

**INVITACIÓN A COTIZAR No. 016 DE 2023**

Objeto: Fiduprevisora S.A. requiere recibir cotización para contar con los servicios de una firma encuestadora para la realización de un estudio de lealtad y satisfacción a partir de la aplicación de seis (6) encuestas donde se mida la satisfacción y calidad de los servicios y productos ofrecidos por la fiduciaria, a través de un sistema válido, cuantificable y objetivo.

Apertura de la Invitación: 15 de mayo de 2023.

Fecha límite para presentar observaciones: 18 de mayo de 2023 hasta las 17:00 pm.

Respuesta a Observaciones: 24 de mayo de 2023.

Recepción de Cotizaciones: 30 de mayo de 2023 hasta las 17:00 pm.

Área Responsable: Vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional.

Contacto: intdemercados@fiduprevisora.com.co y/o plataforma SECOP II.

1. INFORMACIÓN GENERAL

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

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

1.1. Régimen Jurídico

La presente solicitud de cotización se realiza conforme con lo establecido en el Artículo 15 de Ley 1150 de 2007 la cual establece lo siguiente: “DEL RÉGIMEN CONTRACTUAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS ESTATALES. El parágrafo 1o del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, quedará así: “Artículo 32. (...) Parágrafo 1°. Los contratos que celebren los Establecimientos de Crédito, las compañías de seguros y las demás entidades financieras de carácter estatal, no estarán sujetos a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a dichas actividades.



En todo caso, su actividad contractual se someterá a lo dispuesto en el artículo 13 de la presente ley”, especialmente a los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política.

Sin perjuicio de lo anterior, la presente invitación está sujeta a las normas del derecho privado y al Manual de Contratación de Bienes y Servicios de Fiduciaria La Previsora S.A.

1.2. Confidencialidad de la Información

Los interesados se obligan con Fiduprevisora S.A., a manejar y utilizar de manera confidencial cualquier información que le sea entregada o a la que tenga acceso con ocasión de la presente invitación, garantizando por todos los medios a su alcance, que los empleados a su servicio y demás personas autorizadas respetarán la obligación de guardar secreto y confidencialidad sobre cualquier información recibida u obtenida.

1.3. Protección de datos personales

Los interesados en desarrollo de las actividades previas, de ejecución, terminación y conexas a esta solicitud de cotización; reconocen y autorizan que podrán realizarse tratamiento de datos personales en los términos de Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, y demás normas concordantes que la adicionen, aclaren o modifiquen, por las cuales se establecen disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos; y además, bajo la completa observancia de lo preceptuado en la Política de Protección de Datos Personales, manuales y procedimientos internos establecidos por FIDUPREVISORA S.A.

Así mismo, los proveedores interesados deberán manifestar en su cotización, que, para efectos de trámites relativos a consultas o reclamos relacionados con datos personales, tienen habilitados los siguientes medios de contacto: _____

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

1.4. Criterios Ambientales

El proveedor deberá cumplir con la normatividad ambiental vigente que le aplique y aportar la documentación pertinente que solicite la Fiduciaria; además, deberá ceñirse a las políticas y lineamientos del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, cuando sea aplicable al servicio a cotizar, el cual podrá ser consultado a través de la página web www.fiduprevisora.com.co, en el link que se relaciona a continuación:

<https://www.fiduprevisora.com.co/wp-content/uploads/2019/12/Protocolo-de-buenas-practicas-1.pdf>.


1.5. Matriz Riesgos

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

1.6. ALCANCE

Realizar dos mediciones a cada uno de los públicos objetivo de clientes así:

- ✓ Dos (2) mediciones a una muestra del 30% de los clientes de Fondos de Inversión Colectiva. Se requiere aplicar en julio 2023 y noviembre 2023.
- ✓ Dos (2) mediciones a una muestra del 30% de los clientes de Negocios Fiduciarios. Se requiere aplicar en julio 2023 y noviembre 2023.
- ✓ Igualmente, como vocera y administradora del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, requiere aplicar dos (2) encuestas (una en julio de 2023 y otra en diciembre de 2023) cada una con 1.400 encuestados de una muestra representativa por región y tipo de afiliado al Fondo (Cotizante, Pensionado, Beneficiario, Padre cotizante dependiente).



1.7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

El mecanismo para aplicación de encuestas es telefónico, teniendo en cuenta las siguientes condiciones. Fiduprevisora S.A en conjunto con el proveedor definirán los formularios que servirán de instrumentos de medición, a partir de las variables e información de interés definida con las áreas funcionales y la necesidad de realizar los análisis comparativos de resultados históricos de estas mediciones.

Se deberá realizar auditoría a una muestra de las encuestas aplicadas para asegurar el cumplimiento de los protocolos de comunicación y calidad en el levantamiento de información. Para ello, en la ficha técnica de las respectivas encuestas se deberá establecer el % de encuestas a auditar siendo mínimo el 10%. Las encuestas deben ser grabadas.

Para las encuestas aplicables a los clientes de Fondos de Inversión Colectiva y Negocios Fiduciarios, se solicita recolectar la información de forma telefónica con los datos suministrados en las bases de datos de la entidad; informar a la entidad atributos, posición competitiva, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; indicar en los resultados de estudio, las estadísticas de los índices de satisfacción de cada etapa de los procesos referenciados con clientes, atributos y productos y debe realizar recomendaciones orientadas a definir estrategias de mejora continua.

Lo anterior, acompañado de una infografía resaltando resultados por cada una de las variables definidas en el instrumento de medición y la información que genere valor a la organización y sus partes interesadas. Finalmente se llevarán a cabo 2 socializaciones del informe previa aprobación, uno al comité técnico y otro al comité de presidencia.

