



FIDUPREVISORA S.A.
INVITACIÓN A COTIZAR No.037 de 2023
RESPUESTA A OBSERVACIONES

Fiduprevisora S.A. está interesada en cotizar los servicios de Interventoría Técnico – Funcional y aseguramiento de calidad sobre el proyecto de CORE FIDUCIARIO DE FIDUPREVISORA S.A., cuyo objeto consiste en: *“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN, MIGRACIÓN, PERSONALIZACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE CORE FIDUCIARIO TIPO SAAS, SOBRE LAS DIFERENTES FUNCIONALIDADES DE LA PLATAFORMA OFRECIDA, CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS DE LA FIDUPREVISORA S.A., EXISTENTES O QUE SE LLEGAREN A CAUSAR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO”*, con el fin de realizar labores de control, seguimiento, aseguramiento de calidad, generando alertas, acciones preventivas y correctivas para garantizar el desarrollo normal del proyecto.

OBSERVANTE No. 1

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
7	18/12/2023 6:22 p.m.	SECOP II	XPERIS

1. ¿Si no se tiene la experiencia especifica se puede generar una unión temporal para la validación de experiencia?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es viable generar la Unión Temporal

2. ¿Los perfiles pueden ser quienes manejen la experiencia especifica en migración?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se debe acoger a los perfiles mínimos requeridos en esta invitación.

3. ¿Las experiencias de las personas que integran el equipo puedan ser homologadas por experiencia en el servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que no es viable la homologación de tiempo en servicio por estudios.

4. ¿Tienen preferencia de alguna nube para la migración del core?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el servicio ya esta contratado puede validar en la página de Fiduprevisora en el siguiente link:

<https://www.fiduprevisora.com.co/contratacion/#/procesosContratacion>

Invitación 017 de 2023 CORE FIDUCIARIO





5. ¿Dónde se encuentra alojado el Core en este momento?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no es clara la pregunta, toda vez que será una plataforma nueva, de acuerdo a la invitación a cotizar: *cotizar los servicios de Interventoría Técnico – Funcional y aseguramiento de calidad sobre el proyecto de CORE FIDUCIARIO DE FIDUPREVISORA S.A., cuyo objeto consiste en: “CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN, MIGRACIÓN, PERSONALIZACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE CORE FIDUCIARIO TIPO SAAS, SOBRE LAS DIFERENTES FUNCIONALIDADES DE LA PLATAFORMA OFRECIDA, CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS DE LA FIDUPREVISORA S.A., EXISTENTES O QUE SE LLEGAREN A CAUSAR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO”*

6. ¿Dentro de los 18 meses de ejecución se tiene estimado un tiempo para la migración y estabilización de la plataforma?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que dentro de los 18 meses se contemplan las actividades de migración y estabilización.

7. ¿Para la muestra de los informes podemos usar power BI?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el proponente puede utilizar las herramientas, aplicativos, funcionalidades y apoyos que requiera siempre y cuando cumpla con las Condiciones Mínimas del Servicio Requerido.

OBSERVANTE No. 2

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
23	18/12/2023 10:31 a.m.	SECOP II	PWC

1. 2.2. CONDICIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO REQUERIDO - 3. Recomendar las medidas de control tecnológicas necesarias que garanticen la ejecución del CONTRATO.

Las recomendaciones al implementador no son vinculantes salvo que les sean exigidas por Fiduprevisora quien también podría alejarse de los conceptos y/o recomendaciones de la Interventoría, salvo que sea una obligación contractual que le permita al interventor tener argumentos contractuales para exigirle. Por lo anterior,

¿En el contrato del implementador, ustedes les están exigiendo herramientas tecnológicas que apoyen el cumplimiento del contrato y del proyecto? Ejemplo: ¿Solución tecnológica para Controlar los incidentes presentados durante la etapa de pruebas y los incidentes presentados durante la etapa de estabilización?... ¿Una herramienta que mida los ANS que se acordaron en el contrato?, Una solución tecnológica que lleve el control del ciclo de vida de los desarrollos (Gaps) identificados en la etapa de análisis de procesos (si la tienen)?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los en los términos de referencia y sus anexos asociados a la invitación del CORE se encuentran establecidos los requisitos, ANS, requerimientos tecnológicos, de seguridad, funcionales, no funcionales, el interventor deberá Recomendar las medidas de control tecnológicas necesarias que garanticen la ejecución del CONTRATO.

2. 2.2. CONDICIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO REQUERIDO 1. (II) Realizar seguimiento al cumplimiento en términos de calidad y oportunidad de los entregables por parte del contratista y el cumplimiento de los procedimientos establecidos por Fiduprevisora S.A.

