

## INVITACIÓN PRIVADA A CONTRATAR

Fecha de Diligenciamiento (22/08/2019)

La Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Fiduagraria S.A., se encuentra adelantando un proceso de Invitación privada de contratación, para lo cual lo invita a presentar cotización en los siguientes términos:

### 1. DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO:

Fiduagraria S.A. requiere adquirir los servicios de Contact Center para atender un flujo de aproximadamente 200 llamadas por mes de alrededor 5 minutos cada una, en algunos meses pico (agosto, octubre y noviembre) podrían gestionarse cerca de 247 para cada mes.

### 2. VALOR DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS

RUBRO	PERIODICIDAD	VALOR	IVA	TOTAL
Puesto de trabajo.	Mensual	\$ 3.000.000	\$ 570.000	\$ 3.570.000
Encuesta de Satisfacción	Cuatrimestral	\$ 2.000.000	\$ 380.000	\$ 2.380.000

El pago se realizará en cada uno de los periodos relacionados anteriormente y al recibo a satisfacción del servicio.

### 3. PLAZO DE ENTREGA O IMPLEMENTACIÓN – DURACIÓN DEL CONTRATO-

La duración del contrato será por un año a partir del perfeccionamiento del mismo.

### 4. GARANTÍAS REQUERIDAS

Para la ejecución del contrato la Fiduciaria exigirá al proveedor seleccionado una póliza de cumplimiento en los siguientes términos:

1. Cumplimiento de las obligaciones contractuales por un monto equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y con una vigencia igual al plazo de ejecución de este, y seis (6) meses más. 2. Calidad del servicio prestado por un monto equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y una vigencia igual al plazo de ejecución de este y seis (6) meses más. 3. Pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones del personal asignado a la prestación del servicio

contratado, por un monto equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato y una vigencia igual al plazo de ejecución de este y tres (3) años más.

## 5. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- El personal debe ser experto en el manejo de Contac Center, contar con calidad, oportunidad y servicio.
- El agente deberá contar con un nivel académico como mínimo de técnico.
- Manejar información general del negocio y consulta sobre casos específicos.
- Contar con horario de servicio de lunes a viernes (no festivos) de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. jornada continua.
- Se requiere de la ejecución de una encuesta post-solución mensual, la cual debe ser gestionada y remitida por correo electrónico durante los primeros 8 días calendario, después de recibir la base por parte de Fiduagraria.
- Se requiere de la ejecución de una encuesta de satisfacción la cual es cuatrimestral, y debe ser gestionada y remitida por correo electrónico durante los primeros 20 días calendario, después de recibir la base por parte de Fiduagraria.
- Para aquellos clientes que no cuenten con teléfono válido de contacto, o que no se logre contacto vía telefónica, se les debe realizar encuesta WEB.
- Entrega de CD's con la grabación de las llamadas, de cada encuesta. Esta entrega debe ser máximo 5 días después de la entrega del informe de cada una de las encuestas.
- Gestionar y generar reporte mensual, de los datos de clientes que se logren actualizar a través de las llamadas entrantes (inbound). Para esta gestión, Fiduagraria enviará bimestralmente la Base con la información de los clientes.
- Fiduagraria asignará una licencia de uso CRM al Contac Center seleccionado.
- El agente contratado deberá proporcionar información básica de nuestros productos, sobre cómo proceder si desea invertir en nuestros negocios fiduciarios, e informar cómo radicar una PQRD.
- Se impartirá capacitación al agente contratado, la cual tendrá una duración de una hora, los temas sobre los cuales versa esta inducción serán:
  - i. Generalidades la entidad
  - ii. Introducción a la fiducia  
Fondos de Inversión Colectiva  
Fiducia Estructurada
  - iii. Portafolio de productos y servicios
  - iv. Herramientas de la página web
  - v. Servicio al cliente (protocolo de atención telefónica), y cómo radicar una PQRD.

