



FIDUPREVISORA S.A.
INVITACIÓN A COTIZAR No.022 de 2024
RESPUESTA A OBSERVACIONES

“Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotizaciones para implementar una solución CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) tipo SaaS, que permita la gestión efectiva e integral de los clientes, teniendo en cuenta los requerimientos descritos en esta invitación”.

OBSERVANTE No. 1

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
13	3/10/2024	Correo electrónico	Key Account Manager

1. Requerimiento: Debe integrarse a los aplicativos implementados en la Entidad que se requiera. Principalmente con ERP Financiero (CORE Fiduciario) y aplicativo de vinculados, vigentes en la entidad.

Pregunta: ¿CORE Fiduciario y los demás aplicativos cuentan con APIS? cuáles son?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que para la integración con la solución CORE y los otros aplicativos de apoyo, se cuenta con integración a través de servicios WEB.

2. Requerimiento: Realizar el análisis de las oportunidades de negocio.

Pregunta: ¿A qué tipo de análisis se refieren?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que con base en los datos de los clientes y de los productos que ofrece la Fiduciaria, generar oportunidades de negocio que tengan un alto porcentaje de viabilidad con los clientes.

3. Requerimiento: Contar con un túnel para las etapas de colocación de los créditos.

Pregunta: ¿Es un funnel independiente del comercial? ¿Lo trabaja un equipo distinto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que pertenece al equipo comercial de la Fiduciaria

4. Requerimiento: Configurar cada etapa del funnel en el CRM, asignando nombres y criterios específicos para cada una

Pregunta: ¿A qué criterios hacen referencia?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los criterios deben ser parametrizables y están definidos para cada uno de los productos que ofrece o a futuro ofrecerá la Fiduciaria.

5. Requerimiento: Asignar puntajes a los leads según su comportamiento y características para priorizar su seguimiento.

Pregunta: ¿Se tienen definidos los criterios y escalas? cuáles serían?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que deben ser parametrizables y serán definidos de acuerdo con el alcance de la solución a implementar

6. Requerimiento: Obtener indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad

Pregunta: ¿Qué indicadores aplican en cada categoría?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que estos indicadores son de amplio conocimiento, no obstante, se aclara cada uno:

% Eficacia=(Resultado real*100)/(Resultado planeado).

% Eficiencia=((Resultado real/costo real)*Tiempo invertido)/((Resultado planeado/costo planeado)*Tiempo planeado)

% Efectividad=((Puntuaje de eficiencia + Puntuaje de eficacia)/2)/(Máximo puntuaje).

7. Requerimiento: Ver el registro histórico de interacciones

Pregunta: ¿Cuál es la expectativa de su visualización, nos podrían ampliar este punto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que mínimo de 2 años

8. Requerimiento: La solución debe tener la posibilidad de crear un pipeline que permita automatizar las tareas más comunes como crear tareas, próximas visitas, próximas llamadas, actualizar contactos y que permita el enlace con redes como LinkedIn

Pregunta: ¿Qué información se necesita de las redes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la requerida que permita crear los pipeline con el alcance mencionado

9. Requerimiento: Integrar canales de comunicación

Pregunta: ¿Qué canales se requiere integrar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que todos los canales que usa la Fiduciaria

10. Requerimiento: Generar informes de rendimiento.

Pregunta: ¿Se podría ampliar este punto por favor



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que los que requiera la entidad, en la cotización pueden ofertar los que consideren

11. Requerimiento: La Solución debe poder parametrizarse e integrarse al aplicativo de Gestión documental de la entidad.

Pregunta: ¿Qué software es?, cuenta con APIS?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el gestor documental es Ophelia.

12. Requerimiento Facilitar la generación de información que permita el cumplimiento de la normatividad vigente.

Pregunta: ¿Qué información se necesitaría?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el sistema debe contar con un módulo de reportes que debe permitir la configuración de los mismos por parte del usuario sin limitarlo.

