



**FIDUPREVISORA S.A.**  
**INVITACIÓN A COTIZAR No.014 de 2023**  
**RESPUESTA A OBSERVACIONES**

Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotizaciones para realizar la adopción e implementación de BPM (Business Process Management) y RPA (Robotic Process Automation), que permita la optimización, automatización e integración de los procesos de la organización, interoperabilidad con los diferentes sistemas, canales de entrada y salida de información, para transformar la operación y los servicios de los clientes internos y externos en procesos más eficientes y eficaces que contribuyan con los objetivos estratégicos de la organización.

**OBSERVANTE No. 1**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
14	4/05/2023 10:14 a.m.	Correo electrónico	<b>IDOM</b>

1. ¿Cuántos procesos se esperan automatizar, los 28 procesos que se indican o 2 de esos 28 procesos?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que los procesos para automatizar son 2, Planeación y Gestión Operativa, y Contabilidad e Impuestos.

2. ¿Se espera que como parte de la consultoría se realice el mapeo de los 28 procesos o únicamente de los que serán automatizados?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que los 28 procesos tienen caracterización y documentados sus procedimientos, información que será entregada para la ejecución del contrato.

3. ¿Tienen alguna preferencia o restricción tecnológica (en cuanto a lenguajes de programación y/o frameworks y software comercial)?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que no hay preferencia por un lenguaje de programación y/o frameworks y software, sin embargo, el que se utilice debe permitir realizar los desarrollos que se requieran y estar en la capacidad de integrarse con los sistemas de la organización que sean necesarios para los procesos objeto de automatización. Además, la solución debe contar con representación y soporte técnico en Colombia por cuenta propia o a través de Partners.

4. ¿Ya cuentan con licencias de BPM / RPA, o el proveedor deberá de contemplar su costo de licenciamiento en la cotización?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que el proveedor deberá contemplar su costo teniendo en cuenta que es SAAS.

5. ¿El hardware para implementar la solución lo proporcionará Fiduprevisora o también tiene que ser provisto por el proveedor como parte de este servicio?



**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que el proveedor deberá contemplar su costo teniendo en cuenta que es SAAS.

6. Comentan que la solución "Debe ser una solución SaaS (Software as a Service) y con implementación en nube", pero entendemos que los robots interactuarán con sus sistemas actuales. ¿Tienen actualmente implementada una arquitectura en la nube? Es decir, ¿esperan que el proveedor implemente la solución en su propio ambiente o se implementará en una nube pública/privada específicamente para la Fiduprevisora?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la solución SAAS propuesta debe incluir conexión con los sistemas con los que genere integración, esto por medio de conexiones seguras a diferentes redes. Esto quiere decir que el proveedor suministra su arquitectura nube y permite conexiones seguras con otros sistemas.

7. Indican que "La arquitectura de la solución debe estar basada en Web". ¿Esto aplica a la solución BPM/RPA a implementar? parecieran requerimientos para un desarrollo a medida.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la arquitectura web se aplica a la solución BPM/RPA, pero estos se requieren en una solución ya existe que sea adaptable a las necesidades de Fiduprevisora SA.

8. Solicitan además, herramientas low-code. ¿Este requisito es adicional a la solución BPM/RPA? ¿o se espera implementar una solución Low-Code con un motor BPM?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la solución debe permitir el desarrollo de automatizaciones por medio de herramientas low-code.

9. En la sección 2.9. DURACIÓN ESTIMADA se indica:

- Implementación hasta 6 meses
- Estabilización hasta 3 meses
- Garantía mínimo 3 meses luego de la fase de implementación
- Soporte 6, 12, 24 y 36 meses
- Costos de desarrollos evolutivos por hora

Entendemos que el proyecto tendrá entonces una duración de 12 meses sin contemplar el periodo de soporte. Solicitamos confirmar si es así y ¿cómo se solicita cotizar el soporte, por cada 6 meses de servicio?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la duración corresponde al tiempo máximo para la implementación (6 meses) y estabilización (3 meses) y el tiempo mínimo de garantía (3 meses); respecto al valor que se solicita cotizar de soporte, no es para cada seis meses sino para periodos de tiempo específicos 6, 12, 24 y 36 meses.



10. ¿Se tienen datos actuales de transacciones de los dos procesos a implementar?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que las transacciones (ejecución del proceso) mensuales para el proceso de Planeación y Gestión Operativa son alrededor de 45 y de Contabilidad e Impuesto 21.500.

11. ¿Como es el funcionamiento del gestor documental del plantillador, este responde por Servicios Web, en caso de necesitar un desarrollo extra en el Gestor documental este lo realizaría la Fiduprevisora?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** El funcionamiento del gestor documental se basa procesos modelados bajo BPM y cuenta con algunas plantillas, no obstante, algunas se exponen bajo servicios api Rest, por lo que deberían crearse los clientes a integrar con estos servicios por parte del oferente quien asumirá su implementación. Por otro lado, de requerirse un servicio nuevo el proveedor que se relacione con las plantillas del SGDEA (Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo), debe implementarlo por parte del proveedor del SGDEA, de lo contrario debe implementarlo del otro lado el oferente que lo requiere exponer para su integración

12. Si se necesita realizar servicios Web o ETL en otros aplicativos, ¿estos se realizarán por la Fiduprevisora?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que los servicios web deben ser realizados por el oferente, respecto a la ETL se ajustan las condiciones de análisis del mercado.

13. ¿Los dos (2) de los 28 procesos que se ya están identificados o se van a identificar en el levantamiento?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que los dos procesos ya están identificados y corresponden a los procesos Planeación y Gestión Operativa, y Contabilidad e Impuestos.

14. ¿Se tiene ya identificada una bolsa de horas para imprevistos o evolutivos?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que el proceso solo llega hasta la fase de implementación por lo que las horas de imprevistos deben estar incluidas dentro de la estimación del oferente. Respecto a las horas de desarrollos evolutivos hace parte de este estudio mercado para realizar la contratación en una etapa posterior a la implementación.

**OBSERVANTE No. 2**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
34	4/05/2023 3:33 p.m.	Correo Electrónico	FACTORIT

1. ¿Existe algún plazo definido para la ejecución de adquisición del BMP, RPA y los servicios?

La ejecución está definida en el numeral 2.9 Duración Estimada



“...La empresa interesada debe cotizar el servicio para:

- Implementación hasta 6 meses.
- Estabilización hasta 3 meses.
- Garantía mínimo 3 meses luego de la fase de implementación...”.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que el plazo de adquisición y contratación se realizara en el segundo semestre del año 2023.

2. ¿Existe algún presupuesto ya definido para este proyecto de licenciamiento y servicios de desarrollo?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que el presupuesto será definido de acuerdo con el presente estudio de mercado.

3. ¿Existe alguna preferencia especial por los softwares de BPM y RPA?, detallar si es posible por favor?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no hay preferencia por un lenguaje de programación y/o frameworks y software, sin embargo, el que se utilice debe permitir realizar los desarrollos que ser requieran y estar en la capacidad de integrarse con los sistemas de la organización que sean necesarios para los procesos objeto de automatización. Además, la solución debe contar con representación y soporte técnico en Colombia por cuenta propia a través de Partners.

4. ¿Existe alguna nube de preferencia para las licencias SaaS?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no hay alguna nube de preferencia para las licencias SaaS

5. ¿Se requiere ambientes de desarrollo y Qa para BPM y RPA?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al oferente que sí se requieren y se indican en el literal r del numeral 2.4.3 “ Se debe disponer de entornos de desarrollo y pruebas...”

6. 1.5. Matriz Riesgos ¿Cuál es la escala de las puntuaciones (de 1 a 10)?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la escala de valoración del riesgo es de 1 a 10

7. Realizar el diagnóstico y la planeación para la implementación de BPM y RPA en todos los procesos de Fiduprevisora S.A., ¿Cuál es la complejidad de cada uno de los procesos BPM de Fiduprevisora?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que la complejidad de cada uno de los procesos es relativa a las capacidades técnicas del oferente y se podría acotar durante la fase de Diagnóstico y Planeación.

8. ALCANCE. Realizar el diagnóstico y la planeación para la implementación de BPM y RPA en todos los procesos de Fiduprevisora S.A., ¿Cuál es la cantidad estimada y complejidad de los de RPA's a desarrollar?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que la complejidad de cada uno de los procesos es relativa a las capacidades técnicas del oferente y se podría acotar durante la fase de Diagnóstico y Planeación. Respecto a la cantidad de RPAs serán determinados en la etapa de análisis y diseño, de acuerdo con el TO-BE de los procesos que se defina en esa etapa.

9. ALCANCE. Los procesos de Planeación y Gestión Operativa y Contabilidad e Impuestos se gestionan haciendo uso de los sistemas PeopleSoft, FLEXIFON, PORFIN, SGDEA (Sistema de Gestión Documental) Portales Bancarios, Páginas WEB, Correo electrónico, herramientas de escritorio y los que durante la ejecución del contrato el proveedor considere necesarias. ¿Es posible que puedan entregar algo más de detalle de %de uso, cantidad de usuarios, etc?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que las transacciones (ejecución del proceso) mensuales para el proceso de Planeación y Gestión Operativa son alrededor de 45 y de Contabilidad e Impuesto 21.500, y los usuarios funcionales son 20 y 50 respectivamente.

10. La empresa interesada debe tener experiencia en la implementación de herramientas de BPM y RPA en el sector financiero colombiano. ¿La experiencia solo debe ser del sector financiero colombiano, o dada una empresa regional se puede adjuntar?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que se modifican los términos de la invitación en cuanto a que se tendrá en cuenta la experiencia del sector financiero colombiano o regional.

11. Diagnóstico y Planeación General e. ¿Cuántas personas internas y cuánto tiempo de ellas dispondrá el proveedor para esta etapa?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la disponibilidad será la que se requiera de cada proceso, la cual se planificará dentro del cronograma de actividades que se defina.

12. Diagnóstico y Planeación General e. Debe explicar para cada proceso en que partes se utilizaría BPM y RPA, además de proponer otras tecnologías que contribuyan a la automatización, optimización y efectividad del proceso. ¿Cómo espera Fiduprevisora que se lleve a delante este tema?, esto porque podría cambiar los tiempos del proyecto.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que para cada proceso se debe indicar las tareas y actividades que pueden ser automatizadas con RPA y aquellas que deben ser optimizados mediante la metodología BPM; recomendar y justificar que otras tecnologías brindan mayores beneficios de automatización que BPM y RPA a los procesos de la Fiduprevisora. Además, se debe indicar que actividades previas se deben realizar para la implementación de estas tecnologías, y entregar para cada proceso una evaluación del impacto que tendrán las mejoras y automatizaciones al implementar estas tecnologías en cada proceso.

13. Arquitectura General o. La solución debe contar con representación y soporte técnico en Colombia por cuenta propia a través de Partners. ¿Es suficiente con la representación y soporte internacional de la marca?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no es suficiente con la representación y soporte internacional de la marca, es necesario que tenga representación y soporte técnico en Colombia.