Entendemos que los criterios de calidad se definieron o estarán definidos por parte de la entidad y el implementador y quedarán en el contrato del implementador. ¿Es correcto el entendimiento?

Así mismo que la relación de entregables y sus correspondientes criterios de aceptación, han sido o serán definidos entre el implementador y la Fiduprevisora en el contrato o en la etapa de planeación, a través de la generación de una matriz de entregables que data de la tabla de contenido, sus criterios de aceptación y la RACI. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

Por todo lo anterior, ¿entendemos que el seguimiento que hará el interventor en términos de calidad y oportunidad es sobre dichos criterios?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que Realizar seguimiento al cumplimiento en términos de calidad y oportunidad de los entregables por parte del contratista y el cumplimiento de los procedimientos establecidos por Fiduprevisora S.A. se basa en los en los términos de referencia y sus anexos asociados, los cuales fueron aprobados por el adjudicado al proceso del CORE.

3. 2.2. CONDICIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO REQUERIDO 1. (V) Asegurar el cumplimiento de las demás obligaciones contractuales de carácter técnico-funcional a las que esté sujeto el contratista, a través de un acompañamiento a los mismos.

¿A qué se refiere como acompañamiento? es importante delimitar ese acompañamiento

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la palabra acompañamiento da lugar a Asegurar el cumplimiento de las demás obligaciones contractuales de carácter técnico-funcional a las que esté sujeto el contratista y se encontraran en el debido contrato asociado al proceso de *CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN, MIGRACIÓN, PERSONALIZACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE CORE FIDUCIARIO TIPO SAAS, SOBRE LAS DIFERENTES FUNCIONALIDADES DE LA PLATAFORMA OFRECIDA, CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS DE LA FIDUPREVISORA S.A., EXISTENTES O QUE SE LLEGAREN A CAUSAR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.*

4. 2.2. CONDICIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO REQUERIDO 1. (iv) Asegurar la calidad en la actualización del ambiente productivo. (v)

1. ¿Entendemos que, es la validación al cumplimiento de un proceso ya establecido de actualización de ambientes? Por favor especificar.

2. Así mismo entendemos que, la interventoría va hasta el cierre del proyecto, donde normalmente este cubre un (1) mes de estabilización. ¿Con esta obligación, se entendería que la interventoría va a estar en la operación? Si van a adquirir una solución SAAS, normalmente el proveedor responde por unos ANS de disponibilidad de ambientes y otros los cuales operan una vez el proyecto finaliza y se entra ya en operación.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la interventoría será por 18 meses los cuales se dividirán en: una etapa de implementación y una etapa de estabilización, luego de la cual quedará en producción descartando que la interventoría no estará durante la fase de operación.

5. 2.2. CONDICIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO REQUERIDO 2. Impartir recomendaciones al CONTRATISTA sobre asuntos tecnológicos de su responsabilidad y exigirle la información que considere necesaria, en el marco del objeto contractual. Las recomendaciones estarán dadas en temas que NO seas propios ni específicos de la solución a implementar, pues el implementador es el experto.

Por lo anterior, agradecemos por favor confirmar a qué recomendaciones sobre asuntos tecnológicos se refiere, para así mismo estimar un perfil y estimar los costos, toda vez que la frase "asuntos tecnológicos" puede abarcar muchos temas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el proponente de la interventoría debe tener en contexto y experiencia en implementaciones y/o supervisión en sistemas de información, así mismo cumplir con los criterios del personal mínimo requerido para la interventoría

6. 2.2. CONDICIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO REQUERIDO 4. Ejercer una interventoría detallada y especializada durante la etapa de implementación del proyecto Core Fiduciario, ejerciendo en cualquier caso el seguimiento técnico del contrato.

¿Se requiere que la interventoría sea experta en el sistema a implementar? si es así, es importante saber cuál es la solución a implementar. Aún en las distintas soluciones de tipo estándar y verticales cada fábrica tiene particularidades que hacen que los consultores sean específicos; es decir, por ejemplo, un experto en SAP es distinto a un Experto en Oracle.

Así mismo, ¿se requiere saber si quieren Interventoría sobre todos los módulos a implementar? si es así, favor indicar cuáles son esos módulos toda vez que por experiencia NO existen una persona (1 perfil) que conozca todas las funcionalidades de un sistema. Nuevamente ejemplo SAP: Tiene consultores especializados para cada módulo, para desarrollo y para todo el tema de infraestructura. No existe un consultor que domine todos los módulos y aspectos de una solución.