13. Requerimiento: Corregir la estrategia en caso de que se requiera

Pregunta: Podrían ampliarnos este punto por favor

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que se considera que la estrategia es parametrizable y puede ser ajustada de acuerdo con la evolución del mercado

OBSERVANTE No. 2

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
17	3/10/2024	Correo electrónico	Growth Specialist

1. Respecto al punto 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO - Sección 3.1.1. TECNOLÓGICOS: *“m. Cumplir con la circular 007 de 2018 de la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC.”*

Pregunta: ¿Es posible homologar el requerimiento de esta circular con el cumplimiento del

Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), ISO 27001, y SOC 2 Tipo II, que son marcos reconocidos globalmente para la gestión segura de información? Ya que la Circular 007 de la SFC es una normativa local, por lo que puede no existir una mención directa en la documentación de los CRMs creados internacionalmente.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el cumplimiento de la normatividad debe ser el exigido a la Fiduciaria



2. Respecto al punto 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO - Sección 3.1.1. TECNOLÓGICOS: *“b. Garantizar que se cuenta con autenticación contra el LDAP/Directorio Activo de la compañía.”*

Pregunta: Si la herramienta no soporta de manera nativa la autenticación directa contra **LDAP** o **Active Directory (AD)** para el inicio de sesión de usuario, pero cuenta con la integración con **Single Sign-On (SSO)** mediante proveedores de identidad compatibles con **SAML 2.0** ¿Lo aceptan como cumplimiento de este requisito?

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

3. Respecto al punto 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO - Sección 3.1.1. TECNOLÓGICOS: *“f. Debe integrarse a los aplicativos implementados en la Entidad que se requiera. Principalmente con ERP Financiero (CORE Fiduciario) y aplicativo de vinculados, vigentes en la entidad.”*

Pregunta: ¿Cuál es el core financiero? ¿Es un desarrollo propio? ¿Cuáles son los mecanismos que utilizan actualmente para integrarse? ¿Es posible que nos otorguen documentación técnica del mismo? ¿Qué otros aplicativos tienen actualmente? Pueden ampliar la información relacionada a ¿qué tipo de integración esperan que se haga aquí?, ¿qué objetos se verán involucrados?, ¿podemos tener una arquitectura de datos de la información que se va a transmitir hacia y desde estos sistemas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el CORE actual es Peoplesoft, sin embargo, en proceso de cambio y migración aun nuevo CORE Fiduciario para el año 2025. Uno de los mecanismos de integración es mediante Webservice. La información En esta etapa del proceso solo se esta realizando un estudio de mercado y no se entregará información adicional técnica o de datos.

Respecto al punto 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO - Sección 3.1.2. FUNCIONALES: *“b. Base de datos de contactos.”*

Pregunta: ¿Cantidad de contactos activos en su base de datos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que actualmente hay una base de datos entre 1.500 y 2.000 clientes

5. Respecto al punto 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO - Sección 3.1.2. FUNCIONALES: *“q. Configurar cada etapa del funnel en el CRM, asignando nombres y criterios específicos para cada una. “*

Pregunta: ¿Cuántos funnels/ procesos comerciales tiene la entidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que Fiduprevisora no cuenta con CRM actualmente razón por la cual la implementación debe contar con los que la fiduciaria requiera.

6. Respecto al punto 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO - Sección 3.1.2. FUNCIONALES: “*jj. Seguimiento a las visitas, tareas y compromisos individuales, asignarlas a miembros del equipo comercial y establecer plazos.*”

Pregunta: ¿Con cuántos agentes cuenta el equipo comercial de Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la entidad actualmente cuenta con 25 agentes, sin embargo, el sistema deberá soportar un número de agentes ilimitado garantizando la escalabilidad del mismo

7. Respecto al punto 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO - Sección 3.1.2. FUNCIONALES: “*o.o.o La Solución debe poder parametrizarse e integrarse al aplicativo de Gestión documental de la entidad.*”

Pregunta: ¿Cuál es el aplicativo de gestión documental? ¿Es un desarrollo propio? ¿Cuáles son los mecanismos que utilizan actualmente para integrarse? ¿Es posible que nos otorguen documentación técnica del mismo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el gestor documental es Ophelia La información En esta etapa del proceso solo se está realizando un estudio de mercado y no se entregará información adicional técnica o de datos.

8. Respecto al punto 5. VALOR DE LA COTIZACIÓN

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Valor Unitario Antes de IVA	IVA	Valor Total IVA incluido
Implementación (máximo 6 meses)	Global	1			
Soporte y Mantenimiento (7 x 24)	Mes	12			

Pregunta: Durante todo el documento hacen referencia a unas funcionalidades con las que debe contar el CRM, sin embargo, en este punto, no hacen mención al valor de la licencia del CRM. ¿Esta debe ser incluida acá como un rubro adicional? ¿La entidad lo contratará directamente o a través de un implementador? o si ya tienen elegido un CRM ¿Cuál es?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que puede incluir la línea correspondiente al valor de la licencia. Fiduprevisora contratará directamente. No hay un CRM establecido, es uno de los objetivos de este Estudio de Mercado.

9. Sobre “*gg. Creación y gestión de tickets de soporte que permiten a los equipos rastrear y resolver problemas de los clientes*”.

