

**INVITACIÓN A COTIZAR No. 031 DE 2023**

Objeto: Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotizaciones para la prestación del servicio de fábrica de Software, junto con las actividades de soporte, mantenimiento y desarrollo de nuevas funcionalidades sobre las aplicaciones administradas por Fiduprevisora S.A. en Oracle Forms, java, JQuery, .net, Pentaho, Sql Server, Oracle, plataforma Redhat, Php, Codeigniter, Mysql, , HTML, Wordpress y Moodle, y las aplicaciones, portales e integraciones con las que cuenta o llegare a contar, las cuales han sido implementadas de acuerdo con los requerimientos del negocio fiduciario y conforman el núcleo de la operación de los negocios, con un equipo especializado que brinde soporte en sitio, con cobertura de horario adicional y fines de semana, consultores Senior a demanda para apoyo y definiciones de alto nivel sobre requerimientos de desarrollo.

Apertura de la Invitación: 2 de noviembre de 2023.

Fecha límite para presentar observaciones: 7 de noviembre de 2023 hasta las 18:00 pm.

Respuesta a Observaciones: 10 de noviembre de 2023.

Recepción de Cotizaciones: 16 de noviembre de 2023 hasta las 18:00 pm.

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

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

1. INFORMACIÓN GENERAL

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

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

1.1. Régimen Jurídico

La presente solicitud de cotización se realiza conforme con lo establecido en el Artículo 15 de Ley 1150 de 2007 la cual establece lo siguiente: “DEL RÉGIMEN CONTRACTUAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS ESTATALES. El parágrafo 1o del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, quedará así: “Artículo



32. (...) Parágrafo 1°. Los contratos que celebren los Establecimientos de Crédito, las compañías de seguros y las demás entidades financieras de carácter estatal, no estarán sujetos a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a dichas actividades.

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

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

1.2. Confidencialidad de la Información

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

1.3. Protección de datos personales

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

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

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



1.4. Criterios Ambientales

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

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

1.5. Matriz Riesgos

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

1.6. ALCANCE

Prestar los servicios de soporte y desarrollos de nuevas funcionalidades sobre las aplicaciones administradas por Fiduprevisora S.A. en Oracle Forms, java, Jquery, .net, Pentaho, Sql Server, Oracle, plataforma Redhat, Php, Codeigniter, Mysql, , HTML, Wordpress y Moodle y las aplicaciones, portales e integraciones con las que cuenta o llegare a contar.



Al continuar con la operación del sistema con Fomag 1, Fomag II, reporteador, stage, Cud, integrador, bus de integración, sitios web (página de Fiduprevisora y Fomag), e-learning Fomag no se Incurre en los costos tanto monetarios como de tiempo de la migración de los datos. Así mismo se mantienen las funcionalidades ya desarrolladas bajo el contrato anterior.

- Mantiene los sitios web o portales, por compromiso con los diferentes entes de control como la Superfinanciera.
- Los sistemas Fomag I, Fomag II, Indicadores FOMAG, Reporteador, Cud, VisorPDF, Riesgos Laborales y las integraciones se encuentra operando desde hace más un (1) año, por tanto, no se incurre en costos de implementación y capacitación a los funcionarios, así como la información actualizada de parte de las secretarías de educación a través de las diferentes áreas como de los docentes y sus beneficiarios. Aplicaran Capacitaciones para las nuevas funcionalidades.
- De acuerdo con los compromisos adquiridos en el anexo técnico con el Ministerio de educación es necesario dar soporte y mantener la operación sobre los aplicativos e integraciones que soportan la operación del Fondo de magisterio.
- Es importante mantener el soporte y las solicitudes de desarrollo sobre el aplicativo de Riesgos Laborales por compromiso contractual con el Ministerio de trabajo.
- Actualmente se encuentran desarrolladas y en funcionamiento varias integraciones que requieren el servicio de soporte y mantenimiento como son:
 - Porfin-integrador
 - People-integrador
 - Flexifon-integrador
 - Fomag-integrador
 - Humano-people
 - Todas estas integraciones y el mantenimiento de las mismas, es decir los cambios que surjan durante la prestación del servicio están incluidas dentro del servicio.

1.7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

Para la prestación del servicio se requieren las siguientes condiciones:

1.7.1. Infraestructura tecnológica actual

Como apoyo tecnológico para el manejo del negocio FIDUPREVISORA S.A. cuenta con la infraestructura, tanto en hardware como de software, con capacidad para soportar los sistemas de información que requiera la organización.



