



FIDUPREVISORA S.A.
INVITACIÓN A COTIZAR No.011 de 2024
RESPUESTA A OBSERVACIONES

Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotizaciones para implementar y administrar un sistema confidencial de denuncias, que permita el análisis de los casos reportados a través de la línea ética de Fiduprevisora S.A. e investigar y dar claridad a los hechos en los que fundamentan dichos casos mediante los procedimientos de investigación pertinentes, entregando un resultado que conduzca a establecer el esquema de atención apropiado para cada situación reportada y su tratamiento.

OBSERVANTE No. 1

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
5	5/4/2024 10:46 a.m.	Correo electronica	BAKER TILLY

1. Cantidad de empleados. Por favor indicar la cantidad de empleados total (contratados y directos)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: a la fecha, a la entidad presenta la siguiente información:

Contratistas (persona natural)	Planta Oficial	Aprendices/ Practicantes	Planta Misión	Total
80	258	28	576	942

2. Distribución Geográfica: Por favor indicar si el servicio se prestará solamente en Colombia. En caso de que hubiera otros países, por favor indicarlos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si, el servicio se requiere solo para Colombia, país en el que la Fiduciaria se encuentra legalmente constituida y ejecuta sus operaciones.

3. Canal de denuncias: ¿Cuentan actualmente con un canal de denuncias? Si la respuesta es sí, por favor indicar la cantidad de denuncias que reciben mensual, o anualmente.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si. Tal como se indicó en el literal (r) del numeral 2.2 de la invitación a cotizar, se recibieron un total de 13 solicitudes, dentro de las cuales tres (3) fueron remitidas al SAC considerando que correspondía a PQRS.





4. Migración de Denuncias: Por favor indicar si está prevista una migración de las denuncias existentes, a prever, en el caso de que seamos adjudicados. Si la respuesta es sí, por favor indicar la cantidad.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No. No obstante, se contará con soporte documental de los antecedentes de las denuncias que se encuentren abiertas.

5. Alcance: Por favor indicar cual sería el alcance (empleados, proveedores, clientes etc....)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: El alcance está determinado por las denuncias realizadas por funcionarios, usuarios y proveedores de la Fiduciaria.

OBSERVANTE No. 2

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
5	8/4/2024 10:35 a.m.	Correo electrónico	IT CONSULTING AND CLOUD SERVICES SAS

1. ¿Existe alguna limitación o restricción en el uso de las tecnologías que se puedan proponer?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No, la autonomía técnica y administrativa estará en cabeza del proveedor.

2. ¿Podemos contar con algún flujo del proceso para entender en mayor detalle cómo es el proceso de denuncias presentadas y cómo se requiere su automatización?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: No, se espera que la solución contratada disponga de políticas, procedimientos y metodología para la recepción, procesamiento, análisis, investigación y comunicación de las denuncias.

3. Dentro de la arquitectura ¿es posible considerar la implementación de una aplicación móvil?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si, recordando que, la autonomía técnica y administrativa estará en cabeza del proveedor.

4. ¿Se tiene identificados los perfiles/roles que participarán en el sistema?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si. Denunciante, Proveedor de línea ética, Comité de Transparencia y secretario del comité.

5. ¿Qué tipo de soporte es requerido para el servicio 7x24?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: El soporte debe asegurar que la solución contratada se encuentra activa y libre de fallas durante 7 días, 24 horas a la semana, por la duración del contrato.

OBSERVANTE No. 3

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
4	8/4/2024 1:51 p.m.	Correo electrónico	MOORE COLOMBIA

1. Amablemente solicitamos proporcionarnos las políticas y lineamientos del Sistema de Gestión Ambiental aplicables al servicio a cotizar ya que el link indicado en los términos no redirecciona adecuadamente al sitio Web que aloja dichas políticas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: En enlace presentó fallas momentáneas, pero se encuentra disponible para su consulta.

2. Como parte de las especificaciones técnicas que se requieren del proveedor se tienen “Sensibilizaciones a los funcionarios de la Entidad relacionado con el sistema confidencial de denuncias”. Solicitamos nos indiquen que estructura deben tener estas sensibilizaciones, los medios para ejecutarlas, la frecuencia, la modalidad remota o presencial. En este último caso, si se deben realizar visitas a otras ciudades que generen viáticos y a cargo de cuál de las partes estarán dichos viáticos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: las sensibilizaciones serán bajo 2 modalidades piezas ilustrativas y capacitaciones virtuales en línea o pregrabadas, estas deben contar con su respectiva evaluación.

3. Comedidamente solicitamos ampliarnos la especificación técnica de “Diseñar y ejecutar los procedimientos bajo los cuales concluirá con respecto a cada investigación que se requiera” indicándonos cual es el alcance de las investigaciones que deberá realizar el contratista.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Es necesario que el proveedor cuente con la experiencia en la planeación y ejecución de procedimientos mediante los cuales definirá un plan de trabajo con pasos ordenados, conforme a las buenas prácticas en la materia, bajo el cual ejecute las investigaciones que le permita llegar a resoluciones basadas en evidencia.