Por experiencia y con el ánimo de no encarecer la propuesta de Interventoría ni redundar en equipos y responsabilidades (entre interventor e implementador) porque va a generar ineficiencia en los recursos financieros, toda vez que el interventor no podrá tener un equipo espejo al del Implementador sin que implique un mayor costo. Recomendamos que la interventoría tenga un foco técnico, como por ejemplo foco el proceso/tema más importante de la empresa.

Por otro lado, ¿se requerirá especialidad en temas financieros y de fiducia? es importante acotar en qué tema o temas prefiere la especialidad, pues normalmente el experto en el core de negocio lo tiene el cliente. La misma justificación de la especialidad del software.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el personal mínimo requerido para el proceso debe contar con la experiencia mínima requerida para cada uno de los perfiles solicitados por la entidad.

7. 2.2. CONDICIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO REQUERIDO 5. Elaborar y presentar ante Fiduprevisora S.A. la documentación técnica de calidad, resultado de la interventoría al proyecto de CORE FIDUCIARIO, que aporte la información suficiente y necesaria, **conducente a futuros desarrollos y actualizaciones relacionadas con ajustes normativos, de orden contable o tributario o cualquiera que se requiera dentro de la fase de implementación del proyecto.**

El informe de la interventoría se orienta a la ejecución y cumplimiento del contrato y el estado de salud del proyecto, basado en lo que se acuerde entre la Fiduprevisora, el implementador y la Interventoría en la etapa de planeación, donde se documenta el plan de gestión del proyecto. Nosotros tenemos artefactos y un enfoque que así lo permite.

En adición a lo anteriormente expuesto, entendemos que ustedes esperan que se realice un diagnóstico de posibles brechas (nivel tributario, contable o cualquiera que se requiera), que puedan existir entre lo que se contrató con el implementador vs lo que debería estar?

Si es así, muy respetuosamente solicitamos nuevamente claridad sobre la especialidad que desean tenga la Interventoría y el alcance. La frase "Cualquiera que se requiera" puede interpretarse de muchas maneras. Esta claridad es importante para estimar costos.

Resaltamos nuevamente la diferencia entre un servicio de Interventoría y un Servicio de asesoría/Consultoría. No nos podemos hacer responsable de la definición del negocio y aseguramiento normativos, regulatorios, tributarios, siendo los interventores de un contrato. Por lo anterior, consideramos respetuosamente que esta responsabilidad sea eliminada.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que como empresa que realiza interventoría debe presentar un informe que muestre como resultado posibles mejoras a la herramienta a implementar, todo ello, debido a que las personas que componen el equipo técnico funcional de la interventoría tienen experiencia en implementación de este tipo de sistemas, razón por la cual, son personas idóneas para emitir este tipo de conceptos.

8. 2.2. CONDICIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO REQUERIDO 9. Apoyar desde el punto de vista técnico a la Fiduprevisora S.A. cuando se presenten conflictos y/o diferencias conceptuales entre Fiduprevisora S.A. esta y el implementador seleccionado en el proceso de contratación

Por favor precisar a qué se refiere con "Desde el punto de vista técnico". Técnico puede abarcar muchos temas y se puede prestar a ambigüedades.

Para poder exigir al implementador, deben asegurarse desde el contrato que lo estén asegurando desde el punto de vista técnico, funcional, administrativo etc. Lo anterior daría herramientas de exigencia y control a la Interventoría.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el objeto de esta contratación es una interventoría técnico funcional, razón por la cual, tanto los elementos técnicos como funcionales del sistema a implementar ya se encuentran definidos por la entidad y será el objeto principal en el cual se debe enfocar el equipo dispuesto por el interventor para tal fin.

9. 2.2. CONDICIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO REQUERIDO 13. Documentar la ejecución, seguimiento y control de las actividades, para lo cual se debe contemplar la programación, participación y elaboración de ayudas de memoria, actas, informes de actividades de las sesiones de trabajo de seguimiento, planeación y coordinación a que haya lugar, así como realizar el seguimiento y control a los compromisos que se adquirieran en la etapa de implementación.

Nuestro entendimiento es que seremos responsables de actas y ayudas, para los comités que lideremos como Interventores donde normalmente contamos con el comité de la Interventoría. ¿es correcto nuestro entendimiento?

Siendo así, las reuniones de trabajo y/o comités que lidere el implementador y/o Fiduprevisora, será su deber el nombrar un responsable, posiblemente una PMO (no queremos que se distorsione nuestro rol) de realizar las actas y demás. Esto dependerá del modelo de gobierno que se defina como proyecto y la capacidad en RRHH tanto de Fiduprevisora como el implementador.