14. Madurez de Software y de Hardware General f. El datacenter debe cumplir con certificación TIER III o superior, certificado por el Uptime Institute en construcción y operación o ICREA nivel IV o superior en construcción y operación, certificado por la International Computer Room Experts Association. ¿Es suficiente con la representación y soporte internacional de la marca?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no es suficiente, por lo tanto, es necesario que cuente con las certificaciones solicitadas.

15. Interoperabilidad y Acoplamiento General n. Se debe contar con manejo de ETL's para el procesamiento de datos. ¿Es posible poder detallar un poco más este punto?, esto porque no queda claro si se refiere a utilización o ejecución de "paquetes externos" o desean incorporar un ETL a la solución.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se informa al observante que para esta observación se ajustan las condiciones del estudio de mercado.

16. Escalabilidad General. ¿Es posible nos puedan compartir información de lo que se espera del actual procesamiento?, volumen de información, frecuencia, tiempos actuales.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no es posible por seguridad de la información.

17. Seguridad de la información y CoB General b. Se debe garantizar la ejecución de dos análisis de vulnerabilidades al año, así mismo gestionar la atención de vulnerabilidades detectadas antes del siguiente análisis. ¿Es posible nos puedan detallar un poco más el alcance y casos de ejemplo?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que los análisis de vulnerabilidades al año y la ejecución de planes de control a las vulnerabilidades detectadas se solicitan con el fin de contar con un buen nivel de seguridad de la información en el servicio prestado.

18. Seguridad de la información y CoB General aaa. Brindar un plan de soporte durante la ejecución del contrato que contemple el cumplimiento de los ANS, horario de servicio, cantidad de horas de soporte, cantidad de horas para la ejecución de desarrollos evolutivos o mejoras. ¿Es posible nos puedan detallar un poco más el alcance de este punto?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que los ANS se publicaran cuando se apertura el proceso de contratación. Respecto a las horas de desarrollos evolutivos hace parte de este estudio mercado para realizar la contratación en una etapa posterior a la implementación.



19. Requerimientos No Funcionales. ¿Qué tipo de usuario usaran BPM y RPA (funcionales, técnicos, ambos)? detallar.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que depende del requerimiento no funcional, unos serán para usuarios funcionales, otros para técnicos y en algunos casos para ambos.

20. RPA General a. El RPA debe poder realizar capturas de información y hacer el reconocimiento de caracteres ópticos (OCR) y reconocimiento inteligente de caracteres (ICR), código de barras y QR. ¿Los formatos de estos documentos serán fijos o variables?, detallar por favor.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que el RPA debe estar en la capacidad de adaptarse a formatos fijos y variables.

21. ETAPAS. Para los dos (2) de los 28 procesos que se automatizarán (Planeación y Gestión Operativa, y Contabilidad e Impuestos), se deben desarrollar como mínimo las siguientes etapas y actividades: ¿Se tiene definido los 2 procesos a desarrollar?, si la respuesta es afirmativa, cual es la complejidad de cada uno, detallar por favor.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que las automatizaciones se realizarán sobre los dos procesos de Planeación y Gestión Operativa, y Contabilidad e Impuestos, la complejidad de cada uno de los procesos es relativa a las capacidades técnicas del oferente y se podría acotar durante la fase de Diagnóstico y Planeación.

22. ETAPAS. Para los dos (2) de los 28 procesos que se automatizarán (Planeación y Gestión Operativa, y Contabilidad e Impuestos), se deben desarrollar como mínimo las siguientes etapas y actividades: ¿Cuál será el acompañamiento del personal de Fiduprevisora para esta etapa?, detallar por favor.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la disponibilidad será la que se requiera de cada proceso, la cual se planificará dentro del cronograma de actividades que se defina.

23. ETAPA 3 IMPLEMENTACIÓN: h. Brindar soporte durante la estabilización de cada proceso. ¿Por favor entregar más detalle del alcance de este punto?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que el soporte al que se refiere el literal h del numeral 2.7.3, corresponde a la atención y solución de incidentes que se generen desde la puesta en producción de cada automatización de los procesos de Planeación y Gestión Operativa, y Contabilidad e Impuestos hasta la estabilización del sistema y su garantía. El costo de este soporte de este literal debe estar incluido en el valor de implementación del aparte “diagnóstico, planeación e implementación” del numeral 4, por lo que no es el mismo soporte que se solicita cotizar en el aparte de “soporte y mantenimiento” del numeral 4

24. Equipo Mínimo de Trabajo y Certificaciones. ¿Los recursos que participaran del proyecto pueden estar alocados en distintos países?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que, si es posible, siempre y cuando los integrantes del equipo de trabajo al momento de realizar reuniones con el equipo de la Fiduprevisora se acomoden a los horarios de la Fiduprevisora y solo se haga en idioma español.



25. Equipo Mínimo de Trabajo y Certificaciones. ¿El servicio podrá ser brindado remotamente?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que, si es posible, siempre y cuando los integrantes del equipo de trabajo al momento de realizar reuniones con el equipo de la Fiduprevisora se acomoden a los horarios de la Fiduprevisora y solo se haga en idioma español.

26. Equipo Mínimo de Trabajo y Certificaciones ¿Los años de experiencia son excluyentes para la participación de este servicio?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que los años de experiencia son excluyentes para participar en el proceso de selección

27. Equipo Mínimo de Trabajo y Certificaciones ¿Las certificaciones de los recursos son excluyentes para la participación de este servicio?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que las certificaciones que se establezcan en el proceso de selección serán excluyentes

28. DURACIÓN ESTIMADA. • Implementación hasta 6 meses. • Estabilización hasta 3 meses. ¿Estos tiempos son para los 2 o los 28 procesos a desarrollar?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que estos tiempos son para los dos procesos en los cuales se implementará la automatización.

29. Experiencia Específica ¿La experiencia solo debe ser del sector financiero colombiano, o dada una empresa regional se puede adjuntar otras distintas?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que se modifican los términos de la invitación en cuanto a que se tendrá en cuenta la experiencia del sector financiero colombiano o regional.

30. VALOR DE LA COTIZACIÓN DIAGNÓSTICO, PLANEACIÓN E IMPLEMENTACIÓN. Diagnóstico y Planeación (28 Procesos) ¿Este punto se refiere al punto 2.7.1. "ETAPA 1. ANÁLISIS Y DISEÑO:" del mismo documento?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que el VALOR DE LA COTIZACIÓN DIAGNÓSTICO, PLANEACIÓN E IMPLEMENTACIÓN. Diagnóstico y Planeación (28 Procesos) corresponde al numeral 2.3 Diagnóstico y Planeación, que es el diagnóstico y planeación de todos los procesos, mientras que el numeral 2.7.1. "ETAPA 1. ANÁLISIS Y DISEÑO" corresponden a los procesos que se automatizarán (Planeación y Gestión Operativa, y Contabilidad e Impuestos).

31. VALOR DE LA COTIZACIÓN DIAGNÓSTICO, PLANEACIÓN E IMPLEMENTACIÓN. Implementación (2 procesos) (Debe incluir las licencias de Acceso). ¿Esta etapa se refiere al desarrollo, implementación paso a producción y fase de estabilización?







**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que dentro de la implementación debe incluir el valor de las licencias e incluye las etapas de análisis y diseño, desarrollo e implementación.

32. SOPORTE Y MANTENIMIENTO. ¿Qué tipo de soporte espera de este servicio?, guardia pasiva, activa, otros.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que se espera un servicio de soporte por servicios gestionado por nuestro sistema de gestión de incidentes Aranda

33. DESARROLLOS EVOLUTIVOS. ¿El valor esperado es para cada uno de los perfiles solicitados?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que el valor a cotizar para desarrollos evolutivos corresponde únicamente al perfil de los desarrolladores.

34. Cronograma. Solicitamos analizar la posibilidad de extender el plazo desde la entrada de respuestas 9 - mayo hasta entrega de cotización 15 de mayo al 20 de mayo para contar con un tiempo adecuado de ajustar las propuestas a las respuestas recibidas.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** se le informa al observante que se acepta su solicitud y que se extiende el plazo para la entrega de cotizaciones hasta el 23 de mayo.

**OBSERVANTE No. 3**

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
5	4/05/2023 3:46 P.m.	Correo Electrónico	CADENA

1.

1. Al numeral 2,2 CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

De parte de La entidad se establece:

**2.2. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La empresa interesada debe tener **experiencia** en la implementación de herramientas de BPM y RPA en el sector financiero colombiano.

Por parte de Cadena S.A se solicita aclarar lo siguiente:

- De parte de Fiduprevisora, se indica que El interesado debe relacionar experiencia de ejecución de contratos cuyo objeto contemple las actividades citadas en el objeto de esta invitación, al respecto se solicita aclarar si se considerará válido que se presente experiencia relacionada con la disposición de herramientas tecnológicas para la gestión de documentos digitalizados con fines probatorios y/o experiencia en la disposición de soluciones tecnológicas implementadas para la automatización de procesos, o si deberá estar textualmente relacionado en la certificación de experiencia, que se cuenta con experiencia en "implementación de herramientas BPM y/o RPA"

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que las certificaciones deben hacer referencia a la implementación de herramientas de BPM y RPA del sector financiero colombiano o regional.



2.

- Según lo indicado en su documento, ¿La entidad establece algún cronograma que sea donde se den a conocer los tiempos que se disponen para realizar el proceso de entendimiento por el posible oferente?

Por otra parte, se menciona por la entidad lo siguiente:

- b. Debe presentar el presupuesto que se requiere para el plan propuesto, en el cual se indique cómo mínimo etapas, cronograma de actividades, entregables, la infraestructura y demás recursos tecnológicos con sus especificaciones, equipo de trabajo, horas de desarrollo, licencias, sistemas, aplicaciones o tecnologías complementarias que sean necesarias para la automatización de los procesos, y demás componentes que se identifiquen a partir del diagnóstico realizado.

Agradecemos se aclare lo siguiente:

- ¿Cuántas etapas dispone cada uno de los procesos que la entidad espera implementar en el BPM y/o RPA brindado por el oferente?
- ¿La infraestructura que soporte el ofrecimiento será brindado por la entidad o esta debe estar incluida en la propuesta?
- ¿Cuántas y cuáles son las integraciones webservice con aplicativos de la entidad?

Así mismo y correspondiente al mismo numeral, la entidad estableció el siguiente requerimiento:

### 2.3. Diagnóstico y Planeación

- a. La empresa interesada **debe entender** el estado actual de los procesos, elaborar el diagnóstico y establecer una metodología y un plan de automatización para los 28 procesos de la Fiduprevisora.

Por parte de Cadena S.A se solicita aclarar lo siguiente:

- c. Debe tener en cuenta todos los factores de los procesos: objetivos estratégicos, caracterización, entradas, salidas, requisitos de los clientes internos y externos, fuentes de información, sistemas propios y de externos, entregables, requisitos legales y demás elementos que hagan parte del proceso.

Agradecemos se aclare lo siguiente:

- Al momento de mencionar **tener en cuenta todos los factores de los procesos**; en la palabra requisitos de los clientes internos y externos, ¿La entidad dispone de un diagrama de flujo en el cual se pueda validar los flujos y requisitos de estos usuarios?