Pregunta: ¿Cuentan actualmente con una plataforma para la gestión de tickets de soporte?, ¿es un volumen alto de tickets?.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la gestión de soporte se realiza mediante el aplicativo Aranda. El volumen de tickets dependerá del rendimiento de la solución CRM.

10. ¿Cuántas personas trabajan en los equipos: de marketing, comercial y de soporte?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que aproximadamente es un equipo de 50 personas, sin embargo, la solución deberá soportar un número ilimitado de agentes.

11. Respecto al punto II. INTEROPERABILIDAD Y ACOPLAMIENTO, e. Poder integrar con la herramienta de email marketing de la entidad.

Pregunta: ¿Qué pasa si la herramienta proporcionada ya tiene la funcionalidad de email marketing instalada?, ¿consideran que debemos hacer la integración con la herramienta de la entidad. Si es así, ¿cuál es la herramienta y qué funcionalidades esperan integrar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que proporcionar y describir la herramienta con la que cuenta la solución ofrecida

12. Respecto al punto III. Integrar canales de comunicación.

Pregunta: ¿Qué otros canales de comunicación, aparte del correo electrónico y llamadas, esperan integrar? ¿WhatsApp, SMS? Si es así, ¿tienen el volumen de sesiones de WhatsApp y cantidad de SMS mensuales que esperan tener?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que todos los canales que usa o llegue a usar la Fiduciaria, costear por rango de volumen

13. Respecto al punto ooo. La Solución debe poder parametrizar e integrarse al aplicativo de Gestión documental de la entidad.

Pregunta: ¿Cómo esperan que sea esta integración? ¿Qué documentos esperan que se intercambien con este sistema?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los requeridos por el SGDEA a través de Web services

14. Respecto al punto sss. Facilitar la asignación de recursos y la identificación de áreas de mejora.

Pregunta: ¿Con esto se refiere a la asignación de presupuesto para los vendedores?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que se refiere a la estrategia, oportunidades de negocio y presupuesto



15. ¿Cuáles son las capacidades de las herramientas a integrar?: ¿Cuentan con APIs abiertas, webhooks o cuáles son los métodos de integración.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que a través de servicios WEB y Bus de integración

16. ¿Qué tipos de restricciones de seguridad en la información tienen para las integraciones y/o migraciones de datos? Algoritmos de encriptación, niveles de cifrado, etc.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los exigidos por la normatividad en seguridad de la información

17. ¿Cuentan con un proceso de validación/certificación de seguridad de terceros que implique tiempos adicionales antes de iniciar el proyecto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que No, para este proyecto.

OBSERVANTE No. 3

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
3	3/10/2024	Correo electrónico	Activeit.cl

1. Se solicita a Fiduprevisora validar cual es la herramienta de email marketing con el cual cuentan.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que proporcionar y describir la que tiene la solución ofrecida.

2. Se solicita compartirnos por favor cuáles son sus soluciones de identidad y control de accesos? - cuentan con uno a la fecha?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que esta información se suministrara al proveedor seleccionado, la solución ofrecida debe estar en la capacidad de ajustarse y configurarse a las necesidades de la Fiduciaria.

3. Se solicita de ser posible compartir el nombre de las plataformas actuales de gestión de clientes y negocios a migrar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que las aplicaciones actuales donde se encuentran los datos de clientes son Peoplesoft y Vincúlate

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



OBSERVANTE No. 4

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
4	3/10/2024	Correo electrónico	Disocom

1. Tener la funcionalidad que permita la administración centralizada de los sistemas de Seguridad y Auditoría.

Pregunta: ¿A qué se refiere este punto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la aplicación debe contar con logs de auditoría y seguridad de información para los componentes según corresponda.

2. Permitir que un cliente tenga varias sucursales sin que haya duplicidad de información. Pregunta: Por favor Ampliar información o un ejemplo en un posible caso de duplicidad.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que un cliente puede tener varias sucursales y la información debe estar individualizada y poderse consolidar

3. Cualquier actividad con los clientes, como citas, chat, e-mail, deben de ser capturados por la herramienta

Pregunta: ¿Qué plataformas utilizan para chat, email, videollamada, citas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que debe proporcionar y describir cuales están implementadas y compatibles con la solución ofrecida

4. Realizar campañas de mantenimiento a los clientes y registrarlas en el CRM, como por ejemplo envió de material POP, comunicaciones, etc. Pregunta: ¿El marketing se debe gestionar en un módulo propio del CRM o ustedes utilizan una plataforma aparte?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que debe proporcionar y describir el alcance de la solución ofrecida