Por lo anterior acotamos esta responsabilidad al comité y reuniones que solicite la interventoría. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: se le informa al observante que es correcto su entendimiento.

10. 2.2. CONDICIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO REQUERIDO 16. Asesorar a la entidad contratante sobre aspectos técnicos, normativos y regulatorios, y demás actividades que impacten la ejecución del proyecto.

Por favor detallar el alcance, pues puede implicar muchos roles y expertos que pueden encarecer la propuesta.

Respetuosamente insistimos que Fiduprevisora acote el alcance en la especialidad que espera de la interventoría, para evitar encarecer el servicio. Debería tenerse un enfoque en la especialidad que NO tiene FIDUPREVISORA y que es crítica para el negocio, pues en últimas el implementador parametriza y entrega lo que se acordó a nivel contractual. Un implementador es experto en su solución y el cliente es el experto en el negocio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el alcance de esta contratación es una interventoría técnico funcional, por lo anterior, el equipo humano que disponga la empresa interventora debe contar con las capacidades técnicas, normativas y regulatorias que apoyen la correcta ejecución del proyecto de implementación.

11. 2.2. CONDICIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO REQUERIDO 17. Verificar y aprobar el cumplimiento de cada una de las metas establecidas en el cronograma del contrato objeto de la interventoría y de sus anexos técnicos.

Entendemos que Fiduprevisora será el responsable, a través de sus usuarios finales, de probar y aceptar la solución a implementar y todos los entregables acordados (Desde la parte Técnica, funcional y no funcional). Es importante el involucramiento de un equipo de líderes funcionales del lado de Fiduprevisora que sean expertos en el negocio, para realizar las pruebas y emitir un concepto de aceptación y/o rechazo. ¿es correcta nuestra apreciación?

Por lo anterior, la aprobación y verificación de la interventoría, se sustentará en el cumplimiento de los criterios de aceptación acordados entre el implementador y el contratista para aceptar los entregables y productos establecidos en el contrato del implementador. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es correcto su entendimiento.

12. 2.2. CONDICIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO REQUERIDO 19. Ejercer un control de calidad de los entregables funcionales y no funcionales del proveedor del CORE Fiduciario, previa a la entrega del bien o servicio contratado, a fin de constatar el cumplimiento del contrato y ordenar el mejoramiento de aspectos deficientes, disponiendo a cargo del contratista las pruebas y ensayos requeridos“

¿A qué se refiere con Control de calidad? Este tema es muy grande.

¿Se requiere que el interventor conozca del software a implementar? por favor indicarnos la solución y si se requiere que sea experto en todos los módulos, para así proponer los perfiles y ser más precisos con la propuesta económica. Igualmente, ¿Se requiere que el interventor sea especialista del negocio? importante precisar los temas para determinar los perfiles y así ser más precisos con la propuesta económica.

¿Cómo validamos el cumplimiento del contrato? Normalmente el interventor no tendrá un equipo espejo (la misma capacidad de personas) de los equipos de Fiduprevisora y el implementador, toda vez que encarecerá la propuesta. Por nuestra experiencia, la interventoría desde el principio asegura con el cliente y el implementador un único alcance, la forma en que se medirá, sus criterios, sus evidencias y entregables, para así emitir un concepto por parte de la interventoría. Se pueden hacer pruebas, pero muy específicas (sobre algunos puntos críticos y acorde a los perfiles acordados), dependerá del alcance especializado que quiere el cliente.

Si esto último es lo que quieren, respetuosamente solicitamos cambiar esta obligación para cuando generen los pliegos definitivos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que las condiciones de calidad así como el aplicativo y demás elementos para el cumplimiento del contrato se encuentran en el siguiente link: <https://www.fiduprevisora.com.co/contratacion/#/procesosContratacion>

Invitación 017 de 2023 CORE FIDUCIARIO

13. 2.2. CONDICIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO REQUERIDO 21. Certificar técnicamente el cumplimiento de pruebas y funcionalidades, la implementación en ambientes de integración, migración, infraestructura y entrega de documentación por parte del proveedor de Core Fiduciario y otras que el interventor considere necesarias.

Igual al punto anterior y en adición, entendemos que Fiduprevisora será el responsable de probar y aceptar la solución a implementar (Desde la parte Técnica, funcional y no funcional), toda vez que es Fiduprevisora quien tiene el equipo experto en negocio, para realizar las pruebas y emitir un concepto de aceptación y/o rechazo.