4. Solicitamos indicarnos si el contratista deberá contar con una línea telefónica para la recepción de denuncias.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: En línea con lo contenido en el literal b, numeral 2,1 el proveedor deberá contar con página web segura, donde los funcionarios y terceros registren las denuncias de forma anónima, el multicanal o fuente de recepción consideramos se encuentra dentro de los aspectos de la autonomía técnica y administrativa ofrecida por el proveedor.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





OBSERVANTE No. 4

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
1	8/4/2024 9:31:08 p.m.	SECOP II	PRODYGYTEK PROCESS DOCUMENT AND DATA SOLUTIONS SAS

1. Respetuosamente solicitamos aclarar y completar las especificaciones técnicas, del numeral 2.1, dado que son muy generales, no indican características particulares y podría suceder que las ofertas no sean comparables.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se procedió a realizar la aclaración respecto a los literales a y e del numeral 2.1 especificaciones técnicas del bien o servicio del documento de invitación a cotizar.

OBSERVANTE No. 5

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
4	8/4/2024 12:33:15 p.m.	SECOP II	SINERGY & LOWELLS SAS

1. Requerimos conocer el contenido de la página web respecto a qué elementos debe tener para realizar una óptima gestión de denuncias. Todo esto para conocer si es un desarrollo a la medida o si es una configuración de una web con un proveedor especializado en herramientas web.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se reitera que la autonomía técnica y administrativa estará en cabeza del proveedor; dejando claro que, la solución a contratar deberá disponer de políticas, procedimientos y metodología para la recepción, procesamiento, análisis, investigación y comunicación de las denuncias.

2. ¿Con el movimiento de menos de 20 incidentes al año debe haber un call center 24 horas, es un movimiento muy pequeño? ¿Este Call Center podría ser remoto, a cualquier hora que llamen o envíen un mail se debe contestar o enviar un mail de respuesta, es necesaria la disponibilidad inmediata?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se reitera que la autonomía técnica y administrativa estará en cabeza del proveedor; dejando claro que, la solución a contratar deberá disponer de políticas, procedimientos y metodología para la recepción, procesamiento, análisis, investigación y comunicación de las denuncias recibidas durante 7 días las 24 horas por la duración del contrato.

3. Cuando generen un incidente la Fiduciaria daría acceso a la información, y cómo serían los niveles de servicio de la Fiduciaria para habilitar la información al contratista.





RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Ante incidentes con la herramienta, le corresponde al proveedor contar con el plan de continuidad para que el servicio no presente interrupciones.

- Existen ya políticas y procedimientos para atender las reclamaciones, se podría conocer la estructura de los documentos de las políticas, Procedimientos y Roles actuales de la Fiduciaria para poder completar las políticas y procedimientos del Contratista.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Sí, sin embargo, estos están relacionados con la solución actual, estos deberán ser actualizados con la metodología del proveedor contratado, los roles actuales son: Denunciante, Proveedor de línea ética, Comité de Transparencia y secretario del comité.

OBSERVANTE No. 6

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
5	8/4/2024 4:52:39 p.m.	SECOP II	RATSEL AUDITORIA & PROTECCION PATRIMONIAL SAS

En el punto 2.2. numeral O de la INVITACIÓN, se identifica como criterio “Diseñar y ejecutar los procedimientos bajo los cuales concluirá con respecto a cada investigación que se requiera” en este ítem, quisiéramos que se respondan las siguientes ampliaciones:

Es importante dejar de presente que, a partir de un caso de línea ética, pueden surgir diversas herramientas de investigación, a partir de la complejidad del asunto, las cuales corresponden a servicios especializados como auditoria forense, investigaciones corporativas, debidas diligencias, entre otros; cada servicio corresponde a valores agregados y de costos diversos a partir de cada caso puntual.

- ¿Cuál es el alcance del diseño y ejecución de los procedimientos respecto de un caso de línea ética?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: El alcance debe considerar políticas, procedimientos y metodología para la recepción, procesamiento, análisis, investigación y comunicación de las denuncias.

- ¿El numeral exige la obligación de iniciar por parte del contratista una investigación ante un caso de línea ética?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si, para cada caso, luego de su evaluación si este corresponde a una presunta conducta no ética se espera que se desplieguen los procedimientos de evaluación y posterior investigación.

- ¿Cuál es el alcance de la identificación y definición de las áreas y procesos?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Si la pregunta se encuentra relacionada con el alcance de las áreas y procesos de la entidad, la respuesta es que dentro del flujo solo participa el comité de transparencia y los miembros designados por la alta dirección para la conformación de este.

Si la pregunta es respecto a las áreas y procesos del proveedor se reitera que la autonomía técnica y administrativa estará en cabeza del proveedor.

En el punto 2.2. numeral U. de la INVITACIÓN, se hace referencia a “Adelantar análisis del prospecto de la organización, definir e identificar las áreas y/o procesos con mayor riesgo de fraude o corrupción y formular las acciones y controles para su mitigación”, bajo esta premisa, solicitamos aclaren:

4. ¿Cuál es el alcance de la formulación de acciones y controles dentro de la organización?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Es necesario que el proveedor cuente con la experiencia en la planeación y ejecución de procedimientos mediante los cuales definirá un plan de trabajo con pasos ordenados, conforme a las buenas prácticas en la materia, bajo el cual ejecute las investigaciones que le permita llegar a resoluciones basadas en evidencia.

5. ¿Cuál es el entregable esperado por FIDUPREVISORA para el cumplimiento de esta obligación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: El informe de análisis para cada denuncia recibida y el informe de las denuncias en las que se determinó la necesidad de adelantar una investigación.

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.