- Las líneas por medio de las cuales se comunicarán los interesados pertenecen a Fiduagraria.
- Las llamadas inbound son para atender exclusivamente a los usuarios de Fiduagraria.
- Proceso para transferir las llamadas: El agente a cargo, deberá comunicarse con la línea 5802080 de Fiduagraria, digitar la extensión correspondiente. Estos minutos, están contemplados en el valor del servicio expuesto en el sondeo. (las extensiones serán actualizadas mensualmente al Contac Center).
- Fiduagraria cuenta con telefonía IP.
- Fiduagraria cuenta con una Troncal SIP, lo que significa que es por red de datos. El operador es Movistar.
- El TMO para la encuesta cuatrimestral es de 7 minutos, y para la encuesta mensual es de 5 minutos.
- En el presupuesto especificado está contemplado el valor de los minutos Outbound.
- Respecto a la encuesta mensual, el tamaño de la base es en promedio de 60 terceros.
- Respecto a la encuesta cuatrimestral, el tamaño de la base es en promedio de 1.200 Terceros.
- La encuesta cuatrimestral cuenta con 10 preguntas, el detalle de esta será informado al Contac Center seleccionado.
- La encuesta mensual cuenta con 6 preguntas, y el detalle de esta será informado al Contac Center seleccionado.
- Si no se logra el contacto telefónico para realizar las encuestas estas deberán realizarse por correo electrónico, la forma en que se realiza el contacto vía electrónica con el cliente lo debe proveer y garantizar el Contac Center. El formato de encuesta lo proveerá Fiduagraria.
- Las bases de datos cuentan con la autorización de los clientes para que sus datos sean usados por parte de Fiduagraria, y del Contac Center.

No se tendrán en cuenta las propuestas que NO cumplan con el 100% de lo descrito en este documento, que excluyan como “fuera del alcance” una o varias de las características técnicas o funcionales descritas sobre el bien o servicio requerido o que ofrezca parcialmente lo solicitado en la presente invitación.

En todo caso, el proveedor que acepte participar en la presente invitación acepta cumplir con la totalidad de requerimientos descritos en este capítulo (no parcialmente); cualquier diferencia entre lo establecido en la propuesta y lo señalado en esta invitación, primará en primer lugar lo establecido en esta invitación.

6. REQUISITOS Y DOCUMENTOS EXIGIDOS AL CONTRATISTA PARA ACREDITAR EXPERIENCIA E IDONEIDAD

La empresa deberá presentar propuesta con fecha no mayor a 30 días hábiles contados a partir de la publicación de la presente invitación, adjuntando copia de la cédula del representante legal, RUT de la empresa, certificaciones de experiencia y de calidad.

7. PLAZO PARA PRESENTAR COTIZACIÓN:

La fecha máxima para la recepción de cotizaciones será el 11 de septiembre de 2019. Favor remitir la información al buzón: [lfernandez@fiduagraria.gov.co](mailto:lfernandez@fiduagraria.gov.co) y [linrodriguez@fiduagraria.gov.co](mailto:linrodriguez@fiduagraria.gov.co).

8. ASPECTOS A TENER EN CUENTA:

Teniendo en cuenta que esta invitación trata sobre un servicio crítico, adicional a los documentos exigidos por la Fiduciaria para la suscripción del contrato, el proveedor deberá acreditar que cuenta con un plan de continuidad del negocio.

La selección del proveedor se realizará teniendo en cuenta la relación precio-calidad de los bienes o servicios ofrecidos.

La Fiduciaria informará la selección del proveedor en un plazo de 8 días hábiles mediante correo electrónico y procederá a requerir los documentos al tercero para la elaboración del Contrato.

La Fiduciaria se abstendrá de contratar con terceros que se encuentren incluidos en listas restrictivas (incluidos representantes legales) o que no cumplan con el proceso de vinculación SARLAFT.

Finalmente se aclara a los interesados en presentar cotizaciones en virtud de la presente invitación, que de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1150 de 2.007, la Fiduciaria no se rige por el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, sino por las disposiciones de derecho privado que le son aplicables en razón a su condición de entidad financiera estatal.

Cordial Saludo,



Luz Marina Fernández Bello  
Gerente de Desarrollo T Corporativo

Elaborado por:  
Lina Andrea Rodríguez Pan  
Coordinador SAC y Comunicaciones



Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. NIT 800 159 998-0, Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, Edificio Avianca, Bogotá. PBX 5802080 Fax 5802080 opción 3. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá. [servicioalcliente@fiduagraria.gov.co](mailto:servicioalcliente@fiduagraria.gov.co), [www.fiduagraria.gov.co](http://www.fiduagraria.gov.co), código postal: 110321

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá. Teléfono 213 1370, Fax 213 0495. [defensorfiduagraria@pgabogados.com](mailto:defensorfiduagraria@pgabogados.com)



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
Minagricultura