Continuando con las aclaraciones requeridas del mismo numeral, la entidad estableció:

- f. Debe elaborar y desarrollar un plan de gestión del cambio durante todo el proyecto que permita comunicar, sensibilizar y formar a la organización para adoptar una cultura de automatización, aceptar los nuevos procesos y el uso de robots.

Agradecemos se aclare lo siguiente:

- ¿La entidad considera algún número de horas de capacitaciones en los que puedan comunicar a sus usuarios la automatización que se espera realizar?
- ¿En caso de la no aceptación por estos mismos como se debe actuar por parte del oferente?

Buscar 'Firmar'

Exportar archivo PDF

Adobe Export PDF  
Convertir archivos PDF a Word o Excel Online

Seleccionar archivo PDF  
OBSERVA...Y RPA.pdf

Convertir a  
Microsoft Word (\*.docx)

Idioma del documento:  
Español Cambiar

Convierte, edita y firma electrónicamente formularios y contratos PDF

Prueba gratis de 7 días

Español Cambiar

Convierte, edita y firma electrónicamente formularios y contratos PDF

Prueba gratis de 7 días

Adobe Export PDF  
Convertir archivos PDF a Word o Excel Online

Seleccionar archivo PDF  
Exportar archivo PDF

Adobe Export PDF  
Convertir archivos PDF a Word o Excel Online

Seleccionar archivo PDF  
OBSERVA...Y RPA.pdf

Convertir a  
Microsoft Word (\*.docx)

Idioma del documento:  
Español Cambiar

Convierte, edita y firma electrónicamente formularios y contratos PDF

Prueba gratis de 7 días

## RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Se le informa al observante:

- El diagnóstico y planeación del numeral 2.3 se debe realizar dentro de los primeros 6 meses de ejecución del contrato.
- Para las preguntas sobre el literal b, dentro del diagnóstico y planeación del numeral 2.3 que corresponde a los 28 procesos de la Fiduprevisora, se debe obtener la información sobre la cual

esta consultando etapas de cada proceso, infraestructura, servicios y demás componentes que se identifiquen a partir del diagnóstico realizado.

- Respecto al literal a, no hay preguntas
- Para las preguntas sobre el literal c, la Fiduprevisora tiene la caracterización de los 28 procesos y documentados los procedimientos, los cuales serán suministrados al contratista para el diagnóstico y planeación.
- Para las preguntas sobre el literal f, las capacitaciones se definirán dentro del diagnóstico y planeación
- Respecto a la no aceptación, en dado caso que se presente esa situación se tomaran las acciones de mitigación identificadas en la matriz de riesgo.

3.

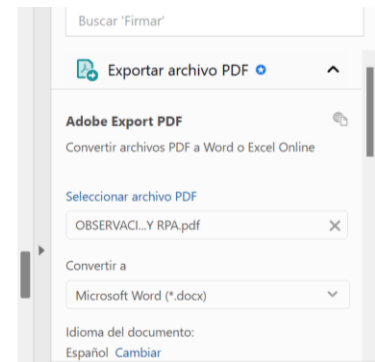
3. Al numeral 2.4.1 ARQUITECTURA

De parte de La entidad se establece:

- e. **Debe estar desarrollado en lenguajes recientes, estables y que tengan soporte con el fabricante.**

Por parte de Cadena S.A se solicita aclarar lo siguiente:

- ¿Los lenguajes de los aplicativos que se esperan sean integrados cuentan con los parámetros establecidos en el numeral mencionado?
- En caso de requerir mejoras a los sistemas de la entidad, ¿se cuenta con algún cronograma que permita continuar con los desarrollos y pruebas que garanticen las adecuadas conexiones que deben darse y que a nivel lógico se realice lo esperado?



### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Se le informa al observante que efectivamente los aplicativos integrados cuentan con dichos parámetros y soporte con el fabricante. Y que el cronograma debe ser desarrollado he implementados en el inicio del proyecto y las conexiones de prueba deben ser suministradas por el proveedor en común acuerdo con Fiduprevisora.

4.

4. Al numeral 2.8 EQUIPO MINIMO DE TRABAJO Y CERTIFICACIONES

Por parte de la entidad se establece:

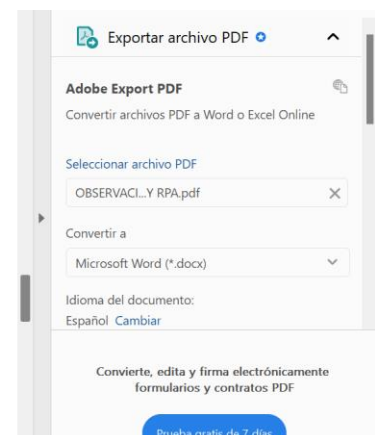
#### 2.8. Equipo Mínimo de Trabajo y Certificaciones

Se requiere de un equipo de trabajo con experiencia preferiblemente en el sector financiero durante el desarrollo del proyecto con al menos los siguientes perfiles.

Un (1) Gerente de Proyecto debe tener como mínimo tres (4) años de experiencia como director y/o coordinador y/o gerente y/o roles similares de gerencia y/o dirección de proyectos, en temas relacionados con el objeto del contrato; así mismo deben contar con título profesional en áreas administrativas, económicas, Ingenierías o afines y título de postgrado mínimo en la modalidad de especialización relacionado con proyectos.

De parte de cadena, solicitamos

- nos sea indicado si existe algún error correspondiente a la experiencia mínima requerida para el perfil de gerente de proyecto toda vez que indican tres y en paréntesis (cuatro) (4), agradecemos sea aclarado el punto.
- Así mismo nos indiquen si el nivel de dedicación está dispuesto por la entidad o esta misma está a consideración del futuro oferente.



**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se informa al observante que se modifican los términos de la invitación para aclarar que la experiencia del gerente de proyecto la cual es mínimo de cuatro (4) años. Respecto a la dedicación es del 100% la cual puede ser virtual, presencial o híbrida de acuerdo con la necesidad de la entidad

5.

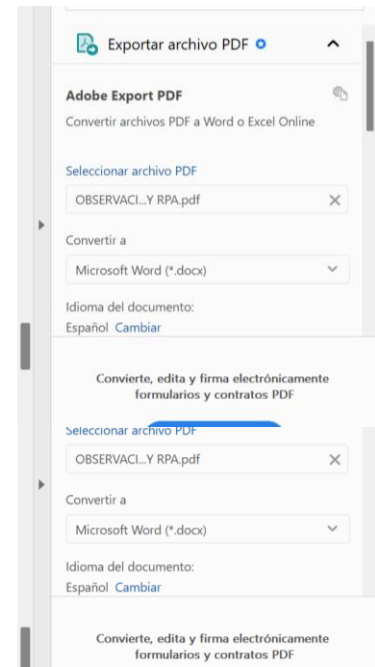
5. No definido por la entidad:

Por parte de Cadena S.A se solicita aclarar lo siguiente:

- ¿Durante los cambios de vigencia la entidad permitirá se presenten ajustes correspondientes al IPC y SMMLV?, sugerimos que los valores a presentar permitan un ajuste dentro de las vigencias que entren en rigor, siendo así posible permitir las propuestas correspondientes a las vigencias que se dispone ejecutara el servicio conforme el siguiente ejemplo
  - Año 1 (X meses de ejecución del servicio)
  - Año 2 (12 meses de ejecución del servicio)
  - Año 3 (X meses restantes de servicio)
  - Año 4 (solo si aplica)

Lo anterior teniendo en cuenta que desde cada 1 de enero entra en vigor los ajustes promulgados por el Gobierno Nacional sobre el IPC y SMML, indicadores que inciden en la prestación del servicio

- En cuanto al BPM, se solicita aclarar;
- ¿Cuáles son los procesos a los que se hace referencia?
- ¿Se espera que cada uno de los procesos cuente con un flujo independiente?
- ¿Cuántas áreas y usuarios estarán involucrados con los procesos?
- ¿Cuántos usuarios en totalidad deben acceder a la plataforma?
- ¿Cuántos usuarios deben acceder solamente para consultar información en la plataforma?
- ¿Cuántos usuarios deben tomar decisiones en los flujos de proceso? ¿Cuántos usuarios corresponden a los procesos involucrados en el documento?
- ¿Cuántas sedes de recepción de información existen actualmente?
- ¿En qué consisten las transacciones atendidas desde el BPM? ¿Son consultas o son decisiones sobre los flujos de trabajo?



### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Se le informa al observante que:

Respecto a los cambios de vigencia el oferente deberá proyectar los costos para los años solicitados cuyos valores se mantendrán fijos durante la vigencia del contrato.

En cuanto al BPM:

Los dos (2) de los 2 procesos que se automatizarán son Planeación y Gestión Operativa, y Contabilidad e Impuestos.

Cada proceso tiene flujo independiente

Para el proceso de Planeación y Gestión Operativa involucra 8 áreas y para el proceso de Contabilidad e Impuestos involucra 10 áreas y por ambos procesos entre 85 y 100 usuarios

La toma de decisiones para el flujo de Planeación y Gestión Operativa lo realizan entre 5 y 8 usuarios y para el flujo de Contabilidad e Impuestos la realizan entre 12 y 15 usuarios

Actualmente los flujos Planeación y Gestión Operativa, y Contabilidad e Impuestos involucran a 20 y 50 usuarios respectivamente

La recepción de información se realiza por canales presenciales y virtuales

Respecto a las transacciones atendidas desde el BPM, actualmente los procesos a automatizar no tienen BPM por lo que solo hasta que se implemente se identificaran los tipos de transacciones.





#### OBSERVANTE No. 4

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
6	04/05/2023 3:56 p.m.	Correo Electrónico	GATTACA

1. Para determinar el esfuerzo requerido en la ejecución de las etapas de análisis y diseño, desarrollo e implementación de los procesos de **Planeación y Gestión Operativa y Contabilidad e Impuestos**, atentamente se solicita incluir mínimo la siguiente información:
  - a. Diagramas o documentación de los procesos actuales.
  - b. Inventario de los sistemas con los que se debe integrar cada proceso.
  - c. Cantidad de puntos de integración de cada proceso con cada uno de los sistemas incluidos en el inventario del numeral anterior.
  - d. Cantidad de casos que se gestionan por mes de cada proceso.
  - e. Detalle de las actividades que se requiere implementar sobre BPM para cada proceso.
  - f. Detalle de las actividades o funcionalidades a implementar sobre RPA para cada proceso.
  - g. Entregables documentales a realizar por parte del proponente.

Sin la anterior información, nos es imposible realizar una cotización en los términos requeridos por Fiduprevisora.

#### RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:

Se le informa al oferente que:

- a. No es posible entregar esta documentación por seguridad de la información. La documentación de los procesos se entregará cuando se de inicio a la ejecución del contrato.
  - b. Los sistemas que se utilizan en cada proceso están relacionados en el numeral 2.1 Alcance.
  - c. Los puntos de integración dependen del TO-BE que se defina en la etapa de análisis y diseño, ya que en esta etapa se establecerá que actividades se gestionaran por BPM o por RPA.
  - d. Las transacciones (ejecución del proceso) mensuales para el proceso de Planeación y Gestión Operativa son alrededor de 45 y de Contabilidad e Impuesto 21.500 .En la etapa 1 de análisis y diseño se definirá el TO-BE de los proceso y será en ese momento que se establezca que actividades se gestionaran por BPM.
  - e. En la etapa 1 de análisis y diseño se definirá el TO-BE de los proceso y será en ese momento que se establezca que actividades se gestionaran por RPA.
  - f. En los numerales 2.3 a 2.7 se relaciona la documentación mínima que debe ser entregada por el oferente.
2. Con el objetivo de dimensionar el esfuerzo para el diagnóstico y planeación de los 28 procesos de Fiduprevisora, se solicita el detalle de los procesos a intervenir, esto a través del diagrama o documentación de los procesos actuales.



**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al oferente que no es posible entregar esta documentación por seguridad de la información Los 28 procesos tienen caracterización y documentados sus procedimientos, información que será entregada en la ejecución del contrato

3. Así mismo, para el servicio de diagnóstico y planeación, se solicita atentamente detallar los entregables esperados por Fiduprevisora como parte de la ejecución del servicio.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al oferente que los entregables del diagnóstico y planeación están descritos en los literales del numeral 2.3

4. Con base a las certificaciones requeridas para el equipo de trabajo, atentamente solicitamos que dichas certificaciones se enfoquen en el producto a ofrecer por el proponente, esto con el fin de garantizar un equipo idóneo, con el conocimiento y experiencia específica sobre las herramientas propuestas y no con certificaciones genéricas que no garantizan la experiencia y éxito del proyecto.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al oferente que las certificaciones requeridas son las que cómo mínimo deben tener, sin embargo, con el fin contar con el equipo idóneo es que solicita las certificaciones adicionales con las que cuentan y el ente certificador

5. Con respecto al numeral 2.9. Duración estimada, atentamente solicitamos aclarar la razón por la cual la implementación se estima en 6 meses, ya que sin información detallada de los procesos, no nos es viable dimensionar dicha duración.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al oferente que se realizó un benchmarking con diferentes proveedores con los cuales se pudo conocer diferentes alternativas de soluciones tecnológicas y las consideraciones necesarias para realizar la adopción de BPM y RPA, además de realizar un análisis de madurez de los procesos, se tuvo en cuenta el alcance, la estabilidad de los sistemas con lo que se gestiona, el desempeño y las oportunidades de mejora identificadas, entre otros criterios con los cuales se construyó la invitación a cotizar.

6. Sobre el numeral 2.10. Forma de pago estimada, se solicita dividir los pagos de acuerdo a los diferentes hitos y servicios a incluir en la propuesta. sugerimos los siguiente:

#### **Diagnóstico y Planeación (28 procesos)**

- 20% a la formalización del acta de inicio del proyecto.
- 70% a distribuir entre los entregables que se acuerden mutuamente a lo largo del proyecto.
- 10% con la formalización del acta de entrega del diagnóstico y planeación.

#### **Implementación (2 procesos)**

- 100% del valor del licenciamiento con la formalización del acta de inicio del proyecto de implementación
- 30% del valor del servicio de implementación con la formalización del acta de inicio del proyecto de implementación
- 50% del valor del servicio de implementación con el despliegue a test de los procesos
- 20% del valor del servicio de implementación con el despliegue a producción de los procesos





### Soporte y Mantenimiento

- 100% mes anticipado

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la forma de pago es estimada, y como el proceso se encuentra en etapa de estudio de mercado, la observación se tendrá en cuenta en el futuro proceso de selección.

### OBSERVANTE No. 5

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
3	04/05/2023 4:06 p.m.	Correo Electrónico	ARIAFINA

#### 1. Respecto a 2.3. Diagnóstico y Planeación.

- a. ¿El diagnostico requiere diseño detallado de cada flujo de trabajo que pertenezca a los 28 procesos mencionados?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que actualmente los 28 procesos cuentan con la caracterización y procedimientos documentados, dentro de los cuales están los flujos de trabajo.

- b. ¿Pueden compartir información de los 28 procesos para dimensionar cada uno?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** No es posible entregar esta documentación por seguridad de la información. La documentación de los procesos se entregará cuando se de inicio a la ejecución del contrato.

- c. ¿Cuál es el entregable final que esperan recibir del ejercicio?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que el documento final debe contener **cómo mínimo** los entregables descritos en el diagnóstico y planeación del numeral 2.3.

- d. ¿Requieren que sea cotizado también el esfuerzo de automatización de cada flujo resultante del diagnóstico?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no es necesario, ya que en el alcance del estudio de mercados los únicos flujos que serán automatizados son los indicados en el numeral 2.7

#### 2. Respecto al 2.4.1. Arquitectura:

- a. ¿Con que versión de Fuse cuenta Fiduprevisora?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que actualmente se cuenta con REDHAT FUSE versión 3.11, pero se avanza en el proceso para actualizarla a versión 4.11. Por lo anterior se solicita considerar la última versión.





b. ¿A cuáles estándares internacionales hace referencia en el punto B?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que puede manejar SOAP, REST, RESTFULL, ETL.

c. ¿Cuáles se entienden como lenguajes recientes de programación mencionados en el punto E?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que “Debe estar desarrollado en lenguajes recientes, estables y que tengan soporte con el fabricante” de allí que los lenguajes recientes hacen referencia a lenguajes de última generación teniendo en cuenta el top 10 del índice TIOBE (Programming Community Index).

d. Al requerir una solución SaaS, pueden especificar cuantos flujos de trabajo, cuantos usuarios registrados, ¿cuántos usuarios concurrentes y que nivel de transaccionalidad por mes tiene cada flujo de trabajo a automatizar? El requerimiento que la solución sea "Responsive" obedece a un requerimiento principal del negocio / proceso o es algo deseable?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que son dos procesos, las transacciones (ejecución del proceso) mensuales para el proceso de Planeación y Gestión Operativa son alrededor de 45 y de Contabilidad e Impuesto 21.500, y los usuarios son 20 y 50 respectivamente.

Respecto a que sea una solución responsive es un requerimiento del negocio

3. 2.7. ETAPAS. ¿Requieren que la cotización considere el esfuerzo total requerido para implementar en la herramienta los procesos de Planeación y Gestión Operativa, y Contabilidad e Impuestos? ¿Pueden compartirnos la documentación completa de dichos procesos?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA:** Se le informa al observante que dentro de la cotización debe estar contempladas todas las actividades para implementar BPM y RPA en lo procesos de Planeación y Gestión Operativa y Contabilidad e Impuestos. Respecto a la documentación no es posible entregarla por seguridad de la información. La documentación será entregada en la ejecución del contrato.

**OBSERVANTE No. 6**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
21	04/05/2023 4:59 p.m.	Correo Electrónico	<b>TRYCORE</b>

1. 2.8. Equipo Mínimo de Trabajo y Certificaciones. Solicitamos a la entidad FIDUPREVISORA brinde claridad sobre la cantidad de años que requieren para el perfil "Un (1) Gerente de Proyecto debe tener como mínimo tres (4) años" ya que en letras relacionan 3 y en número relacionan 4 años.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se informa al observante que se modifican los términos de la invitación para aclarar que la experiencia del gerente de proyecto la cual es mínimo de cuatro (4) años.



2. 2.3. Diagnóstico y Planeación. Solicitamos a la entidad FIDUPREVISORA brinde información de alto y bajo nivel de los procesos que informa "La empresa interesada debe entender el estado actual de los procesos (actividades y/o tareas de cada proceso y cantidad de casos mensuales por proceso), elaborar el diagnóstico y establecer una metodología y un plan de automatización para los 28 procesos de la Fiduprevisora."

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al oferente que no es posible entregar esta documentación por seguridad de la información. Los 28 procesos tienen caracterización y documentados sus procedimientos, información que será entregada en la ejecución del contrato.

3. 2.7. ETAPAS. Solicitamos a la entidad FIDUPREVISORA suministre toda la información y documentación necesaria para los dos (2) de los 28 procesos que se automatizarán (Planeación y Gestión Operativa, y Contabilidad e Impuestos) que requieren surtan las etapas de ANALISIS y DISEÑO, DESARROLLO e IMPLEMENTACION.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no es posible entregar la documentación por seguridad de la información. Esta información será entregada en la ejecución del contrato.

4. 2.4.1. Arquitectura/i. Solicitamos a la entidad FIDUPREVISORA si tiene previsto el cambio de IPv4 a IPv6 durante la vigencia del contrato y de ser así que fecha tentativa.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que efectivamente se tiene contemplado realizar dicho cambio en el primer semestre del 2024

5. 2.4.1. Arquitectura. Solicitamos a la entidad nos pueda brindar la arquitectura, tecnologías e infraestructura con la que cuentan en su base instalada y que se encuentre vinculada con los procesos que se automatizaran.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que esta información se suministrara en su debido momento a quien sea adjudicado el proceso.

6. 2.4.1. Arquitectura/f. Solicitamos a la entidad modifique el siguiente requerimiento: "Debe ser una solución SaaS (Software as a Service) y con implementación en nube." por el siguiente "Debe ser una solución SaaS (Software as a Service) o PaaS (Platform as a Service) y con implementación en nube."

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que esta solicitud es rechazada, toda vez que la solución entregada debe ser una solución SaaS.

7. 2.4.3. Interoperabilidad y Acoplamiento. Solicitamos a la entidad por favor confirme si requiere 3 entornos: Desarrollo, Pruebas y Produccion.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se informa al observante que efectivamente se requieren y se indica en el literal r del numeral 2.4.3 " Se debe disponer de entornos de desarrollo y pruebas..."

8. 2.4.3. Interoperabilidad y Acoplamiento. Solicitamos a la entidad por favor confirme para cuales entornos (desarrollo, pruebas y producción) requiere Alta Disponibilidad.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se informa al observante que se requiere un ambiente de producción de alta disponibilidad.

9. 2.4.5. Seguridad de la información y CoB/aaa. Solicitamos a la entidad especifique el alcance de "desarrollos evolutivos o mejoras."

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante las horas de desarrollos evolutivos hace parte de este estudio mercado para realizar la contratación en una etapa posterior a la implementación.

10. 2.3 Diagnostico y Planeación. Solicitamos a la entidad que nos comparta el inventario de los 28 procesos (Nombre, objetivo y alcance) que se tiene estimado realizar el diagnóstico.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no es posible entregar la documentación por seguridad de la información. Esta información será entregada en la ejecución del contrato.

11. 4 cotización. Se espera que, de los 28 procesos, solo se automaticen 2 procesos con ambas tecnologías (BPM y RPA) o se espera que sea los 28 procesos diagnosticados.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se aclara al observante que la implementación de ambas tecnologías solo son para dos (2) procesos (Planeación y Gestión Operativa, y Contabilidad e Impuestos)

12. Arquitectura / b. Se solicita a la entidad se indiquen los estándares internacionales de integración específicos a los cuales se hace referencia.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que puede manejar SOAP, REST, RESTFULL, ETL.