Por lo anterior, La Interventoría emitirá un acta de conformidad, sustentada en el cumplimiento de los criterios de aceptación acordados entre el implementador y Fiduprevisora, y los respectivos entregables debidamente revisados y aceptados por Fiduprevisora. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que las condiciones de calidad, así como el aplicativo y demás elementos para el cumplimiento del contrato se encuentran en el siguiente link: <https://www.fiduprevisora.com.co/contratacion/#/procesosContratacion>

Invitación 017 de 2023 CORE FIDUCIARIO

14. 2.2. CONDICIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO REQUERIDO 21. Certificar técnicamente el cumplimiento de pruebas y funcionalidades, la implementación en ambientes de integración, migración, infraestructura y entrega de documentación por parte del proveedor de Core Fiduciario y otras que el interventor considere necesarias.

Por otro lado, si se cuenta con un foco técnico bien definido, el concepto técnico es factible, a través de la definición de puntos críticos a ser revisados y validados por el interventor.

Con este solo requerimiento, se deben tener expertos en muchos temas, por lo que es importante tener más detalle de la infraestructura... Las condiciones de infraestructura de una solución SAP, es diferente a una solución Oracle. Por favor entregar más detalle para estimar perfiles y HORAS.

Para finalizar, si es un SAAS, este tiene un concepto de alquiler de software/aplicativos y alquiler de plataforma, donde el proveedor administra y responde por la infraestructura y este se controla con ANS.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que las condiciones de calidad, así como el aplicativo y demás elementos para el cumplimiento del contrato se encuentran en el siguiente link: <https://www.fiduprevisora.com.co/contratacion/#/procesosContratacion>

Invitación 017 de 2023 CORE FIDUCIARIO

15. 2.2. CONDICIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO REQUERIDO 22) Servir de aval de la información y de los acuerdos establecidos entre Fiduprevisora S.A. y el implementador seleccionado.

Entendemos como "aval": Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de la información y de los acuerdos establecidos entre Fiduprevisora S.A. y el implementador seleccionado” ¿Es correcto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es correcta su apreciación.

16. Anexo Personal Mínimo. Para el perfil de director de Interventoría, - Especialización: gestión de proyectos de tecnología. Agradecemos ampliar la especialización en Gerencia de proyectos de TI a Gerencia de proyectos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se acepta su solicitud.

17. Anexo Personal Mínimo. PROFESIONAL FUNCIONAL. Experiencia general certificada de mínimo (6) años. Experiencia mínima de 4 años certificada en proyectos de implementación de sistemas informáticos en el Sector Fiduciario. Agradecemos ampliar la experiencia mínima como interventor en implementación de sistemas de información. Así mismo, ampliar el perfil profesional a carreras administrativas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se acepta su solicitud, toda vez que este profesional debe tener experiencia en el sector fiduciario.

18. 3.3. Experiencia Específica. Experiencia. Para garantizar la pluralidad de oferentes recomendamos ampliar el tiempo de las experiencias a los últimos 12 años y que la experiencia sea relacionada con interventoría o seguimiento y control a implementación de sistemas core o Financieros.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante el puede relacionar la experiencia que considere para el estudio la Nota del numeral 3.3 es referencial no obligatoria.

19. 2.4. FORMA DE PAGO. Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, se estima que se realizarán seis (6) pagos de manera trimestral a partir del acta de inicio de ejecución del contrato conforme a los servicios ejecutados. Para evitar desequilibrio económico para los oferentes, solicitamos que los pagos sean mensuales contra el informe mensual de seguimiento y control.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se acepta su solicitud.

20. 2.4. FORMA DE PAGO. Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, se estima que se realizarán seis (6) pagos de manera trimestral a partir del acta de inicio de ejecución del contrato conforme a los servicios ejecutados. Entendemos que el plazo de pago es a 30 días después de recibida la factura. ¿Es correcto nuestro seguimiento?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es correcto su entendimiento.

21. General. ¿El servicio se puede prestar remoto?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el servicio se podrá prestar de forma Híbrida, previa concertación con la supervisión del contrato.

22. General. Si requieren que el servicio sea en las instalaciones de la Fiduprevisora de Bogotá DC, ¿Entendemos que Fiduprevisora dispondrá de un espacio de trabajo para el equipo de la interventoría?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que Fiduprevisora dispondrá de espacios físicos de trabajo para el personal de la interventoría.

23. General. Entendemos que el lugar de la prestación del servicio es en Bogotá. ¿Es correcto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es correcta su apreciación.

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