OBSERVANTE No. 5

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
1	3/10/2024	Correo electrónico	FREEWAY FCG COLOMBIA SAS



1. solicitamos *ampliación de las Fechas limites* que hacen parte del cronograma de la INVITACIÓN A COTIZAR No. 022 DE 2024 la cual tiene por Objeto: Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotizaciones para implementar una solución CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) tipo SaaS, que permita la gestión efectiva e integral de los clientes, teniendo en cuenta los requerimientos descritos en esta invitación. Lo anterior, con la intención de definir de correcta forma las observaciones que nos lleven a consolidar información base de alto nivel para que con el respectivo entendimiento de su estrategia de negocio logremos estructurar la propuesta de implementación que se adapte a sus necesidades asegurando éxito en su funcionalidad.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se amplió el plazo hasta el 23 de octubre.

OBSERVANTE No. 6

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
21	3/10/2024	SECOP	SQDM S.A.S

1. ¿El soporte mencionado en el numeral q del capítulo 3,1,1, TECNOLÓGICO ¿es nivel II sobre la implementación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el soporte debe ser el necesario para la implementación y para prestación del servicios SaaS

2. El soporte mencionado en el numeral q del capítulo 3,1,1, TECNOLÓGICO ¿se requiere de forma presencial?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que puede ser de forma remota

3. ¿La implementación del servicio se requiere a través de fábrica de software?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que es una decisión del proveedor, lo importante es el cumplimiento de los ANS.

4. ¿Cuál sería la estructuración del equipo para la implementación del servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que puede contar con el equipo necesario para la implementación en los tiempos establecidos en la invitación a cotizar.

5. ¿Se tiene alguna capacidad estimada mensual para esta implementación durante los 6 meses?

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que la capacidad de personal es acorde a lo que considere necesario.

6. ¿Cuántos usuarios tienen el CRM?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la entidad actualmente cuenta con 25 agentes, sin embargo, el sistema deberá soportar un número de agentes ilimitado garantizando la escalabilidad del mismo

7. Para el servicio de soporte y mantenimiento ¿Qué tipo de mantenimiento es requerido?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el que se requiere es en un software bajo modalidad SaaS

8. ¿El soporte será remoto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el soporte puede ser remoto.

9. ¿Se entiende que el soporte será en la nube de ventas, es correcto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el soporte debe ser el requerido en una solución SaaS

10. Agradecemos por favor, nos detallen acerca de los 4 pagos correspondientes a la implementación. ¿En qué momento se realizarán?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que serán objeto de análisis y evaluación en consecuencia al resultado de este ejercicio de cotización

11. Solicitamos de manera muy respetuosa ampliar el plazo de entrega de cotizaciones dos semanas más, es decir hasta el 25 de octubre.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se amplió el plazo hasta el 23 de octubre.

12. Una vez presentada la cotización. ¿Cuáles son los siguientes pasos del proceso?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que con base en los análisis, evaluaciones e informes a lugar de este estudio de mercado se validarán los aspectos precontractuales para iniciar el proceso de contratación acorde al manual de contratación de Fiduprevisora.

13. Solicitamos de manera muy respetuosa realizar una sesión de aclaración y entendimiento de requerimientos de implementación de la solución.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se realizarán sesiones de aclaración.

14. Agradecemos por favor sea detallado los procesos que se deben integrar y requerimientos de implementación.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el alcance es el descrito en el documento técnico publicado.

15. ¿Cuál ERP tiene la entidad y que capacidades de integración tiene?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el CORE actual es Peoplesoft, sin embargo, en proceso de cambio y migración a un nuevo CORE Fiduciario para el año 2025. Uno de los mecanismos de integración es mediante Webservice.

16. ¿Las integraciones requeridas son de que tipo (Web Services, archivos planos, FTP, etc.)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que Servicios WEB

17. ¿Que volumetría de tiquetes, solicitudes o incidentes se manejan en promedio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el volumen de tickets dependerá del rendimiento de la solución CRM.

18. ¿Se tiene herramienta para la programación y envío de campañas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante proporcionar y describir el alcance de la solución ofrecida.

19. En el apartado de interoperabilidad y acoplamiento se pide capacidad de autenticación contra LDAP, a que hace referencia esta administración de usuarios y contraseñas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que corresponde a Integración con Directorio Activo

20. ¿Cuál gestor documental tiene la entidad y que capacidades de integración tiene?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el gestor documental es Ophelia

21. ¿Cuáles criterios de optimización de asignación son los requeridos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no es clara su inquietud. No hay un requerimiento asociado a su observación.