13. 2.4.1. Arquitectura/l. Por favor precisar a qué se refiere con "la arquitectura de la solución debe estar basada en WEB" ya que usualmente los BPM se basan en SOA.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que lo que se requiere es una arquitectura basada en servicios SOA desarrollada bajo entorno web.

14. 2.4.1. Arquitectura/f. Solicitamos a la entidad nos indique como evaluará u homologará el requerimiento "El datacenter debe cumplir con certificación TIER III o superior" para soluciones cloud alojadas en IAAS del BM o Google o AWS o Microsoft Azure o Oracle Cloud.

- a. **RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se aclara al observante que el punto f hace referencia a lo siguiente: "Debe ser una solución SaaS (Software as a Service) y con implementación en nube". Para el punto 2.4.2.f. Se validará con la presentación de los certificados TIER III o Superior. En caso de que la infraestructura sea tercerizada, se deberá demostrar el vínculo y presentar el certificado del proveedor que presta los servicios.

15. 2.8. Equipo Mínimo de Trabajo y Certificaciones. En virtud del principio de pluralidad de oferentes Solicitamos a la entidad que los años de experiencia de "Dos (2) Analistas de Procesos y requerimientos" sean de 2 años ya que ese tiempo representa un seniority seme-senior ideal para dar cumplimiento al alcance y objeto del proceso.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que los perfiles solicitados son los que como mínimo permiten contar con un equipo idóneo, con el conocimiento y experiencia que se requiere.

16. 2.8. Equipo Mínimo de Trabajo y Certificaciones. Solicitamos a la entidad para el perfil "Experto en Gestión del Cambio" en el cual requieren profesional en ciencias sociales es afín un psicólogo con postgrado y/o especialización y/o certificación relacionada con modelos de gestión del cambio o desarrollo organizacional.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que un psicólogo es afín, ya que de conformidad con la clasificación internacional normalizada de la educación - campos de educación y formación adaptada para Colombia cine-f 2013 a.c., la psicología es una ciencia social

17. 2.8. Equipo Mínimo de Trabajo y Certificaciones. Solicitamos a la entidad para los perfiles ""Dos (2) Desarrolladores Fullstack"" se diferencie un (1) desarrollador en la experticia de RPA y un (1) desarrollador en la experticia de BPM ya que son tecnologías o herramientas o aplicaciones de hiperautomatización diferentes según el artículo de la consultora Gartner que relacionamos a continuación: [https://www.gartner.com/en/finance/topics/must-have-finance-technologies?utm\\_medium=social&utm\\_source=linkedin&utm\\_campaign=SM\\_GB\\_YOY\\_GTR\\_SOC\\_SF1\\_SM-SWG-CP&utm\\_content=&sf265089412=1](https://www.gartner.com/en/finance/topics/must-have-finance-technologies?utm_medium=social&utm_source=linkedin&utm_campaign=SM_GB_YOY_GTR_SOC_SF1_SM-SWG-CP&utm_content=&sf265089412=1)".

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no se acepta la sugerencia, los perfiles solicitados son los que como mínimo permiten contar con un equipo idóneo, con el conocimiento y experiencia que se requiere.

18. 2.8. Equipo Mínimo de Trabajo y Certificaciones. Solicitamos a la entidad adicionar a la tabla una columna perfil, para que se identifique plenamente las certificaciones vigentes con las que cuenta cada uno de los miembros del equipo de trabajo.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que se modifican los términos de la invitación en cuanto a la tabla para relacionar las certificaciones.

19. SOPORTE Y MANTENIMIENTO. Solicitamos a la entidad diferenciar el soporte del fabricante y el del partner bajo el esquema de soporte que solicita de 7x24.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la entidad adjudicada deberá garantizar el servicio de soporte y mantenimiento 7x24.

20. 2.7.1. ETAPA 1. ANÁLISIS Y DISEÑO/j. Solicitamos a la entidad sea responsable de la definición de "KPIs" de los procesos teniendo en cuenta la estrategia, metas y objetivos de FIDUPREVISORA ya que actualmente se puede interpretar que transfieren la responsabilidad al proveedor: "Diseñar los KPIs y los reportes requeridos para el seguimiento y control de los procesos de acuerdo con la información capturada durante la ejecución de los procesos."



**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que la definición de los KPIs lo realiza la Fiduprevisora, el diseño corresponde a la visualización de los KPIs en la solución implementada.

21. 2.6.3. RPA. En virtud del principio de pluralidad de oferentes Solicitamos a la entidad reformule la siguiente solicitud: "a. El RPA debe poder realizar capturas de información y hacer el reconocimiento de caracteres ópticos (OCR) y reconocimiento inteligente de caracteres (ICR), código de barras y QR." ya que el RPA se apalanca de ML, IA, OCR e IDP entre otros para dar tratamiento a documentos semiestructurados o no estructurados pero el alcance tiene restricciones y limitaciones para ICR, código de barras y QR por lo cual solicitamos estas últimas sean opcionales.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la solución que brinden debe estar en la capacidad de realizar la captura de información y reconocimiento de OCR, ICR código de barras y QR.

**OBSERVANTE No. 7**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
21	04/05/2023 7:26 p.m.	Correo Electrónico	<b>SONDA</b>

1. 2.3. Diagnóstico y Planeación.

a. La empresa interesada debe entender el estado actual de los procesos, elaborar el diagnóstico y establecer una metodología y un plan de automatización para los 28 procesos de la Fiduprevisora.

**Pregunta:** Se puede tener acceso al mapa de proceso los procesos, toda vez que esto nos permite identificar el esfuerzo del nuestro equipo de trabajo. Por favor también compartir el mapa organización de la entidad, para entender en detalle las áreas involucradas en el proceso.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al oferente que no es posible entregar esta documentación por seguridad de la información. La información será entregada en la ejecución del contrato.

Respecto a la estructura organizacional, esta se encuentra publicada en la página web de la Fiduprevisora <https://www.fiduprevisora.com.co/estructura-organizacional/>

2. e. Debe explicar para cada proceso en que partes se utilizaría BPM y RPA, además de proponer otras tecnologías que contribuyan a la automatización, optimización y efectividad del proceso.

Sugerimos que nos incluya este requerimiento toda vez que el RPA solo será implementado una vez se tenga el detalle de los procesos a implementar, así como las interfaces graficas con las cuales tendrá que interactuar.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que este requerimiento hace parte del numeral 2.3 Diagnóstico y Planeación, dentro del cual deben entender los procesos y no se harán





desarrollos. La implementación de BPM y RPA se realizará para los procesos indicados en el numeral 2.7. Por otro lado, La documentación de los procesos será entregada en la ejecución del contrato.

3. f. Debe ser una solución SaaS (Software as a Service) y con implementación en nube.

Por favor confirmar si la entidad espera una solución Nativa 100% SaaS de un fabricante o se puede ofrecer una solución que se pueda desplegar en ambientes PaaS?

¿Con base en este mismo requerimiento, por favor confirmar si se espera un licenciamiento tipo suscripción mensual?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que en efecto se espera un ambiente nativo y 100% SaaS; y que el valor del licenciamiento debe estar incluido en los términos de la propuesta por tiempo que dure el contrato.

4. f. El datacenter debe cumplir con certificación TIER III o superior, certificado por el Uptime Institute en construcción y operación o ICREA nivel IV o superior en construcción y operación, certificado por la International Computer Room Experts Association.

¿Por favor precisar si se pueden presentar soluciones de BPM que puedan estar alojadas en Nube tipo Azure, AWS o Google platform? ¿en afirmativo que documentación debe presentar para este numeral?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que se validará con la presentación de los certificados TIER III o Superior. En caso de que la infraestructura sea tercerizada, se deberá demostrar el vínculo y presentar el certificado del proveedor que presta los servicios.

5. 2.8. Equipo Mínimo de Trabajo y Certificaciones

La entidad solicita: Analistas de Procesos y requerimientos, Líder Técnico y Desarrolladores Fullstack, con experiencia tanto en BPM como en RPA, consideramos que estos perfiles deben separarse puesto que son competencias diferentes.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no se acepta la solicitud, los perfiles solicitados son los que como mínimo permiten contar con un equipo idóneo, con el conocimiento y experiencia que se requiere.

6. 6. 2.10. FORMA DE PAGO ESTIMADA.

Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, el pago se estima que se realizará un primer pago del 50% contra la definición de requerimientos y otro 50% al finalizar la implementación.

Solicitamos por favor indicar ¿Cuál es el plazo de pago entre la radicación de la factura del proveedor y el pago, este será a 30 días?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que La forma de pago es estimada, y como el proceso se encuentra en etapa de estudio de mercado, la observación se tendrá en cuenta en el futuro proceso de selección.

7. DESARROLLOS EVOLUTIVOS. Solicitamos a la entidad nos confirme cuáles son los requisitos de conocimientos técnicos para el costo de este recurso.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que para los desarrollos evolutivos es de acuerdo con el perfil de los desarrolladores que se indica en el numeral 2.8

8. GENERALIDADES. Dado que se están combinando algunos de requisitos del BPM y el RPA, sugerimos a la entidad separar los requerimientos, o ¿confirmar si esperan que la solución de BPM cuente con RPA del mismo fabricante o se pueden presentar de diferentes?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no se acepta su solicitud y que no se separan debido que para automatizar estos procesos se necesitan BPM y/o RPA, las dos soluciones no necesariamente deben ser del mismo fabricante, pero el oferente debe brindar los dos sistemas y cumplir con los requerimientos.

9. ¿Se van a importar solo documentos o los metadatos también?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que los dos dependiendo las actividades del proceso

10. Por favor indicar la cantidad de usuarios para: o Cuantos usuarios son los creadores/gestores de documentos?

- o Cuántos usuarios hacen consultas de manera simultánea?
- o Usuarios de aprobación en procesos

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que para el proceso de Planeación y Gestión Operativa y de Contabilidad e Impuesto inician el flujo 10 y 45 usuarios respectivamente, hacen consultas 20 y 50 usuarios respectivamente, realizan aprobaciones 5 y 10 usuarios respectivamente.

11. Cuáles son los sistemas de información que actualmente posee el cliente, y ¿Cuáles de estos requieren se integrados con el gestor documental? Favor explicar el alcance de la integración para cada uno de los sistemas.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que este proceso será descrito en la fase inicial del proyecto, ya que en la fase de análisis se validarían todas las interfaces y conexiones.

12. Se requiere el acceso por medio de dispositivos móviles dentro de la solución. Ejemplo: Iphone, Ipad, tabletas y celulares Android.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** : Se le informa al observante que uno de los requerimientos que sea una solución responsive.



13. Se requiere que la implementación de la solución sea en sitio o puede ser desarrollada remotamente.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que, si es posible, siempre y cuando los integrantes del equipo de trabajo al momento de realizar reuniones con el equipo de la Fiduprevisora se acomoden a los horarios de la Fiduprevisora y solo se haga en idioma español.

14. Por favor adjuntar documentación de los procesos, diagramas y procesos que se quieren dimensionar.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al oferente que no es posible entregar esta documentación por seguridad de la información. La información será entregada en la ejecución del contrato.