Tecnologías de software

- Manejador de Base de Datos ORACLE 10, 11 y 12
- SQL Server
- Sistemas Operativos Solaris, Windows Server y Linux
- Correo Electrónico Microsoft 365
- Herramientas de Microsoft Office
- Bus de Integración
- Plataforma redhat
- Apache 2.4.6
- Contenedores Weblogic, OAS y Widfly.

Comunicaciones

- Red WAN. Topología Estrella

Seguridad

En cuanto a los mecanismos de seguridad se utilizan tres filtros, el primero es suministrado por el Sistema Operativo del Cliente, el segundo por la Red y el tercero por el Manejador de bases de datos. A nivel de los Aplicativos, se tienen definidos niveles de acceso por usuario, de acuerdo a una parametrización inicial del negocio, lo cual da un cuarto nivel de seguridad de acceso a datos y procesos.

1.7.2. Requerimientos funcionales de soporte.

Este servicio atenderá las incidencias funcionales y técnicas que se presenten por la operación normal del sistema. Las modalidades de servicio se catalogan de la siguiente manera:

- Soporte Operacional de Incidencias Nivel 2.
- Soporte Operacional de Incidencias Nivel 3.
- Soporte Operacional de Problemas.

Soporte operacional de incidencias Nivel 2

Las tareas relacionadas a este nivel de servicio son:

- a. Recibir las incidencias del usuario que vayan a ser gestionados por el proveedor.
- b. Iniciar el diagnóstico de las incidencias determinando en primera instancia una solución que deje habilitada la operación del negocio. El caso solamente se cerrará cuando se desarrolle la solución definitiva o cuando después de 3 días hábiles no se obtenga retroalimentación o respuesta del usuario.
- c. Documentar las soluciones funcionales y técnicas en la herramienta estipulada por FIDUPREVISORA S.A.



- d. Probar y documentar los resultados de las soluciones de primera instancia.
- e. Identificar incidencias comunes y/o reiterativas notificándolas para la búsqueda de una solución permanente.
- f. Replicar las incidencias en los ambientes de prueba, en caso de no ser posible, gestionar la solución con el usuario en el ambiente de producción.
- g. Notificar la solución de las incidencias a la coordinación de Fiduprevisora S.A.
- h. Gestionar las aprobaciones y cierre de los casos con los usuarios.
- i. Asegurar con el usuario el funcionamiento en producción.
- j. Cumplir con los ANS establecidos por FIDUPREVISORA S.A. para la atención de incidentes.
- k. Realizar y documentar pruebas unitarias de los incidentes.
- l. Escalar en el momento oportuno, los incidentes que no puedan ser solucionados a tercer nivel.

Soporte operacional de incidencias Nivel 3

La modalidad de Soporte para Incidencias Nivel 3 tomará los casos de complejidad que no pueda resolver el Nivel 2. Las tareas relacionadas a este servicio son:

- a. Realizar el análisis funcional y técnico de las incidencias derivadas del nivel 2.
- b. Recomendar con base en las mejores prácticas de desarrollo, soluciones funcionales o técnicas para resolver las incidencias.
- c. Documentar las soluciones funcionales o técnicas realizadas en la herramienta estipulada por FIDUPREVISORA S.A.
- d. Apoyar al equipo del Nivel 2 cuando este lo requiera.
- e. Escalar las incidencias que no puedan ser solucionadas en esta instancia a problema.

Gestión de Problemas

Las tareas relacionadas a este nivel de servicio son:

- a. Colaborar con el responsable de FIDUPREVISORA S.A. en la gestión para la obtención de documentación de los problemas.



- b. Documentar las soluciones funcionales y técnicas en la herramienta estipulada por FIDUPREVISORA S.A.
- c. Probar y documentar los resultados de las soluciones.
- d. Notificar la solución de los problemas a la coordinación de Fiduprevisora S.A.
- e. Gestionar las aprobaciones y cierre de los casos con los usuarios.
- f. Asegurar con el usuario el funcionamiento en producción.

1.7.3. Desarrollo de nuevas funcionalidades por incidentes.

La resolución de incidencias mediante el desarrollo de nuevas funcionalidades contempla tareas tales como:

- a. Recomendar con base en las mejores prácticas de desarrollo las soluciones funcionales o técnicas para resolver las incidencias mediante desarrollos.
- b. Justificar el porqué de un nuevo desarrollo y no una solución inmediata o temporal del incidente.
- c. Estimar el tiempo requerido
- d. Diseñar las soluciones acordadas.
- e. Construir las soluciones acordadas.
- f. Realizar pruebas unitarias
- g. Realizar pruebas de calidad de las soluciones acordadas.
- h. Capacitar al usuario en el manejo de las soluciones acordadas.
- i. Documentar las soluciones funcionales o técnicas construidas.
- j. Asegurar con el usuario el funcionamiento en producción.

