarios de reporte por criticidad y tipología, y en aras de mantener la confidencialidad, independencia y no retaliación de las denuncias?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La notificación por correo electrónico del Auditor Corporativo no busca retaliaciones al denunciante, si no por el contrario, que ninguna denuncia quede sin atención; procediéndose a convocar al Comité de Transparencia, para que tome decisiones sobre las mismas, decisiones que se incorporarán de manera resumida en la herramienta a implementar para conocimiento del denunciante.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° DE OBSERVACIONES** | **FECHA DE RECIBO** | **MEDIO DE RECIBO** | **OBSERVANTE** |
| 2 | 28/12/2020 | Correo Electrónico | **Comware** |

1. Solicitamos amablemente a la entidad, nos confirmen la cantidad de especialistas que en la Fiduprevisora atenderán, gestionaran y resolverán las PQRS, para poder dimensionar el esquema y la cantidad de licencias requeridas.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** A la línea Ética solo tendrá acceso el Auditor Corporativo de Fiduciaria La Previsora S.A., quien procederá a presentar aquellas al Comité de Transparencia, para que se tomen decisiones sobre las mismas, por lo que solo se requiere acceso por parte de este funcionario y un asistente que el mismo designe, y el (los) funcionarios que el proponente designe para el acompañamiento señalado en los términos de referencia oportunamente informados. De otra parte, para responder esta observación, se reitera lo ya señalado anteriormente para contestar otra observación en el sentido que “*El Servicio que se requiere por parte de Fiduciaria La Previsora S.A. es de DENUNCIAS. Las peticiones Quejas y Reclamos deben ser presentadas por la ciudadanía a través de los medios implementados por la Compañía para estos efectos, a través de su página WEB. Como se expuso en otra respuesta, para la vigencia 2020, entre el 80 y 90% de los tramites presentados correspondían a PQR, las que se dio traslado a la Dirección de Servicio al Cliente, para los efectos pertinentes, y así se alimentó la herramienta en su momento, actuar que se pretende continuar ejecutando con el proponente que se seleccione, recomendando que el mismo pueda incorporar una leyenda que indique que en la herramienta solo se reciben denuncias de posibles hechos que el denunciante tenga conocimiento, evitando lo indagado (Silencio Administrativo Positivo)”*

Por la línea Ética en el 2020 se recibieron aproximadamente entre 20 a 30 denuncias mensuales, sin embargo, se considera oportuno señalar, que entre el 80 y 90% de estas, correspondían a Peticiones, Quejas y Reclamos, los cuales deben ser atendidos internamente por la Dirección de Servicio al Cliente. Ante ello, una vez recibidas aquellas, se dio traslado a la mencionada dependencia; y se actualizó la herramienta con la información correspondiente, para conocimiento de la persona que incorporó a través de la línea ética aquella(s)

1. Se solicita a la entidad nos confirme la cantidad de funcionarios que tendrán acceso a los reportes y dashboard, ya que de esto depende la cantidad de licencias de AQM requeridas.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Ídem respuesta anterior.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° DE OBSERVACIONES** | **FECHA DE RECIBO** | **MEDIO DE RECIBO** | **OBSERVANTE** |
| 1 | 28/12/2020 | Correo Electrónico | **DB System** |

1. Solicitamos de manera respetuosa indicar cuál es el histórico de denuncias de los últimos 2 años

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Por la línea Ética en el 2020 se recibieron aproximadamente entre 20 a 30 denuncias mensuales, sin embargo, se considera oportuno señalar, que entre el 80 y 90% de estas, correspondían a Peticiones, Quejas y Reclamos, los cuales deben ser atendidos internamente por la Dirección de Servicio al Cliente. Ante ello, una vez recibidas aquellas, se dio traslado a la mencionada dependencia; y se actualizó la herramienta con la información correspondiente, para conocimiento de la persona que incorporó a través de la línea ética aquella(s)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° DE OBSERVACIONES** | **FECHA DE RECIBO** | **MEDIO DE RECIBO** | **OBSERVANTE** |
| 8 | 28/12/2020 | Correo Electrónico | **DigitalWare** |