OBSERVANTE No. 7

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
4	3/10/2024	SECOP	Giitic

1. ¿Podrían por favor ampliar la información de los sistemas que utilizan actualmente? Por ejemplo, si es SAP u Oracle. Además ¿Qué sistema fiduciario y de nómina emplean? Desean que la integración de a estos sistemas sea bidireccional.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el CORE actual es Peoplesoft, sin embargo, en proceso de cambio y migración aun nuevo CORE Fiduciario para el año 2025.

2. No debe tener quemadas en su código las llaves o semillas usadas por los algoritmos de encriptación Solicitud:
Pregunta: ¿Podrían ampliar este ítem?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la descripción del requerimiento es muy clara y no da lugar a ampliar el requerimiento.

3. ¿Qué tipo de canales maneja o busca la entidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que todos los canales de comunicación usados por la Fiduciaria

4. Solicitamos que el soporte sea de 8 x 5, ya que es el formato utilizado en el 95% de los casos. El soporte 7 x 24 incrementa los costos de la propuesta y, en nuestra experiencia, no es requerido con frecuencia. Es importante aclarar que la plataforma en la nube estará disponible 7 x 24, pero la disponibilidad de la plataforma no debe confundirse con la necesidad de un soporte continuo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se acepta su solicitud el soporte se debe mantener 7 x 24

OBSERVANTE No. 8

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
1	3/10/2024	Correo electrónico	Agencia Nacional Digital

1. se solicita aclarar si dentro de la cotización se debe incluir el Hosting (almacenamiento en la nube) o si el mismo será dispuesto por la entidad. En caso de que el Hosting no sea entregado por la entidad, informar por cuanto tiempo debe cotizarse el Hosting.





RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el valor del hosting debe incluirse dentro del valor del servicio.

OBSERVANTE No. 9

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
3	3/10/2024	Correo electrónico	Cidenet

1. ¿La experiencia en proyectos similares es totalmente necesaria y condición de calificación? Si es así, ¿cuál es el número de experiencias necesarias?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que una vez finalice el proceso de Estudio de mercado, está será una de las variables objeto de revisión y análisis para la próxima etapa del proceso.

2. Tenemos una empresa que también es propiedad, principalmente, de los mismos socios de Cidenet, ¿es posible presentarnos al proceso aportando la experiencia y apoyo técnico de esta última? Lo preguntamos dado que ellos sí tienen experiencia en personalización e implementación de CRM.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que pueden presentar la cotización en el proceso

3. ¿Es posible presentarnos con un CRM que no sea fabricado por nosotros? Por ejemplo Salesforce, Zoho o Hubspot.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que pueden presentar la cotización, siempre y cuando se tenga la licencia de comercialización, distribución y uso por un tiempo no inferior a 18 meses (tiempo estimado de contrato)

OBSERVANTE No. 10

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
4	3/10/2024	Correo electrónico	VASS

1. ¿Es posible que herramientas de gestión de otras soluciones de gestión de reportes sea contempladas dentro del alcance de la implementación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que puede proporcionar y describir el alcance de la solución ofrecida





2. ¿Cuál es la Herramienta de mail marketing de la entidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el cotizante puede proporcionar y describir el alcance de la solución ofrecida

3. ¿Cuáles son las aplicaciones con las cuales debe integrarse el CRM?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que las integraciones se mencionan en el documento de invitación a cotizar.

4. ¿Existe ya definida la solución de CRM a implementar?Cuál es?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no hay una solución definida.

OBSERVANTE No. 11

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
33	3/10/2024	Correo electrónico	Ldazacoem

1. ¿Se dispone de documentación con flujos de los procesos que se necesitan implementar? (comercial, de servicios y de marketing). ¿Es posible disponer de ellos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no es posible entregar información para este Estudio de Mercado ya que son documentos reservados de la entidad.

2. Se solicita se indique detalladamente cada uno de los requerimientos de interoperabilidad que se deben configurar: Puntos de integración, vías de la integración, gobernabilidad de los datos, servicios disponibles para cada una de las integraciones (portales, formularios WEB, aplicaciones de terceros, aplicaciones legadas, como soluciones de email marketing, gestor documental, ERP, CRM, Chats, Chatbot, SMS, redes sociales, etc.).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que en su solución puede proporcionar y describir el alcance de la solución ofrecida

3. ¿A qué se refiere el alcance esperado con “integrar canales de comunicación”?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que debe Integrar todos los canales de comunicación que usa la Fiduciaria con la solución ofrecida.