15. Para los 28 procesos se requieren integraciones con otros sistemas.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al oferente que para los 28 procesos se hará diagnóstico y planeación, y la implementación de ambas tecnologías solo son para dos (2) procesos (Planeación y Gestión Operativa, y Contabilidad e Impuestos)

16. El soporte se espera que se maneje de manera remota o se requiere personal en sitio.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que puede ser de manera remota, siempre y cuando los integrantes del equipo de trabajo al momento de realizar reuniones con el equipo de la Fiduprevisora se acomoden a los horarios de la Fiduprevisora y solo se haga en idioma español

17. ¿Si el servicio se ofrece en un ambiente SaaS igual se requiere que la arquitectura funcione como microservicios?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que en efecto se requiere que la arquitectura funcione como microservicios

18. ¿Cuántas tablas de retención documentación posee la entidad?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la Fiduprevisora ha implementado un sistema de gestión documental en el cual se administran las tablas de retención documental.

19. Por favor aclarar el número de usuarios finales y usuarios técnicos que se tienen contemplados para el entrenamiento.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que los usuarios funcionales entre los dos procesos son entre 75 a 85 y técnicos de 10 a 15.

20. Indicar si se requiere guardar información y cuanto peso ocuparía en Gigabytes.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la capacidad del sistema, pertenece a la fase de análisis del proyecto.





21. Solicitud de ampliación plazo de entrega. Solicitamos respetuosamente a la entidad ampliar el plazo de entrega al menos para el 24 de mayo, toda vez que el consideramos importante contar con más información y tiempo para procesarla a fin de cumplir con una oferta responsable y eficiente.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que se extiende el plazo para la entrega de cotizaciones hasta el 23 de mayo.

**OBSERVANTE No. 8**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
6	05/05/2023 7:37 p.m.	Correo Electrónico	NET APPLICATIONS

1. Respecto al documento de invitación a cotizar. En el documento se indica que se debe trabajar con Portales Bancarios es importante señalar a la Fiduprevisora que si el login a algunos portales bancarios tiene captcha no son susceptibles a automatizar.

Por tal razón solicitamos a la entidad indicar de manera exacta con cuales portales bancarios se requiere validar la integración y automatización para verificar la viabilidad de dicha integración.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que en la etapa de análisis y diseño el oferente debe brindar la mejor solución utilizando BPM y RPA, y en los casos que se encuentren limitantes se debe dar alternativas para esas acciones que definitivamente no se pueden automatizar.

2. Respecto al documento de invitación a cotizar. En el literal f del numeral 2.4.1 se indica que se debe suministrar un data center para alojar la operación solicitamos aclarar si este datacenter puede estar en cualquier otro país es decir ¿puede estar fuera de Colombia?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que, si es posible, en el literal uu del numeral 2.4.5 se indica que el proveedor debe contar con un servidor alojado en un DATA CENTER con domicilio nacional o internacional que garantice alta disponibilidad, confidencialidad y seguridad de la información.

3. Respecto al documento de invitación a cotizar. En el literal L del numeral 2.4.1 se indica que se debe utilizar El diseño de las interfases de usuario, portales y/o aplicaciones se debe personalizar de acuerdo con el manual de identidad corporativa vigente de la Fiduprevisora S.A, Mas sin embargo es importante destacar que tanto el BPM como la herramienta de RPA Son software que interactúan con los procesos y las aplicaciones de la Fiduprevisora en muchas ocasiones las ejecuciones de actividades ocurren en el Backend, Solicitamos modificar parcialmente este requerimiento pues personalizar una herramienta de un tercero es imposible pues estas ya vienen desarrolladas y diseñadas.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que la identidad corporativa es para el Look and Feel.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





- 4. Respecto al documento de invitación a cotizar. En el literal a del numeral 2.6.1 se indica que El RPA debe poder realizar capturas de información y hacer el reconocimiento de caracteres ópticos (OCR) y reconocimiento inteligente de caracteres (ICR), código de barras y QR.

¿La Fiduprevisora tiene claro que este requerimiento son Add - on que tienen costos por uso adicional a la herramienta de RPA?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la solución que brindan debe estar en la capacidad de realizar la captura de información y reconocimiento de OCR, ICR código de barras y QR y en caso de requerirse algún plug in, el costo debe estar dentro del valor de la cotización.

¿Solicitamos a la entidad indicar la cantidad de páginas que requiere validar con OCR e ICR a utilizar por mes y año para poder calcular el costo de este Add – on?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que son aproximadamente 8.100 documentos mensuales sobre los cuales se debe realizar la captura.

- 5. Respecto al documento de invitación a cotizar. En el numeral 2.8 se indica que el equipo de trabajo debe contar con la siguiente certificación:

Certified RPA Professional	Automation Anywhere University		
----------------------------	--------------------------------	--	--

De acuerdo a lo anterior deberíamos entender como proponentes que solo se puede ofrecer la solución de RPA de este Fabricante (Automation Anywhere)

Si la anterior respuesta es Afirmativa porque no se estableció de manera exacta en los requerimientos del numeral 2.6.1 que debemos ofrecer obligatoriamente Automation Anywhere.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que, las certificaciones relacionadas en el numeral 2.8 son **ejemplos** y pueden ser de cualquier otra organización, lo importante es que las certificaciones que relacionen estén vigentes, se relacionen con el objeto a contratar y se demuestren en el momento que se requieran. Respecto al fabricante, como se indicó anteriormente es un ejemplo y por lo tanto no hay preferencia, sin embargo, el que se utilice debe permitir realizar los desarrollos que se requieran y estar en la capacidad de integrarse con los sistemas de la organización que sean necesarios para los procesos objeto de automatización. Además, la solución debe contar con representación y soporte técnico en Colombia por cuenta propia o a través de Partners.

- 6. Respecto al documento de invitación a cotizar. En el numeral 2.8 se indica que el equipo de trabajo debe contar con unas certificaciones, pero la entidad solo acepta las de ciertos entes certificadores limitando la pluralidad de oferta.

Solicitamos aclarar porque para la certificación de Scrum Máster Certified Solo se acepta que el ente certificador sea ScrumStudy y no otro ente certificador.

Solicitamos a la entidad permitir para todas las certificaciones permitir allegarlas sin solicitar un ente Certificador específico pues esto limita la pluralidad de oferta y no es un ítem que permita





validar si un profesional o no tiene las capacidades técnicas y profesionales para ejecutar el trabajo requerido.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al oferente que, Las certificaciones relacionadas en el numeral 2.8 son **ejemplos** y pueden ser de cualquier otra organización, lo importante es que las certificaciones que relacionen estén vigentes, se relacionen con el objeto a contratar y se demuestren en el momento que se requieran.

**OBSERVANTE No. 9**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
2	03/05/2023 9:45 a.m.	Correo Electrónico	ORACLE

1. Para nosotros FIDUPREVISORA es una entidad mixta, por esta razón, Oracle solo puede brindar sus servicios a través de aquellos aliados que cuenten con el contrato vigente ante Oracle PSA (Public Sector Addendum) to CSDA (Cloud Service Distribution Addendum), adicionalmente contar con una membresía OPN, que tengan vigentes y activos sus derechos de reventa y finalmente cuenten con el track de Cloud sell activo y vigente. Solicitamos muy amablemente nos puedan indicar si los partners que a continuación listamos podemos invitarlos a participar en este proceso de cotización.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que cualquier empresa que este en capacidad de prestar los servicios requeridos y que cumpla las condiciones indicadas, puede participar en el proceso.

2. Solicitamos su colaboración con una ampliación del plazo para presentarles las observaciones de la invitación a cotizar.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no se acepta la solicitud y que el plazo ya se cerró.

**OBSERVANTE No. 10**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
3	03/05/2023 4:46:39 p.m.	SECOP II	BPM BUSINESS PROCESS MANAGEMENT LATINOAMERICA S.A.S

1. 2.7. ETAPAS. Para los dos (2) de los 28 procesos que se automatizarán (Planeación y Gestión Operativa, y Contabilidad e Impuestos), se deben desarrollar como mínimo las siguientes etapas y actividades:

- 2.7.1. ETAPA 1. ANÁLISIS Y DISEÑO
- 2.7.2. ETAPA 2 DESARROLLO
- 2.7.3. ETAPA 3 IMPLEMENTACIÓN





2.9. DURACIÓN ESTIMADA. La empresa interesada debe cotizar el servicio para:

- Implementación hasta 6 meses.
- Estabilización hasta 3 meses.
- Garantía mínimo 3 meses luego de la fase de implementación.
- Soporte 6, 12, 24 y 36 meses.
- Costos de desarrollos evolutivos por hora.

De acuerdo con nuestra amplia experiencia en la automatización de procesos de negocio de toda índole en entidades de orden nacional, del sector público y privado, un plazo de seis (6) meses para la ejecución de las etapas de análisis y diseño, desarrollo e implementación no es un plazo realista, menos aún, cuando se considera la integración de los procesos automatizados con otros sistemas de información como PeopleSoft, FLEXIFON, PORFIN, SGDEA (Sistema de Gestión Documental) y Portales Bancarios que requieren el concurso de terceros para su desarrollo y puesta en operación. Si a esto se le suma lo descrito en el alcance: Realizar el diagnóstico y la planeación para la implementación de BPM y RPA en todos los procesos de Fiduprevisora S.A., el tiempo previsto para el proyecto es insuficiente.

Si bien es cierto las plataformas BPM “low code” permiten la automatización de procesos de una manera muy ágil, integrando en una sola plataforma la diagramación de los procesos, el diseño de formularios, la gestión documental (para posterior envío SGDA), la aplicación de reglas de negocio, el desarrollo de los modelos entidad relación y la gestión de múltiples características que permiten el desarrollo de aplicaciones modernas que incorporan tecnología web responsive para ser operados en dispositivos de escritorio y móviles sin necesidad de programación, así como el uso de servicios para integraciones con otros sistemas de información con muy bajo desarrollo de código, la experiencia y ejecución exitosa de proyectos similares demuestra que el plazo planteado es insuficiente.

Considérese que si bien es cierto las áreas dueñas de los procesos conocen a fondo la operación, el levantamiento de información determinará los múltiples requerimientos a ser cubiertos por la automatización y el diseño del sistema; de esto el proveedor solo tendrá conocimiento una vez se finalice la fase de levantamiento de información que podría tomar alrededor de 3 meses trabajando de una manera muy disciplinada y aplicando metodologías ágiles y certificadas en la ejecución de proyectos similares. En otras palabras, la invitación a cotizar describe de una manera muy general el objetivo y las características generales de las plataformas BPM y RPA, pero el alcance definitivo solo se obtendrá una vez se lleve a cabo la etapa de análisis y diseño de manera conjunta entre las áreas dueñas de los procesos de Fiduprevisora, los proveedores de los sistemas de información a integrar y el proveedor.

También vale la pena mencionar, que el análisis de los demás procesos que se requiere considerar determinará las bases de la arquitectura empresarial y la arquitectura de los dos procesos a automatizar, de tal suerte que la automatización de los procesos subsiguientes se haga de una manera coordinada y acorde con las necesidades de la organización. El tiempo que toma el desarrollo de estos ejercicios de arquitectura requiere también ser considerado dentro del plazo del proyecto.