1. Amablemente agradecemos a la entidad confirmar la cantidad estimada de usuarios internos y externos que se contempla tendrá acceso a esta plataforma.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** A la línea Ética solo tendrá acceso el Auditor Corporativo de Fiduciaria La Previsora S.A., quien procederá a presentar aquellas al Comité de Transparencia, para que se tomen decisiones sobre las mismas, por lo que solo se requiere acceso por parte de este funcionario y un asistente que el mismo designe, y el (los) funcionarios que el proponente designe para el acompañamiento señalado en los términos de referencia oportunamente informados. De otra parte, para responder esta observación, se reitera lo ya señalado anteriormente para contestar otra observación en el sentido que “*El Servicio que se requiere por parte de Fiduciaria La Previsora S.A. es de DENUNCIAS. Las peticiones Quejas y Reclamos deben ser presentadas por la ciudadanía a través de los medios implementados por la Compañía para estos efectos, a través de su página WEB. Como se expuso en otra respuesta, para la vigencia 2020, entre el 80 y 90% de los tramites presentados correspondían a PQR, las que se dio traslado a la Dirección de Servicio al Cliente, para los efectos pertinentes, y así se alimentó la herramienta en su momento, actuar que se pretende continuar ejecutando con el proponente que se seleccione, recomendando que el mismo pueda incorporar una leyenda que indique que en la herramienta solo se reciben denuncias de posibles hechos que el denunciante tenga conocimiento, evitando lo indagado (Silencio Administrativo Positivo)”*

Por la línea Ética en el 2020 se recibieron aproximadamente entre 20 a 30 denuncias mensuales, sin embargo, se considera oportuno señalar, que entre el 80 y 90% de estas, correspondían a Peticiones, Quejas y Reclamos, los cuales deben ser atendidos internamente por la Dirección de Servicio al Cliente. Ante ello, una vez recibidas aquellas, se dio traslado a la mencionada dependencia; y se actualizó la herramienta con la información correspondiente, para conocimiento de la persona que incorporó a través de la línea ética aquella(s)

1. Agradecemos a la entidad confirmar si se contemplan integraciones con plataformas con las que actualmente opera la entidad. De ser afirmativa esta respuesta agradecemos confirmar el mecanismo de integración y las instancias del proceso en el cual se efectuará. Así mismo aclarar el alcance esperado con el término “atención guiada al usuario”.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El servicio contratado con anterioridad por Fiduciaria La Previsora S.A. incorporaba un LINK en la página WEB de la Institución, que direccionaba al denunciante a la herramienta para incorporar su denuncia. El Auditor Corporativo debe tener acceso a las denuncias consolidadas, para poder atender las mismas y alimentar las decisiones o actuaciones que sobre las mismas se adelanten al interior de Fiduciaria La Previsora. La incorporación del link correspondiente deberá coordinarse con COMUNICACIONES de Fiduciaria La Previsora S.A. Sobre la atención guiada, se espera que la herramienta que suministre el oferente, sea amigable y permita al denunciante tanto acceder a la herramienta Línea Ética, como para formular fácilmente su denuncia, evitando términos técnicos, y utilizando lenguaje de fácil acceso a cualquier ciudadano.

1. De manera atenta solicitamos a la entidad confirmar si el alcance esperado para la solución inicia desde la radicación de la petición del usuario desde la solución o si esta será efectuada desde la página web de la entidad con lo que solamente se requerirá la integración entre la página web y la solución a ofertar.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA**: Con la respuesta a pregunta anterior se entiende por atendida esta observación.