4. Cuál es el número de clientes: personas naturales y jurídicas, numero de leads, oportunidades abiertas, tamaño actual de sus bases de datos, volumen de información histórica (incluyendo interacciones) a migrar y fuentes de datos que debemos tener en cuenta.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que actualmente hay una base de datos entre 1.500 y 2.000 clientes.

5. ¿Cuál es el volumen de interacciones con clientes de forma mensual por cada uno de los canales? (Correos electrónicos, Accesos a portales, SMS, Chats, etc.).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que en su cotización de acuerdo a su solución y propuesta puede proporcionar y describir el alcance de la solución ofrecida

6. ¿Cuál es el volumen de oportunidades que se registran mensualmente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que en su cotización de acuerdo a su solución y propuesta puede Proporcionar y describir el alcance de la solución ofrecida. Actualmente no contamos con CRM

7. ¿Como considera la institución la calidad actual de los datos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la calidad de datos con las que se cuenta para el CRM es buena.

8. ¿Es requerido hacer migración de información adjunta o nos debemos integrar con el gestor documental de la institución?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: se le informa al observante que se debe permitir ambas acciones migrar información e integrar con al gestor documental de la entidad.

9. Cuando nos solicitan “Contar con la documentación de una manera ágil y organizada, con registro histórico de las interacciones”
¿Esto hace referencia a la consulta asociada a los trámites que se lleven a cabo en la nueva plataforma de CRM con el gestor documental?,

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que hace referencia a la transaccionalidad del CRM.

10. ¿Hoy en día la información que reposa en la base de datos de gestión documental de la institución cumple con esta premisa?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que Si cumple.

11. Cuando se indica “Permitir que un cliente tenga varias sucursales sin que haya duplicidad de información”, ¿Existe alguna consideración especial en este requerimiento que debamos tener en cuenta?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la solución debe considerar los aspectos propios de un CRM sin información duplicada acorde a los datos de entrada, organización y gestión de los mismos.



12. Para la gestión de citas la institución cuenta con la suite de M365, en particular con Outlook?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la entidad cuenta con Outlook

13. ¿Con que canales cuenta la institución para el registro de los Leads?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la entidad cuenta con la suite M365

14. Cuando se solicita “realizar el análisis de las oportunidades de negocio”, solicitamos ampliar el concepto del alcance esperado de este numeral.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que la invitación a cotizar es precisa en un aplicativo o solución CRM, por lo cual puede proporcionar y describir el alcance de la solución ofrecida en su propuesta y/o cotización.

15. Nos pueden aclarar el alcance esperado con requerimientos: “Optimizar la asignación de los leads entrantes y realizar un seguimiento sistemático”, y “Facilitar la gestión de los nuevos leads y así evitar sobrecarga en algunos comerciales generando desequilibrio en otros”

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que la invitación a cotizar es precisa en un aplicativo o solución CRM, por lo cual puede proporcionar y describir el alcance de la solución ofrecida en su propuesta y/o cotización.

16. ¿Para la gestión de las campañas de mercadeo, cuantos Clientes / Leads se impactan mensualmente en promedio con este servicio? ¿por medio de cuales canales se realizan estas campañas?, ¿cuántas campañas en promedio se realizan mensualmente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que la invitación a cotizar es precisa en un aplicativo o solución CRM, por lo cual puede proporcionar y describir el alcance de la solución ofrecida en su propuesta y/o cotización.

17. ¿Cuál es el volumen mensual de incidencias (ticket) que se deben tramitar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que el volumen de tickets dependerá del rendimiento de la solución CRM.

18. P/ ¿Cuáles son los canales disponibles para la recepción de incidencias?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que Fiduprevisora cuenta actualmente con Aranda como aplicativo de gestión de incidencias.

19. P/ ¿Cuáles son los canales disponibles para las respuestas de las incidencias?





RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que Fiduprevisora cuenta actualmente con Aranda como aplicativo de gestión de incidencias

20. P/ ¿La institución ya cuenta con un Chat / ChatBot?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Actualmente la entidad cuenta como un chatbot como parte de su BPO.

21. P/ ¿Es requerido dentro del alcance considerar la implementación de estas herramientas?, de ser así, indicar el número de usuarios (comerciales y de servicios) que tendrían acceso a esta funcionalidad.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el alcance y los requerimientos se encuentran descritos en el documento INVITACIÓN A COTIZAR No. 022 DE 2024

22. ¿La institución dispone de licencias de Power BI para la gestión de los informes? ¿Es requerido considerar dentro del alcance el licenciamiento de Power BI, de ser así, cuantas licencias?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que actualmente la entidad cuenta con licencias Power BI free, sin embargo, el sistema debe ser compatible con otras plataformas de este tipo.