Por supuesto que no habrá que esperar hasta finalizar la fase de implementación y estabilización para observar resultados y empezar a percibir un retorno de la inversión. Una implementación progresiva, bien calculada hará posible que ciertas tareas y componentes de los procesos se vayan liberando para ganar la operatividad y la agilidad esperadas. Esto aplica igualmente al desarrollo de las integraciones con los diferentes sistemas de información.

#### **RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:**

Se le informa al oferente que se realizó un benchmarking con diferentes proveedores con los cuales se pudo conocer diferentes alternativas de soluciones tecnológicas y las consideraciones necesarias para realizar la adopción de BPM y RPA, además de realizar un análisis de madurez de los procesos, se tuvo en cuenta el alcance, la estabilidad de los sistemas con lo que se gestiona, el desempeño y las oportunidades de mejora identificadas, entre otros criterios con los cuales se construyó la invitación a cotizar.

Respecto a las transacciones mensuales para el proceso de Planeación y Gestión Operativa son alrededor de 45 y de Contabilidad e Impuesto 21.500.

2. 2.10. FORMA DE PAGO ESTIMADA. Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, el pago se estima que se realizará un primer pago del 50% contra la definición de requerimientos y otro 50% al finalizar la implementación.

Se entiende que la entidad no considere bajo ninguna circunstancia realizar anticipos o pagos anticipados, sin embargo, la forma de pago planteada no es consecuente con las etapas y actividades planteadas y exige por parte del proveedor una financiación que encarece el proyecto y no provee el flujo de caja necesario para soportar el equipo mínimo destinado al proyecto ni la contratación y el aprovisionamiento de la plataforma cloud y el licenciamiento BPM y RPA que se requiere para dar inicio al proyecto. Una forma de pago más equilibrada podría considerar pagos parciales sujetos al cumplimiento de etapas y la entrega y recibo a satisfacción de componentes acordados.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la forma de pago es estimada, y como el proceso se encuentra en etapa de estudio de mercado, la observación se tendrá en cuenta en el futuro proceso de selección.

3. Volumen y tipo de usuarios. En la invitación a cotizar no se menciona la cantidad de usuarios internos y externos que harán uso de los dos procesos a automatizar.

Un análisis del volumen, tipo y nivel de recurrencia de los usuarios que participarán en la operación de los procesos, permitirá establecer el esquema de licenciamiento más adecuado en términos de cobertura y economía.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que los usuarios entre los dos procesos son entre 80 y 100, la recurrencia entre 60 y 70.



## OBSERVANTE No. 11

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
19	04/05/2023 3:15:58 p.m.	SECOPII	VASS CONSULTORIA DE SISTEMA COLOMBIA S.A.S

1. Observación a la fecha límite para presentar cotización:

Debido a la importancia de conocer los detalles solicitados en el presente documento, contar con el tiempo suficiente para cuantificar, y a la magnitud del servicio; de manera respetuosa se solicita aplazar la fecha de entrega de la cotización en por lo menos 10 días hábiles posteriores a la fecha en que entreguen las respuestas.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que se extiende el plazo para la entrega de cotizaciones hasta el 23 de mayo.

2. Observación al numeral 2.1. Alcance. “Realizar el diagnóstico y la planeación para la implementación de BPM y RPA en todos los procesos de Fiduprevisora S.A., además de la implementación de estas tecnologías en los procesos Planeación y Gestión Operativa, y Contabilidad e Impuestos que permitan su optimización, automatización e integración; orquestando los diferentes sistemas de información, las actividades que realizan los usuarios internos y externos, los canales de entrada y salida de información, ejecutar la extracción de datos y/o información a partir de documentos en diferentes formatos, fuentes de información y cualquier otro medio que se requiera en la implementación de BPM y RPA, de acuerdo a los elementos que intervienen en cada proceso; para eliminar actividades que no agregan valor, simplificando la ejecución de otras, reemplazando las tareas repetitivas con un robot, disminuyendo tiempo, costo y la probabilidad de cometer errores, mitigar el riesgo operativo, que facilite el control de los procesos, brinde la trazabilidad de las operaciones realizadas y suministre la información para la toma de decisiones basadas en datos”

A fin de cuantificar esfuerzos y recursos necesarios para cumplir con el objeto contractual en lo relacionado a la automatización de dos procesos Planeación y Gestión Operativa, y Contabilidad e Impuestos, se solicita a la entidad detallarlos en cuanto a documentación de proceso, procedimientos asociados, integraciones requeridas, volúmenes de recurrencia de actividades, pasos y demás. Detallar sistemas de información con los que se deben integrar.

Teniendo en cuenta que no se cuenta con dicha información, y se carece de un levantamiento de información a detalle (lo cual se haría en la primera fase de proyecto), dichas automatizaciones podrían tomar más recursos y más tiempo de lo planteado por la entidad. Se sugiere que el alcance de esas dos implementaciones sea limitado y que las partes concilien durante la fase de planeación, hasta donde llegaría la automatización teniendo en cuenta las restricciones de proyecto (alcance, tiempo, costos). Resulta indeterminado el alcance y la complejidad con el solo nombramiento de ámbitos tan grandes como lo son Planeación, Gestión Operativa, Contabilidad, Impuestos. Por favor aclarar el tratamiento que se dará si cuando se haga el levantamiento sea inviable el abordaje completo.



**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al oferente que no es posible entregar la documentación por seguridad de la información, esta información será entregada en la ejecución del contrato; respecto a los sistemas de información en el alcance se indica “Los procesos de Planeación y Gestión Operativa y Contabilidad e Impuestos se gestionan haciendo uso de los sistemas PeopleSoft, FLEXIFON, PORFIN, SGDEA (Sistema de Gestión Documental) Portales Bancarios, Páginas WEB, Correo electrónico, herramientas de escritorio y los que durante la ejecución del contrato el proveedor considere necesarias.”

Por otro lado, dentro de las actividades de Diagnóstico y Planeación se realizara la revisión del alcance de la automatización.

Las transacciones mensuales para el proceso de Planeación y Gestión Operativa son alrededor de 45 y de Contabilidad e Impuesto 21.500.

En relación con la inviabilidad que menciona, en dado caso que se presente esa situación se tomara las acciones de mitigación identificadas en la matriz de riesgo.

3. Observación al numeral 2.1. Alcance. “Los procesos de Planeación y Gestión Operativa y Contabilidad e Impuestos se gestionan haciendo uso de los sistemas PeopleSoft, FLEXIFON, PORFIN, SGDEA (Sistema de Gestión Documental) Portales Bancarios, Páginas WEB, Correo electrónico, herramientas de escritorio y los que durante la ejecución del contrato el proveedor considere necesarias.” Se solicita aclarar cuál es el nombre del software y versión del SGDA que utiliza la entidad.

A fin de cuantificar los esfuerzos, se solicita entregar detalle de qué tipo de integraciones se requieren y los flujos respectivos, se solicita identificar en qué parte del flujo se requieren las integraciones y si de cara a la aplicación a ser integrada la Entidad asumirá los desarrollos necesarios para entrega o recepción de información, debido a que el contratista no tendrá manera de intervenir sistemas externos.

Se solicita aclarar si la entidad tendrá la capacidad de desarrollar los artefactos requeridos para las integraciones en los sistemas de información externos, en los tiempos requeridos por el proyecto.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que el proveedor debe garantizar el desarrollo de las interfaces necesarias para las integraciones con los otros sistemas de información; se aclara que dichas interfaces son las correspondientes a la solución propuesta.

EL software del SGDEA (Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo) es Ophelia, el cual se implementó en el 2023 y por lo tanto su versión es reciente

Se sugiere a la entidad que debido a que en este momento estos esfuerzos no se pueden cuantificar, puesto que se requeriría mucho detalle, se deje para que las partes concilien el alcance durante la primera fase del proyecto.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que dentro de las actividades de Diagnóstico y Planeación se realizara la revisión del alcance de la automatización.

4. Observación al numeral 2.3. Diagnóstico y Planeación. “La empresa interesada debe entender el estado actual de los procesos, elaborar el diagnóstico y establecer una metodología y un plan de automatización para los 28 procesos de la Fiduprevisora”.

Debido a no necesariamente los procesos de negocio se traducen 1:1 en procesos a automatizar, puesto que los procesos que se automatizan deben ser a otro nivel de detalle y complejidad técnica, se solicita proporcionar información de alto nivel relacionado con los 28 procesos, a fin de poder determinar posibles complejidades que ayuden a la cuantificación del diagnóstico.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al oferente que no es posible entregar esta documentación por seguridad de la información. Los 28 procesos tienen caracterización y documentados sus procedimientos, información que será entregada en la ejecución del contrato

- Observación al numeral 2.3. Diagnóstico y Planeación. “Debe elaborar y desarrollar un plan de gestión del cambio durante todo el proyecto que permita comunicar, sensibilizar y formar a la organización para adoptar una cultura de automatización, aceptar los nuevos procesos y el uso de robots”

Se solicita aclarar si la palabra “desarrollar” significa que se debe ejecutar el plan de gestión de cambio que se diseñe. En caso afirmativo, se tendría que tener detalle de dicho plan, para poderlo incluir en el presupuesto, lo cual no es posible hasta no conocer y hacer levantamiento de cultura organizacional, funcionarios, estructura y demás. Se solicita aclarar, consideramos que el plan debe dejarse planteado únicamente a fin de una vez esté determinada la magnitud, se contrate de manera independiente o complementaria.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que dentro de las actividades de Diagnóstico y Planeación se realizara la revisión del alcance del plan de gestión del cambio.

- Observación al numeral 2.4. Requerimientos Tecnológicos, 2.5 Requerimientos no Funcionales y 2.6 Requerimientos Funcionales.

Debido a que en el formato de cotización económica no plante en ningún lugar la proporción o cotización de hardware/software correspondiente al BPM/RPA, se solicita aclarar porqué se da detalle en el numeral 2.4 de lo que debe cumplir la plataforma tecnológica.

#### 4. VALOR DE LA COTIZACIÓN

El valor de la cotización debe estar en pesos colombianos, debe incluir vigencia, IVA y demás impuestos a los que haya lugar, así como costos directos e indirectos.

#### DIAGNÓSTICO, PLANEACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

DESCRIPCIÓN	VALOR ANTES DE IVA	IVA (En caso de aplicar)	VALOR TOTAL
Diagnóstico y Planeación (28 Procesos)			
Implementación (2 procesos) (Debe incluir las licencias de Acceso)			

#### SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Tenga en cuenta que el valor que aquí se registre debe considerar la prestación del servicio 7X24.

DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO POR MES	IVA (En caso de aplicar)	VALOR TOTAL
Soporte para 6 meses			
Soporte para 12 meses			
Soporte para 24 meses			
Soporte para 36 meses			

Por favor aclarar si debemos o no incluir el costo de la plataforma. En caso de que se requiera, es necesario definir:





- ¿La entidad acepta plataformas en modalidad PaaS?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que en el valor de la implementación el oferente debe incluir el valor de los numerales 2.4. Requerimientos Tecnológicos, 2.5. Requerimientos No Funcionales, 2.6. Requerimientos Funcionales y 2.7. ETAPAS.