1. Amablemente agradecemos a la entidad confirmar si se contemplan dos canales de recepción (portal web + correo electrónico) o si este canal de recepción por correo electrónico puede ser cubierto 100% solo con la solución web a ofertar.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Puede ser cubierto con la herramienta a ofertar en cuanto a la recepción de denuncias, sin embargo, se espera del proponente, que realice acompañamiento a las denuncias, en los sentidos expuestos al contestar observaciones anteriores, esto es allegar de manera sintética la denuncia al correo electrónico del Auditor Corporativo; y seguimiento a que todas las denuncias cuenten con respuesta, informando al mencionado funcionario de aquellas que no se ha dado respuesta por la herramienta , para que esta se pueda producir, luego de haber sido evaluada por el Comité de Transparencia, o haberse dado traslado a las instancias competentes, en caso que se haya presentado PQR, que debe ser atendidas por la Dirección de Servicio al Cliente.

1. Agradecemos a la entidad confirmar si se contempla migración de casos o peticiones que actualmente están en curso. De ser afirmativo agradecemos confirmar el mecanismo de entrega de esta información, fases, peso y formato de dicha información.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No se pretende migración, al finalizar el contrato que se suscriba con el proveedor que escoja Fiduprevisora S.A., deberá hacerse entrega en digital de denuncias y anexos o soportes.

1. Tomando como referencia los requerimientos funcionales y necesidades de la entidad, se identifica que a través de una herramienta bpms es posible cubrir cada una de estas necesidades de manera eficiente, por lo anterior amablemente agradecemos a la entidad permitir acreditar experiencia en automatización de procesos y BPM.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Si el proveedor considera que la experiencia que menciona incide positivamente en la prestación del servicio requerido, podrá aportarla, sin embargo, debe cumplirse con la experiencia requerida en los términos allegados oportunamente a los posibles oferentes.

1. Con el fin de estructurar una propuesta competitiva, solicitamos a la entidad dar más claridad sobre el cuadro en el que se deben presentar los costos.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El cuadro simplemente debe incluir el valor total de la solución y debe discriminar el IVA que la aplica, así cómo el valor en pesos antes de IVA el cuál va en la casilla correspondiente para el “Sub-Total” como se reitera en el cuadro:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Valor Total IVA incluido** | |  |
| **Cotización** | **12 meses** | |  |
| Sub- Total |  | $ - | 🡸 Valor antes de IVA |
| IVA | $ - | |  |
| Total con IVA\* | $ - | |  |

1. Respetuosamente, solicitamos a la entidad indicar si de este proceso puede surgir una relación contractual.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** No, del presente proceso no surge relación contractual alguna.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° DE OBSERVACIONES** | **FECHA DE RECIBO** | **MEDIO DE RECIBO** | **OBSERVANTE** |
| 1 | 28/12/2020 | Correo Electrónico | **KPMG** |

1. Frente al numeral 1,2 confidencialidad de la información el cual indica:
   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 sus servicios y demás personas autorizadas respetarán la obligación de guardar secreto y confidencialidad sobre cualquier información recibida u obtenida.

**Solicitud Expresa:** comedida mente solicitamos limitar el tiempo de las obligaciones a dos años después de la terminación de cualquier relación entre las partes.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La información que puede llegar a conocer el oferente, es confidencial y no se accede a la solicitud expresa realizada por el posible proponente.

1. Teniendo en cuenta que Fiduprevisora S.A. requiere es analizar las condiciones de mercado correspondiente, la viabilidad de la contratación mediante la medición de variables como la oportunidad, la calidad, el costo, etc. Y que el documento no corresponde al inicio de un proceso de contratación de invitación pública o cerrada solicitamos nos informen si en el caso de llegar a surgir un proceso de contratación cuál es serían las condiciones contractuales que rigen para este tipo de servicios Y si las mismas podrán ser negociadas.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Dichas condiciones serán informadas en el proceso de contratación respectivo.

1. KPMG pone a su disposición la minuta del contrato que se utiliza para la formalización contractual en este tipo de servicios, esto con el fin de que sea tenida en cuenta en caso de llegar a surgir un proceso de contratación.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se agradece a KPMG el suministro de la minuta, sin embargo, Fiduciaria La Previsora S.A. trabaja con sus modelos y minutas, las que oportunamente serán remitidas al proponente que se escoja, quien podrá realizar observaciones si así lo considera oportuno y necesario.