Se deben realizar 2 encuestas (una en julio 2023 y la siguiente en noviembre 2023) 500 encuestados efectivos aproximadamente, distribuidas de la siguiente manera:

- ✓ Negocios Fiduciarios, muestra aproximada de 88 clientes.
- ✓ Fondos de Inversión Colectiva - muestra aproximada de 412 clientes.

Para las encuestas aplicables a los usuarios del FOMAG, Fiduprevisora como vocera y administradora del Fondo requiere aplicar 2 encuestas (una en julio de 2023 y otra en diciembre de 2023) cada una con 1.400 encuestados, con muestra representativa por región y tipo de afiliado al Fondo (Cotizante, Pensionado, Beneficiario, Padre cotizante dependiente); donde se reflejen el porcentaje de satisfacción de los servicios prestados por el FOMAG.

Se llevará a cabo telefónicamente en las siguientes regiones según su participación proporcional:

- Región 1: Huila y Tolima (6%).
- Región 2: Cauca y Valle Del Cauca (9%).
- Región 3: Caquetá, Nariño y Putumayo (6,9%).
- Región 4: Boyacá, Casanare y Meta (6,9%).
- Región 5: Bolívar, Córdoba y Sucre (12,1%).
- Región 6: Atlántico, Magdalena, Guajira y San Andrés Y Providencia (11%).



Región 7: Arauca, Cesar, Norte De Santander y Santander (12,1%).

Región 8: Antioquia y Choco (13%).

Región 9: Caldas, Quindío y Risaralda (6%).

Región 10: Amazonas, Vichada, Guainía, Vaupés, Guaviare, Cundinamarca y Bogotá (17%).

Para las cuales se entregarán las bases de datos con un universo de datos para FOMAG de 950.000 usuarios, FIC: 1.100 y Negocios Fiduciarios: 241.

El contratista debe tener la idoneidad suficiente para la ejecución de todas las fases que implican obtener los resultados propuestos, contar con el personal especializado en el trabajo de campo que se debe efectuar, principios éticos para el manejo de la encuesta, y mecanismos de control de calidad, concentrará información mediante vía telefónica, la cual se plasmará en formularios ajustados a las necesidades de Fiduciaria La Previsora S.A. y aprobados por la vicepresidencia de Transformación y Arquitectura Organizacional y posterior validación con las áreas que tienen bajo su responsabilidad la relación directa con los clientes y usuarios.

El tiempo estimado para la aplicación de encuestas en cada una de las mediciones será de 30 días.

Los entregables son:

- Base de datos integra, ordenada y con resultados tabulados en Excel.
- Informe detallado que facilite y oriente los planes de acción de Fiduprevisora S.A., el cual incluirá los resultados de valoración comparativa con vigencias anteriores frente a la calificación de cada una de las variables evaluadas por tipo y perfil de cliente, sector, productos y servicios, regiones y demás categorías, con el respectivo análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados.
- Presentación e informe ejecutivo por tipo de cliente y socialización presencial o virtual de resultados a los comités correspondientes.
- Informes de auditoria y grabaciones en formato de audio y debidamente ordenadas e identificadas.
- Infografías destacando los principales resultados por cada línea de negocio, perfil de cliente, variables y demás información de valor que se establezca con los usuarios, con el fin de realizar la respectiva divulgación en diferentes formatos y canales de la entidad.

1.8. OBLIGACIONES A CARGO DEL CONTRATISTA

- a. Mantener la infraestructura y el equipo para el cumplimiento del objeto contractual.
- b. Socialización de los informes a comités técnico, Direcciones, Ministerio y/o Comité de presidencia, que le sean solicitados por la supervisión.
- c. Entrega detallada de un informe general y detallado de los resultados por regiones de cada una de las encuestas.



d. Realizar las encuestas en su totalidad completando así la muestra efectiva, esto es:

- ✓ Negocios Fiduciarios, muestra aproximada de 88 clientes en cada medición.
- ✓ Fondos de Inversión Colectiva - muestra aproximada de 412 clientes en cada medición.
- ✓ Usuarios del FOMAG, muestra aproximada de 1400 usuarios en cada medición.

1.9. DURACIÓN

La duración o plazo estimado para la prestación del servicio es de ocho (8) meses.

1.10. FORMA DE PAGO ESTIMADA

Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, los pagos se realizarán en tres (3) pagos parciales, soportados en el recibo a satisfacción de los informes de cada una de las mediciones.

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA COTIZACIÓN.

2.1. Forma de presentación de la Cotización

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

2.2. Documentos de carácter jurídico y financiero

Las respectivas cotizaciones deberán estar acompañadas de los documentos que se relacionan a continuación, con el fin de realizar un análisis de tipo jurídico y financiero de cada interesado; veamos:

- I. Certificado de Representación Legal con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario.
- II. Registro Único Tributario – RUT.
- III. Estados Financieros con corte a diciembre de 2022.

2.3. Experiencia Específica

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

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



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

3. VALOR DE LA COTIZACIÓN

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

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

Descripción	Cantidad	Valor Unitario Antes de IVA	IVA En caso de aplicar	Valor Unitario IVA incluido	VALOR TOTAL
Encuesta Fondo de Inversión Colectiva	2				
Encuesta Negocios Fiduciarios	2				
Encuesta FOMAG	2				

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

Agradecemos su participación.

FIDUPREVISORA S.A.

Elaboró: R. Álvarez - Profesional Inteligencia de Mercados.
 Revisó: María José Barguil Borja - Directora de Contratos Empresa.
 Revisó: Vanessa Gallego Peláez - Gerente de Adquisiciones & Contratos.
 Aprobó: Katty Eljach Martínez – Vicepresidente de Transformación y Arquitectura Organizacional.

"Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua".

Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.