Respecto a la plataforma debe ser una solución SaaS (Software as a Service)

- Sin detalle de procesos, volumetrías y demás, no es posible determinar cantidades de consumo de plataforma, infraestructura, usuarios x proceso, etc., los cuales son utilizados por los diferentes fabricantes para cotizar a nivel de infraestructura.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante las transacciones (ejecución del proceso) mensuales para el proceso de Planeación y Gestión Operativa son alrededor de 45 y de Contabilidad e Impuesto 21.500, y los usuarios son 20 y 50 respectivamente.

- Para contratación de plataformas, se requiere duraciones contractuales de 12, 24, 36 o superiores. Definir duración

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al oferente que la duración depende del estudio de mercado.

7. Observación al numeral 2.7. Etapas “Para los dos (2) de los 28 procesos que se automatizarán (Planeación y Gestión Operativa, y Contabilidad e Impuestos), se deben desarrollar como mínimo las siguientes etapas y actividades:”

A fin de poder dimensionar los dos procesos que se automatizarán:

- es necesario conocer a más detalle los flujos. Se solicita a la entidad entregar información (flujos, procedimientos, pasos, actividades y demás) relacionados.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no es posible entregar la documentación por seguridad de la información. Esta información será entregada en la ejecución del contrato.

- Se requiere conocer las integraciones y características de dichas integraciones puesto éstas pueden constituir por si solos proyectos independientes.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la definición de las integraciones necesarias tendrá lugar en la fase de inicio (Análisis) por parte del proveedor.

- Aclarar si la Entidad asumirá la integración y desarrollos requeridos de parte del otro sistema de información.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que El proveedor debe garantizar el desarrollo de las interfaces necesarias para las integraciones con los otros sistemas de información; se aclara que dichas interfaces son las correspondientes a la solución propuesta.



8. Observación al numeral 2.8. Equipo mínimo de trabajo. Debido a que el proyecto tiene una alta dependencia y criticidad del personal de la entidad, para que proporcione la información, cuente con el tiempo disponible para el levantamiento de información, cuente con los tiempos de validación de la nueva arquitectura planteada a nivel de procesos, etc., se solicita confirmar si la entidad contará con personal funcional y técnico disponible para proporcionar y colaborar con la información requerida.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la disponibilidad será la que se requiera de cada proceso, la cual se planificará dentro del cronograma de actividades que se defina.

9. Observación al numeral 2.8. Equipo mínimo de trabajo Debido a que el proyecto no es para la contratación de recurso humano específico, sino es por los resultados, se sugiere y solicita a la entidad no definir equipo de trabajo, dedicaciones, perfilamiento; puesto que limita de manera importante la maniobrabilidad de los proponentes, máxime porque no necesariamente con dicho personal y perfilamiento se puede cumplir el futuro contrato. De manera respetuosa se solicita a la entidad únicamente definir lo correspondiente al equipo estratégico: Gerente de Proyecto y arquitecto.

Notar que definir a tanto detalle el equipo hace que los proveedores tiendan a cotizar exactamente ese recurso humano, lo cual es totalmente incorrecto, debido a que lo necesario es un equipo interdisciplinario con dedicaciones y perfiles diferentes.

Se sugiere retirar.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no se acepta la sugerencia, Los perfiles solicitados son los que como mínimo permiten contar con un equipo idóneo, con el conocimiento y experiencia que se requiere.

10. Observación al numeral 2.9. Duración estimada. La entidad plantea implementación de 6 meses, estabilización de 3 meses, garantía de 3 meses. Por favor aclarar si la garantía y estabilización son tiempos en paralelo. Es decir, 3 meses lineales.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que se modifican los términos de la invitación en cuanto a que la garantía son mínimo 3 meses luego de la fase de implementación y estabilización.

11. Por favor confirmar si la cotización debe presentarse vía plataforma Secop II.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** La cotización se puede presentar a través de la plataforma de secop o al correo electrónico [intdemercados@fiduprevisora.com.co](mailto:intdemercados@fiduprevisora.com.co)

12. Por favor informar porqué en la plataforma aparece duración del contrato de 12 meses.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le aclara al observante que los doce (12) meses corresponden

- Diagnóstico, planeación e Implementación hasta 6 meses.
- Estabilización hasta 3 meses.

- Garantía mínimo 3 meses luego de la fase de implementación y estabilización.

13. Observación al numeral 4. Valor de cotización. Debido a que la entidad solicita incluir las licencias de acceso a las herramientas tecnológicas que se requerirán, se solicita aclarar:

- ¿Requieren acceso (es decir suscripciones del software), durante la duración del proyecto únicamente? ¿Es decir 6 meses?, por favor aclarar este punto (Implementación de procesos, que incluye el licenciamiento) durante cuánto tiempo de debe cotizar.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que las licencias deben ser incluidas por la duración del proyecto, de continuar en implementación e instalación de aplicaciones, se desarrollaría un proceso adicional de licencias. Teniendo en cuenta que debe ser SAAS el valor del licenciamiento debe estar incluido en los términos de la propuesta.

- Debido a que las diferentes plataformas se licencian por cantidad de procesos, o cantidad de usuarios o tamaños, etc., y la entidad solicita que se implementen únicamente 2 de los 28 procesos; ¿entenderíamos que posteriormente a dichas implementaciones (2 procesos) abriría otro concurso o invitación a contratar, para adquirir el licenciamiento para los 26 procesos restantes? Por favor aclarar.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que en el alcance de esta oferta solo se requieren licencias para los dos procesos de automatización, para los demás procesos se hará en futuros procesos de contratación.

14. Se solicita a la entidad aclarar la siguiente información correspondiente a los dos procesos a implementar:

- ¿Cuántos usuarios externos requieren acceso?
- ¿Cuántos usuarios internos requieren acceso?
- ¿Cuántos usuarios son los iniciadores de cada proceso?
- ¿Cuántos usuarios requiere la entidad se habiliten para funcionalidades de modelamiento?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que para el proceso de Planeación y Gestión Operativa y de Contabilidad e Impuesto inician el flujo 10 y 45 usuarios respectivamente, hacen consultas 20 y 50 usuarios funcionales respectivamente, y para funcionalidades de modelamiento 4.

15. Debido a que es común que lo correspondiente a RPA se cotice por unidad de robot, pero ante la imposibilidad de en éste momento conocer cuántos Robots se requerirán, se solicita a la entidad definir en igualdad de condiciones a todos los oferentes, qué cantidad de Robots requiere cotizar para lo que sería la implementación de los dos primeros procesos.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que la cantidad de Robots se establecerá con el análisis y diseño de los dos procesos objeto de automatización, ya que de acuerdo con la mejora propuesta haciendo uso BPM y RPA por parte del proveedor se determinarían para que actividades se utilizaran Robots.

16. Se solicita aclarar si la solución requiere ser expuesta en algún portal web. Por favor detallar.



**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al proveedor que al ser un servicio SaaS si se requiere sea de esta forma.

17. Se solicita aclarar si los ambientes de desarrollo y pruebas únicamente se requieren durante los 6 meses de implementación. Por favor definir lapso de tiempo.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al proveedor que el tiempo establecido será el mismo tiempo de ejecución del contrato

18. ¿Las conexiones requeridas para las integraciones de los sistemas de información propios, se realizarán mediante VPN provista por la entidad?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al proveedor que en efecto se realizarán mediante VPN provista por la Fiduprevisora.

19. Se solicita aclarar qué alcance se quiere dar al requerimiento: “Se debe contar con manejo de ETL's para el procesamiento de datos”, puesto que existen herramientas de ETL especializadas en el mercado y por lo tanto no se entiende si mediante el presente que tiene otro propósito, también la entidad requiere se incluya una herramienta de ETL independiente. Tener en cuenta que finalmente todos los sistemas de información generan data que posteriormente y de manera externa puede ser consolidada y puede ser utilizada por herramientas ETL. Por favor aclarar.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se informa al observante que para esta observación se ajustan las condiciones de análisis del mercado.

**OBSERVANTE No. 12**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
12	04/05/2023 6:36:52 p.m.	SECOP II	DACARTEC INTERNATIONAL SERVICES ANDINA S.A.S

1. ¿Cuáles son los criterios de selección para la evaluación de las cotizaciones?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que el proceso se encuentra en etapa de estudio de mercado y no procede evaluación de las cotizaciones. De acuerdo con el análisis realizado por la entidad se fijarán los requisitos para el futuro proceso de selección.

2. ¿Sera posible presentar herramientas diferentes a automation anywhere?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no hay preferencia por ningún fabricante los mencionados en el numeral 2.8 son ejemplos y por lo tanto los oferentes pueden utilizar cualquier otro fabricante, lo importante es, el que se utilice debe permitir realizar los desarrollos que se requieran y estar en la capacidad de integrarse con los sistemas de la organización que sean necesarios





para los procesos objeto de automatización. Además, la solución debe contar con representación y soporte técnico en Colombia por cuenta propia o a través de Partners.

3. ¿Cuáles son los requisitos y especificaciones técnicas que deben cumplir los productos o servicios que se están cotizando?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que las especificaciones técnicas están descritas en los numerales 2.4. Requerimientos Tecnológicos, 2.5. Requerimientos No Funcionales, 2.6. Requerimientos Funcionales.

4. ¿Hay algún requisito de certificación o acreditación necesarios para los proveedores interesados?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que el proceso se encuentra en etapa de estudio de mercado por lo que las certificaciones se indicaran en el proceso de selección

5. ¿Cuáles son los términos y condiciones del contrato, incluyendo las condiciones de pago y las garantías?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no aplican términos y condiciones del contrato en etapa de estudio de mercado

6. ¿Hay un presupuesto específico disponible para la adquisición de los productos o servicios cotizados?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al oferente que la duración depende del estudio de mercado.

7. ¿Qué documentos y materiales adicionales se deben presentar junto con la cotización?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que se deben presentar los indicados en el numeral 3 del documento.

8. ¿Hay alguna limitación en cuanto al número de cotizaciones que un proveedor puede presentar?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al oferente que solo se puede presentar una.

9. ¿Nos pueden enviar los 28 procesos a analizar, con su respectiva documentación?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que no es posible entregar la documentación por seguridad de la información. Esta información será entregada en la ejecución del contrato.

10. Indicar volumetría de los documentos a procesar en OCR; tipología documental.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que son aproximadamente 8.100 documentos mensuales.



11. Se sugiere a la entidad que las aplicaciones para BPM o RPA se encuentren en cuadrantes como Forrester o Gartner.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que las aplicaciones que se utilicen debe permitir realizar los desarrollos que se requieran y estar en la capacidad de integrarse con los sistemas de la organización que sean necesarios para los procesos objeto de automatización. Además, la solución debe contar con representación y soporte técnico en Colombia por cuenta propia a través de Partners.

12. Se sugiere que no se limite la experiencia a entidades del sector financiero y que se amplíe a todo tipo de entidades tanto públicas como privadas.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Se le informa al observante que se modifican los términos de la invitación en cuanto a que se tendrá en cuenta la experiencia del sector financiero colombiano o regional.

## FIDUPREVISORA S.A.

**"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.