23. P/ ¿Nos pueden indicar el número y detalle de los informes y métricas requeridos en el proyecto?, ¿es posible indicar en detalle su alcance?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la plataforma debe contar con un módulo de reportes que permitan a la entidad configurar los mismos de acuerdo con lo que se necesite, sin restringirse a un número y detalle específico de los mismos.

24. P/ Cuando nos indican “Facilitar la generación de información que permita el cumplimiento de la normatividad vigente”; nos pueden ampliar el alcance esperado de este requerimiento.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el sistema debe ser capaz de generar informes (gráficos o textos) en distintos formatos para dar cumplimiento a la estructura de información de los distintos órganos de control.

25. ¿Qué herramienta tiene la entidad de manejo de identidad y control de acceso?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que actualmente la entidad cuenta con un DAP.



26. P/ Se solicita “Asignación de otros miembros y seguimiento de recursos necesarios para completar las tareas del proyecto”, ¿nos pueden ampliar el alcance esperado con este requerimiento?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante puede proporcionar y describir el alcance de la solución ofrecida en su propuesta y/o cotización.

27. P/ ¿Es posible conocer los roles que se deben configurar en la plataforma para los usuarios (entre 300 y 500) que interactuarán con la misma?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que puede proporcionar y describir el alcance de la solución ofrecida en su propuesta y/o cotización.

28. P/ Cuantos usuarios son del módulo comercial y cuantos de estos deben tener uso de chat asistido, cuantos usuarios del módulo de servicios (ticket).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la entidad actualmente cuenta con 25 agentes, sin embargo, el sistema deberá soportar un número de agentes ilimitado garantizando la escalabilidad del mismo

29. P/ Cuando se solicita que los directivos puedan “generar reglas en el pipeline”, ¿a qué hace referencia el alcance esperado de este requerimiento?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que puede proporcionar y describir el alcance de la solución ofrecida

30. Nos pueden orientar respecto al conocimiento del portafolio “Si está amortizado o Concentrado”.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que los datos frente a portafolios se entregaran al proveedor al momento de la implementación. Pueden proporcionar y describir el alcance al respecto en la solución ofrecida.

31. Nos pueden indicar el alcance esperado en este requerimiento “Corregir la estrategia en caso de que se requiera”.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que puede proporcionar y describir el alcance de corrección, ajustes o aplicaciones de estrategias en la solución ofrecida

32. Se recomienda a la entidad solicitar que los recursos asignados al proyecto cuenten con certificación del fabricante en el módulo a implementar.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que, para efectos del proceso de estudio de mercado, no se considera relevante esta información.



33. Para el estudio de mercado ¿es necesario presentar la documentación referida en el numeral 4? O ¿solamente se debe tramitar el numeral 5 únicamente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que se debe dar completitud a la documentación solicitada por la entidad, en aras de contar con información lo más certera posible para la construcción de los documentos que hacen parte de la invitación.

OBSERVANTE No. 12

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
6	3/10/2024	SECOP	Quantics sas

1. El fabricante brinda el soporte estándar de la solución 7x24, pero puede ser brindado desde fuera de Colombia, por lo que amablemente solicitamos modificar esta condición para permitir que este sea dado desde otros países.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que el soporte 7 x 24 debe ser brindado desde Colombia

2. En el documento INVITACIÓN A COTIZAR No. 022 DE 2024 y en el formato de cotización no se encuentra contemplado el licenciamiento o por usuario requerido de la solución de CRM, ¿esto quiere decir que la entidad ya cuenta con una herramienta contratada?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se cuenta con una solución y que podrá incluir la línea correspondiente al valor de la licencia.

3. De requerirse incluir en la cotización el licenciamiento, por favor indicar el número de usuarios que les interesa sean cotizados.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que inicialmente se están entre 30 y 50 usuarios, sin embargo, el sistema debe soportar licenciamiento para usuarios ilimitados en la entidad.

4. Consideramos pertinente realizar una sesión informativa sobre las integraciones que deberán incluirse en el proceso de implementación como. Arte del alcance de la cotización. O en su defecto una descripción más detallada del sistema y la información que debe viajar y entre ambos

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se pueden tener este tipo de sesiones con ninguno de los interesados en participar en el proceso.

5. ¿Está la entidad en la posibilidad de contratar el licenciamiento de la solución seleccionada por un término superior a un año?