1. Frente a los acontecimientos que se han presentado últimamente solicitamos que dentro de la minuta contractual se incluya una cláusula del siguiente tenor.
2. Durante el compromiso, cada una de las partes mantendrá a la otra razonablemente informada de cualquier evento que:
   1. Se relaciona con la parte que notifica la situación del COVID-19.
   2. No exista o no se prevea de forma razonable a la fecha de este acuerdo; y
   3. Qué material y adversamente afectará la capacidad de la parte notificaste para cumplir con las obligaciones de este compromiso.
3. Cada una de las partes implementará medidas de mitigación para permitir que los servicios se presten en la medida en que sea razonablemente viable dadas las circunstancias, incluyendo:
   1. Reducir los viajes (en particular los viajes internacionales) y las reuniones presenciales hasta el mínimo nivel necesario;
   2. En las instalaciones de la parte, implementar en los procedimientos de control de infección recomendados o requeridos por los organismos oficiales en el lugar aplicable;
   3. Implementar políticas corporativas internas que permitan y comenten el trabajo remoto individual, y sistemas técnicos que habilitan el trabajo remoto individual;
   4. Implementar sistemas de tele presencia, conferencias de audio, videoconferencias y otros sistemas para el trabajo colaborativo.

Sí, como producto de la situación global del virus COVID 19, el cumplimiento por una de las partes de sus obligaciones bajo el compromiso se torna imposible o impracticable, el tiempo para cumplir dichas obligaciones será extendido en un periodo razonable en las circunstancias, siempre que la parte en cuestión cumpla, y continúe cumpliendo, con sus obligaciones de conformidad con el párrafo 2 anterior.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las sugerencias presentadas serán evaluadas en la ejecución del proceso contractual respectivo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° DE OBSERVACIONES** | **FECHA DE RECIBO** | **MEDIO DE RECIBO** | **OBSERVANTE** |
| 15 | 28/12/2020 | Correo Electrónico | **RATSEL** |

1. 1. EXPERIENCIA ESPECIFICA

En el punto 1.8. se indica al proponente relacionar la experiencia de ejecución de contratos cuyo objeto contemple las actividades citadas en el objeto de la invitación. A partir de esto, quisiéramos validar si para esta etapa de cotización ¿se requieren aportar las certificaciones emitidas por nuestros clientes como soporte de la experiencia relacionada?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** En esta etapa no es necesario aportar las certificaciones, con tan solo relacionarlas es suficiente. Sin embargo, posteriormente en un eventual proceso de contratación si deberán adjuntarlas.

1. 2. ASIGNACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN

Quisiéramos validar ¿qué canales de comunicación son los utilizados actualmente por FIDUPREVISORA para el servicio de línea ética (línea telefónica (local y 01800), correo electrónico, Pagina Web segura y chat en página web, otro)?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Como expusimos para responder la pregunta anterior, el último servicio contratado el proveedor incorporó en la página web de la institución un link que direccionaba al denunciante a la herramienta, donde podría realizar su denuncia. Adicionalmente la firma, remitía por correo electrónico al auditor corporativo de manera sintética la (s) denuncia(s) para los trámites correspondientes. En resumen, solo se requiere un servicio para que la ciudadanía y partes interesadas que conozcan de situaciones irregulares, pueda informarlas para el trámite correspondiente, y el proveedor una vez recibida deberá por un lado informar de manera sintética al Auditor Corporativo de aquella (s) y realizar acompañamiento conforme a las aclaraciones contenidas en este documento de contestación de observaciones.

1. 3. CONDICIONES DEL SERVICIO REQUERIDO

En el punto 3.1. se identifican “las sensibilizaciones a los funcionarios de la Entidad relacionadas con el sistema confidencial de denuncias.”