1.7.4. Entregables y/o reportes

- a. Documentación oportuna, clara y efectiva con respecto a los casos trabajados por mesa de ayuda. (De ello depende la correcta ejecución y auditoría al momento de facturación).
- b. Calidad y garantía en la entrega de información, ya sea técnica y/o funcional.



- c. **MEDICIÓN DE CALIDAD:** Para efectos de medir la calidad de los desarrollos entregados por la fábrica de desarrollo en la fase de estabilización, se contará a partir de 4 incidencias reportadas por el funcional que se presenten en los desarrollos el porcentaje de cumplimiento se verá afectado a través de la vigencia del futuro contrato así:

Cantidad de desarrollos sin calidad	Porcentaje a descontar en la próxima factura
1 Desarrollo con más de 4 incidencias	5%
2 Desarrollo con más de 4 incidencias	10%
3 Desarrollo con más de 4 incidencias	15%
4 Desarrollo con más de 4 incidencias	20%
5 Desarrollo con más de 4 incidencias	5%
6 Desarrollo con más de 4 incidencias	30%

- d. Entrega de documentos de análisis, diseños, documentos de pruebas funcionales, Manual de Usuario y documento de cierre de actividad claros para todos los funcionarios, en los casos de desarrollos y segundo nivel si hay lugar a ello, cumpliendo la normativa PMI, SCRUM y/o la que defina Fiduprevisora.
- e. Presentar una garantía mínima de 60 días por desarrollos puestos en producción. Para efecto de casos por mesa de ayuda debe haber una garantía mínima de 30 días.
- f. Se debe tener en cuenta que los desarrollos en etapa de análisis deberán tener en cuenta todas las customizaciones y procedimientos actuales que realiza el sistema sin llegar a perjudicar ninguna aplicación (Garantía en la puesta a producción y en el análisis realizado).
- g. Los demás acordados con el proponente seleccionado.

1.7.5. Requerimientos de Hardware

- a. Contar con equipos de cómputo en los casos que Fiduprevisora S.A. no de asignación de ellos, cumpliendo con las normas de seguridad y con las herramientas idóneas para cumplir con la solución de los incidentes y desarrollos presentados.
- b. Contar con un espacio de trabajo (sitio alternativo) de acuerdo al esquema de continuidad de negocio y en los cuales aplique sobredemanda de incidencias.

1.7.6. Requerimientos de Software

Los requeridos para la correcta ejecución de la actividad, es decir el proveedor debe suministrar las licencias que necesite para desarrollar o dar soporte durante la vigencia del contrato, cumpliendo en su totalidad los niveles de seguridad.



1.8. OBLIGACIONES A CARGO DEL CONTRATISTA

El trabajo se debe realizar en conjunto con FIDUPREVISORA S.A., para que este último logre potencializar los conocimientos técnicos y administrativos relacionados con el mantenimiento de sus aplicaciones. De esta manera, se incrementará la productividad, los niveles de calidad de los sistemas de información y la satisfacción de los usuarios internos y externos, con un personal mínimo que garantice la operación y continuidad del negocio.

ITEM	ROL	EXPERIENCIA MINIMA REQUERIDA	NÚMERO DE RECURSOS
1	Gerente de Proyectos	4 años	1
2	Coordinador de Mesa de Servicios	4 años	2
3	Consultor Técnico - Esquema de trabajo para desarrollos - Evolutivos y casos de segundo nivel WordPress	4 años	2
4	Consultor Técnico - Esquema de trabajo para desarrollos - Evolutivos y casos de segundo nivel Java	5 años	2
5	Consultor Funcional - Esquema de trabajo para desarrollos - Evolutivos y casos de segundo nivel Oracle Form	5 años	2
6	Consultor QA	5 años	1

De acuerdo con la demanda suministrar personal adicional para cumplir con los cronogramas de las estimaciones propuestas.

A continuación, se muestran condiciones específicas:

- a. El servicio debe ser prestado en la sede principal de Fiduprevisora, en la ciudad de Bogotá o mediante Teletrabajo.
- b. Los equipos o herramientas tecnológicas deberán contar con dominio y políticas de seguridad suministradas por el contratista a sus colaboradores.
- c. Los consultores ofrecidos deben contar con las habilidades y conocimientos necesarios para brindar soporte a la plataforma tecnológica en lo referente a software, infraestructura y motor de base de datos.
- d. Los perfiles requeridos deben tener conocimientos en el uso de buenas prácticas, estándares de programación y aseguramiento de la calidad, con certificaciones en Oracle Forms, java, .net, Pentaho, Sql Server, Oracle, plataforma Redhat, Php, Mysql y Wordpress.
- e. Cumplir con los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos por Fiduprevisora y la metodología de desarrollo vigente para la entidad.
- f. Los nuevos desarrollos y mantenimientos de software deben ejecutarse bajo la metodología de desarrollo implementada por Fiduprevisora y serán de propiedad de Fiduprevisora sin opción de comercialización.