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que por temas presupuestales es el plazo de ejecución que se tiene contemplado inicialmente.

- 6. ¿Tienen documentación o información del proceso comercial que están interesados en llevar al CRM que puedan compartir para realiz ar una estimación de los servicios de implementación de forma más adecuada?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la información que puede ser publicada a la fecha es la disponible como soporte del presente estudio.

OBSERVANTE No. 13

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
12	3/10/2024	SECOP	WALTER BRIDGE

- 1. Solicitamos a la entidad informar si en la actualidad la Fiduprevisora S.A. tiene operación ya sea directamente o de forma tercerizada una solución de CRM. En caso afirmativo indicar si es un CRM para Mercadeo (Marketing), para Ventas (Sales) o para Servicio (Ticketing) . Indicar el fabricante y que tipo de funcionalidades y el tipo de licenciamiento.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que no se cuenta con un CRM

- 2. Solicitamos a la entidad informar si en la actualidad tiene en operación ya sea directamente o de forma tercerizada una solución de Call o Contact Center. En caso afirmativo indicar el fabricante, tipos de campañas, número de agentes y supervisores y que funcionalidades están activas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que en la actualidad la entidad cuenta con un BPO, sin embargo, las condiciones del contrato hacen parte de la confidencialidad de la entidad y solo se entregara al adjudicatario del proceso de CRM.

- 3. Para que la entidad pueda garantizar compatibilidad con IPv4, solicitamos a la entidad modificar así este literal: f. Soportar IPv6 y/o IPv4.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que esta es la compatibilidad mínima sin embargo se deben soportar ambas, ya sea de forma nativa o por dual stack.

- 4. Solicitamos a la entidad aclarar cuál es el tipo o tipos de material POP y comunicaciones a enviar y cuál sería el medio de envío.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que esta fase del proceso el o los tipos de material POP y comunicaciones que se enviaran no se encuentran detallados.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



5. Solicitamos a la entidad aclarar si la solución CRM con la cual buscan satisfacer las necesidades de acuerdo con los requerimientos descritos es un CRM de Marketing.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que debe ser un CRM completo, que la parte de marketing debe ser un módulo del mismo.

6. Solicitamos a la entidad aclarar si solicitan en el CRM un módulo gestión de proyectos, ya que las tareas en el CRM normalmente están asociadas a la venta igualmente Solicitamos a la entidad que si lo que requiere es una gestión de proyectos más avanzada, se pueda integrar el CRM con otras herramientas de gestión de proyectos como Trello, Asana o Jira.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que la arquitectura propuesta por el oferente es discrecional y puede incluir la integración con otros sistemas, cabe aclarar que el costo de dicha integración debe ser asumido por el oferente.

7. Solicitamos a la entidad que se permita tableros con los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad y que puedan ser creados con Power BI o herramienta similar.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que pueden presentar su oferta con estos parámetros.

8. Solicitamos a la entidad Gestionar cambios de roles, responsabilidades y gobierno IT puedan realizarse a través del Centro de administración de la solución.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que esto se puede realizar en el centro de administración de la solución, la cual debe estar integrada con el DAP de la entidad.

9. Solicitamos a la entidad aclarar a que aplicaciones se refieren. Solicitamos a la entidad que visualización de roles, usuarios y privilegios, puedan ser creados con Power BI o herramienta similar. Adicionalmente que se pueda utilizar las herramientas de diseño de la solución para presentar estos datos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que para la creación o presentación de datos o informes pueden utilizar las herramientas que tenga integradas la solución, pero se aclara que los costos derivados del licenciamiento de estas serán asumidos por el oferente.

10. Solicitamos a la entidad que se pueda limitar las opciones de menú y submenú para cada usuario según su perfil, configurando roles y permisos específicos través del Centro de administración de la solución.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que pueden presentar su oferta con estos parámetros.



11. Solicitamos a la entidad que la integración con diversas plataformas como LinkedIn se pueda realizar a través de herramientas como Zapier y extensiones de navegador, permitiendo una mayor automatización y sincronización de datos entre plataformas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le aclara al observante que pueden presentar su oferta con estos parámetros.

12. Solicitamos a la entidad aclarar a que se refieren con " comportamiento de inversión Solicitamos a la entidad que se pueda gestionar información relacionada con productos y servicios utilizando las funcionalidades de notas, campos personalizados y documentos adjuntos".

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A: Se le informa al observante que la gestión de productos y servicios del sistema debe permitir una correcta usabilidad del aplicativo. Razón por la cual la forma en la cual se gestiona dependerá del proveedor y será evaluada por la entidad.

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.