A partir de esto, quisiéramos validar si ¿Las sensibilizaciones se realizarían de forma virtual o presencial?, así mismo conocer ¿Cuál es la cantidad mínima de sensibilizaciones requeridas?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Las sensibilizaciones, teniendo en cuenta la situación de Pandemia COVID 19, preferiblemente deberán realizarse virtualmente, sea por videos o conferencias por la herramienta TEAM de Microsoft. El número de sensibilizaciones dependerá del proveedor que se seleccione, pueda acreditar que se sensibilizó en la herramienta al menos a un 90% del personal de Fiduciaria La Previsora S.A.

4. CONTEXTUALIZACIÓN

1. ¿Cuál es el número de empleados actual en FIDUPREVISORA?
2. Indíquenos un número aproximado de proveedores y contratistas.
3. ¿Cómo se manejan las denuncias en FIDUPREVISORA actualmente?
4. ¿Quién maneja actualmente el sistema de línea ética? ¿El manejo se realiza de forma

interna o a partir de un tercero?

1. ¿Cómo se distribuyen los reportes de denuncia internamente?
2. ¿Cómo se distribuyen las denuncias internamente?
3. ¿Cuáles son las áreas responsables a las cuales se remitiría la denuncia y/o información recepcionada

mediante la línea ética?

1. ¿Cuenta FIDUPREVISORA con un protocolo interno de las denuncias actualmente?
2. ¿Cuenta FIDUPREVISORA con un código de ética? En caso positivo, ¿Cuál fue su última actualización?
3. ¿Cuenta FIDUPREVISORA con Políticas de Protección al denunciante y Política de NO retaliación al denunciante?
4. ¿Cuenta FIDUPREVISORA con Acuerdos de confidencialidad que protejan la información interna de la compañía?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA**: Para estas preguntas, en el contenido del presente documento con el cual se atienden las observaciones, se ha dado contestación a las mismas, a las que se solicita remitirse.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° DE OBSERVACIONES** | **FECHA DE RECIBO** | **MEDIO DE RECIBO** | **OBSERVANTE** |
| 26 | 30/12/2020 | Correo Electrónico | **Américas BPS** |

1. Dado que se contratarán varias etapas, a saber, diagnosticar, diseñar, implementar y administrar y dado que la implementación y administración no se pueden cuantificar en este momento, ¿Podemos cotizar para cada etapa?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Nos remitimos a la respuesta anterior, cuando se expuso: Fiduciaria La Previsora S.A. pagará un rubro mensual, atendiendo el presupuesto con el que cuenta para la contratación del servicio requerido en la vigencia 2021; una vez escogida la firma correspondiente, previa presentación de la cuenta de cobro respectiva, la cual deberá ser aprobada por el supervisor del contrato. Es decir, se pagará por un servicio integral, no por denuncia. Los costos y gastos de implementación y otros, serán de cargo del proveedor, quien deberá realizar los cálculos necesarios para que se incorporen en la oferta que presente a consideración de Fiduciaria La Previsora S.A. bajo un valor global.

1. Dado que no se conoce el tamaño de la operación, ¿se puede proponer para la administración unidades de facturación, por puesto por ejemplo?

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Teniendo en cuenta las respuestas a las observaciones presentadas, en especial la respuesta a la observación que precede, la entidad considera que ha atendido esta, que permita que el posible oferente pueda presentar su oferta para la consideración correspondiente.

1. Es posible prestar el servicio en modalidad de "trabajo en casa" y/o "teletrabajo"

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** La Entidad considera que con las respuestas contenidas en el documento de respuesta a observaciones se ha atendido esta observación.