- g. El soporte de las aplicaciones se prestará bajo los lineamientos y procedimientos establecidos en el modelo operativo de Fiduprevisora vigente y futuras actualizaciones.
- h. Prestar el servicio ofrecido en sitio o teletrabajo de acuerdo con el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm y brindará atención en casos excepcionales en horarios adicionales, festivos y fines de semana, de acuerdo con las exigencias y necesidades que surjan.
- i. Los funcionarios asignados cuando presten el servicio en las instalaciones de Fiduprevisora deben asistir con las normas de vestuario de Fiduprevisora.
- j. Reportar en el aplicativo Aranda la gestión de casos, la herramienta que deberá ser alimentada y administrada bajo los criterios de control expuestos por Fiduprevisora y ANS establecidos en la herramienta.
- k. Generar un esquema de continuidad de soporte y metodología de trabajo para dar atención en el horario completo y no dejar casos pendientes sin respuesta.
- l. Establecer un esquema de monitoreo, diagnóstico y mejoras en el aplicativo, para garantizar la estabilidad de este, aún con el crecimiento del negocio, basados en el marco ITIL.
- m. Suministrar un Gerente de proyecto y un Coordinador de Mesa de Servicios que no genere costo alguno o consumo de horas al proyecto y su duración es la vigencia del contrato.
- n. Al finalizar el contrato el proveedor deberá realizar la entrega (transferencia de conocimiento) a la nueva fábrica contratante sin costo alguno durante un mes.
- o. En la fase de transición no se evaluará las ANS este tiempo será de un mes, a partir del segundo mes se evaluarán y medirán los acuerdos de niveles de servicio.
- p. La fábrica debe contar con certificación CMMI nivel 4 o 5 para calidad y buenas prácticas o una certificación que homologue lo anterior, durante toda la ejecución del futuro contrato. Cada uno de los nuevos desarrollos requeridos deberá cumplir con los requerimientos funcionales definidos y la calidad necesaria; así mismo, deberán permitir un crecimiento o escalabilidad de acuerdo con las necesidades de la Entidad y ofrecer flexibilidad, asesoría, agilidad y seguridad en los procesos de captura, actualización, consulta y generación de la información.
- q. El servicio de desarrollo mantenimiento de aplicaciones y nuevos desarrollos existentes comprenderá la realización de las labores típicas de mantenimiento de software (adaptativo, perfectivo y evolutivo), que incluyen entre otras actividades:
 - Iniciativa de Requerimientos - Análisis y estimación de Requerimientos
 - Diseño - Desarrollo - Pruebas unitarias
 - Pruebas de calidad - Implementación
 - Estabilización de los sistemas en producción
 - Documentación funcional y técnica
 - Capacitación técnica y funcional a los usuarios del sistema.



- r. El servicio de mantenimientos correctivos y requerimientos:
- Análisis del incidente y/o requerimiento
 - Desarrollo de la solución
 - Pruebas unitarias - Documentación
 - Implementación de la solución.

1.9. DURACIÓN

La duración o plazo estimado para la prestación del servicio es de doce (12) meses.

1.10. FORMA DE PAGO ESTIMADA

Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, los pagos se estima que se realizarán de forma mensual, previa certificación y aprobación por parte del supervisor del Contrato y presentación de la factura o cuenta de cobro acompañada del informe de actividades, dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura.

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA COTIZACIÓN.

2.1. Forma de presentación de la Cotización

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

2.2. Documentos de carácter jurídico y financiero

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

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

2.3. Experiencia Específica

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



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

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

3. VALOR DE LA COTIZACIÓN

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

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

DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ESTIMADA	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	IVA (En caso de aplicar)	VALOR TOTAL
Valor de soporte	Hora	Demanda			
Valor desarrollo	Hora	Demanda			

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

Agradecemos su participación.

FIDUPREVISORA S.A.

Elaboró: R. Álvarez - Profesional Inteligencia de Mercados.
 Revisó: María José Barguil Borja - Directora de Contratos Empresa.
 Revisó: Christian Ramiro Fandiño Riveros - Gerente de Adquisiciones & Contratos.
 Aprobó: Francisco Antonio Riascos S. – Director de Software.

"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.