1. Definir volúmenes mensuales a gestionar.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se reitera respuesta sobre volumen de denuncias cuando se expuso: “Por la línea Ética en el 2020 se recibieron aproximadamente entre 20 a 30 denuncias mensuales, sin embargo, se considera oportuno señalar, que entre el 80 y 90% de estas, correspondían a Peticiones, Quejas y Reclamos, los cuales deben ser atendidos internamente por la Dirección de Servicio al Cliente. Ante ello, una vez recibidas aquellas, se dio traslado a la mencionada dependencia; y se actualizó la herramienta con la información correspondiente, para conocimiento de la persona que incorporó a través de la línea ética aquella(s) “

1. Definir tiempo promedio de atención.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA**: Dado que las denuncias allegadas deben ser presentadas ante el Comité de Transparencia, las respuestas que se alimentarán en la herramienta pueden oscilar entre 7 y 21 días aproximadamente.

1. Definir ANS a cumplir .

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El denunciante deberá poder acceder a la herramienta para instaurar su denuncia y hacerle seguimiento con el radicado que se asigne. El proveedor debe alimentar la denuncia en la herramienta y remitir de manera sintética la(s) misma(s) al Auditor Corporativo y realizar acompañamiento para que todas las denuncias puedan contar con una respuesta, luego del trámite interno enunciado ampliamente en este documento de respuesta a las observaciones.

1. Definir si la gestión será por chat, correo ó página web.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El link de la herramienta del proponente seleccionado se incorporará en la página web de Fiduciaria La Previsora S.A., y por la herramienta deberán presentarse las denuncias. Por correo electrónico deberá el proveedor informar sobre la (s) denuncia(as) al auditor Corporativo, independientemente que la (s) misma(s) se incorporen en la herramienta contratada.

1. Aclarar si la gestión es solo la radicación de la PQR o se debe hacer algún seguimiento para la respuesta final.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Esto ya se respondió anteriormente al señalar: El acompañamiento se considera el poder remitir por correo electrónico de manera sintética la denuncia, al Auditor Corporativo, para que pueda presentar la denuncia al Comité de Transparencia de Fiduprevisora y realizar seguimiento para que la traza de la denuncia sea actualizada, en procura que los denunciantes puedan contar con la información necesaria sobre el tramite dado a la misma, por lo que en desarrollo del Acompañamiento, el oferente deberá informar periódicamente sobre el particular y recomendar la incorporación de información correspondiente en la herramienta ( Línea Ética).

1. Definir horarios de Gestión

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Dado que el servicio deberá prestarse en línea por link que figurará en la página web de Fiduprevisora, el horario de atención será 7 x 24, desde el día de suscripción del acta de inicio hasta la fecha de terminación del respectivo contrato.

1. "Dada la naturaleza de la línea ética, siendo temas de confidencialidad, ¿Se requiere realizar la gestión de valoración de experiencia (monitoreo de interacciones)? de ser así, tendríamos que complementar las inquietudes con:
   1. ¿Cuántos monitores de calidad se deben asignar a este proceso?
   2. ¿Qué indicadores de calidad se requieren para este proceso?
   3. ¿La muestra puede asignarse con base en las buenas prácticas de COPS?
   4. ¿Cuáles son las metas para cada uno de los indicadores de calidad?"

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** En este documento de contestación e observaciones se ha explicado al detalle el proceder en relación con el servicio requerido de Línea Ética y en definitiva Fiduciaria La Previsora desea que el servicio contratado garantice que el 100% de las denuncias o tramites presentados a través del servicio contratado cuente con respuesta, luego de los trámites internos ejecutados.

Los informes mensuales que deberá presentar el proveedor para sustentar su cuenta de cobro deberán hacer referencia entre otros, a número de denuncias presentadas, su tipicidad, estado de la denuncia.

1. Por el alcance del requerimiento, consideramos que no es necesario incluir el modelo de experiencia, ya que no visualizamos que aplique y además se incrementaría de manera innecesaria el costo de la propuesta.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Los documentos de solicitud de oferta incorporan este ítem y es necesario para Fiduciaria La Previsora este aspecto, ya que la información que manejará el proveedor a seleccionar es confidencial, por lo que la experiencia es un aspecto de gran trascendencia por lo señalado.

1. Solicitamos amablemente confirmar si en la actualidad ya cuentan con un sistema ( herramieta) de denuncias, tienen contemplado migración de información al sistema requerido y objeto de la presente invitación.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El anterior servicio contratado culminó en la vigencia 2021, motivo por el cual se adelanta el actual proceso. No se ha contemplado migración de la información.

1. Cuentan actualmente con datos Estadísticos que permitan cuantificar las volumetrías diarias de denuncias y tipologías.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** En esta contestación de observaciones se han suministrado datos estadísticos de volumetría y comportamiento de denuncias al señalar: Por la línea Ética en el 2020 se recibieron aproximadamente entre 20 a 30 denuncias mensuales, sin embargo, se considera oportuno señalar, que entre el 80 y 90% de estas, correspondían a Peticiones, Quejas y Reclamos, los cuales deben ser atendidos internamente por la Dirección de Servicio al Cliente. Ante ello, una vez recibidas aquellas, se dio traslado a la mencionada dependencia; y se actualizó la herramienta con la información correspondiente, para conocimiento de la persona que incorporó a través de la línea ética aquella(s)

1. Cuáles son los ANS que tienen contemplado para dar gestión a las denuncias.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El denunciante deberá poder acceder a la herramienta para instaurar su denuncia y hacerle seguimiento con el radicado que se asigne. El proveedor debe alimentar la denuncia en la herramienta y remitir de manera sintética la(s) misma(s) al Auditor Corporativo y realizar acompañamiento para que todas las denuncias puedan contar con una respuesta, luego del trámite interno enunciado ampliamente en este documento de respuesta a las observaciones.

1. Respecto al análisis de las denuncias de requerir escalamientos a otras áreas al interior de Fideprevisora, que mecanismo y ANS se tienen contemplados para esa finalidad.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Con las respuestas brindadas en este documento, se entiende que esta pregunta ha sido atendida.

1. Solicitamos de manera respetuosa aportar la minuta de contrato que se tiene contemplado para la ejecución de los servicios requeridos.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Esta se aportará en el proceso que se adelante para la contratación de la Línea Ética.

1. Respecto a la sensibilización a Funcionarios de la Entidad, confirmar si de manera previa será suministrado algún tipo de material, política, manual o lineamiento para la misma.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Deberá ser estructurado por el proveedor, con las condiciones del servicio que se incorporen en el contrato y que han sido socializadas en los términos allegados oportunamente para la invitación a cotizar

1. Cuáles son los tramites a cargo del auditor corporativo, que ANS tendrá. Aparte del auditor, qué otros roles podrán intervenir en el sistema de denuncias.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Aspecto ampliamente explicado en este documento de respuesta a observaciones.

1. Qué ESTADOS, se tienen contemplados para la visualización del ciudadano de la denuncia, con qué nivel de detalle se permitirá al ciudadano tener acceso al Estado de la denuncia.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** De manera sintética se informará en la herramienta, de las decisiones que tome sobre la denuncia el Comité de Transparencia. En caso que el tramite incorporado sea una PQR simplemente se informará que se da traslado a la Dirección de Servicio al Cliente para lo de su competencia.

1. Qué proceso se tiene contemplado para aquellas peticiones (temas diferentes a denuncias) que por error los ciudadanos formulen por el canal de denuncias.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** El Auditor Corporativo dará traslado a la Dirección de Servicio al Cliente.

1. Para el sistema de denuncias confirmar si es necesario discriminar aquellas formuladas por funcionarios de la de la ciudadanía en general.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Se deberá informar si es aportado, el nombre del denunciante, para ser suministrado en el Comité de Transparencia de Fiduciaria La Previsora S.A., a manera simplemente informativo.

1. Qué tipo de informes Estadísticos tienen contemplados.

**RESPUESTA DE FIDUPREVISORA:** Mensuales para el pago correspondiente, que señalen entre otros, el número de denuncias presentadas, como se catalogan y su estado al momento de la consolidación mensual.

**“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.