	PROCESO: GESTIÓN PRECONTRACTUAL	Código:	APO_10_1_2_FR08
		Versión:	03
		Clasificación:	Pública clasificada
		Fecha:	2021/12/13
FORMATO ANÁLISIS DEL SECTOR Y ESTUDIO DE MERCADO			
Aprobó: Liliana Rocío Bohórquez Hernández Gerente Abastecimiento Estratégico		Revisó: Martha Cecilia Flórez Sánchez Líder SIG	
		Elaboró: Nicolás Martínez Benavides Profesional Universitario	

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD	
1. ASPECTOS GENERALES	
¿Cuál es su necesidad? Objeto	Prestar los servicios profesionales del Defensor del Consumidor Financiero de Positiva Compañía de Seguros S.A.
Valor de la necesidad plan de contratación	\$45.000.000 Nota: Este valor incluye todos los tributos que se generen con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del contrato.
1.1 CONTEXTO ECONÓMICO	
<p>Análisis de datos de: (i) productos incluidos dentro del sector; (ii) agentes que componen el sector; (iii) gremios y asociaciones que participan en el sector; (iv) cifras totales de ventas; (v) perspectivas de crecimiento, inversión y ventas; (v) variables económicas que afectan el sector como inflación, variación del SMMLV y la tasa de cambio; (vi) cadena de producción y distribución; (vii) materias primas necesarias para la producción y la variación de sus precios; y (viii) dinámica de importaciones, exportaciones y contrabando, en caso de que aplique.</p> <p>No aplica.</p> <p>Contexto económico</p> <ul style="list-style-type: none"> - DANE: www.dane.gov.co - ANIF: www.anif.gov.co - ANDI (Encuesta de opinión industrial): www.andi.gov.co - Banco de La República: www.banrep.gov.co - Cámaras de Comercio - Superintendencia de Industria y Comercio: www.sic.gov.co - Fedesarrollo: www.fedesarrollo.org.co - Confecámaras: www.confecamaras.org.co - Departamento Nacional de Planeación –DNP–: www.dnp.gov.co - Asobancaria (economía y finanzas): www.asobancaria.com 	
1.2 CONTEXTO TÉCNICO	
Las condiciones técnicas y tecnológicas del objeto del Proceso de Contratación, incluyendo el estado de la innovación y desarrollo técnico que permite crear nuevos productos y oportunidades de mercado y las nuevas tendencias como: (i) cambios tecnológicos, (ii) amplitud de la oferta de características de	

los productos; (iii) especificaciones de calidad; (iv) condiciones especiales para la entrega (cadenas de frío, sistemas de vigilancia, etc.) y (v) tiempos de entrega.

No aplica.

Contexto técnico

- *Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones:*

www.mintic.gov.co

- *Información general:* www.losavancesteconomicos.com

- *Revista ComputerWorld (tecnología):* www.computerworld.com

1.3 CONTEXTO REGULATORIO

La Compañía debe identificar la regulación aplicable al objeto del Proceso de Contratación, tanto la que influye en el mercado del bien, obra o servicio, como la que regula la actividad de los proveedores y compradores de manera particular, incluyendo regulaciones de mercado, de precios, ambientales, tributarias y de cualquier otro tipo, así como las modificaciones recientes a tales regulaciones y el impacto en su aplicación. También debe estudiar si en el sector hay Normas Técnicas Colombianas, acuerdos o normas internacionales aplicables y autoridades regulatorias o de vigilancia.

En el desarrollo de las funciones de la Defensoría del Consumidor y en la selección de éste, es necesario dar cumplimiento de acuerdo con lo establecido con la Ley 640 de 2001, Ley 1480 de 2011, Ley 1328 de 2009, Decreto 690 de 2003, Decreto 2555 de 2010, Circular Externa 15 de 2010 y Circulares Externas 038 y 039 de 2011, Circulares Externas 018 y 048 de 2016.

Se requiere contratar el Defensor del Consumidor Financiero, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1328 de 2009 Protección al Consumidor Financiero Capítulo VI artículo 13: Las entidades vigiladas, *“deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero. La Defensoría del Consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia (...) el actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada”*.

El Defensor es una instancia efectiva e independiente y en el ejercicio de sus funciones es el vocero de los consumidores financieros (clientes, usuarios, ciudadanos), emite recomendaciones, propuestas y peticiones directamente a la Compañía, con el fin de propender por la atención y protección de los consumidores financieros.

Contar con el Defensor del Consumidor Financiero como una instancia independiente, quien en el ejercicio de sus funciones, actúa con objetividad en la gestión de las quejas interpuestas por los consumidores financieros de Positiva, identifica fortalezas y oportunidades de mejora de la Compañía, las cuales son socializadas a través de los informes de gestión a la Gerencia de Experiencia del Cliente y a la Alta Dirección como la Junta Directiva permitiendo crear estrategias dirigidas a mejorar, actualizar y robustecer algunos procesos que afectan directamente a la atención del cliente e insta a Positiva en el cumplimiento normativo.

Es función del Defensor realizar reportes periódicos a la Superintendencia Financiera de Colombia, frente a la interacción y acciones de la Compañía con los Consumidores. Los beneficios de esta contratación están asociados con:

1) Cumplimiento a la Ley 1328 del 2.009 y demás normatividad asociada.

2) Brindar a los afiliados, asegurados y consumidores en general, la figura del Defensor del Consumidor Financiero, una instancia efectiva e independiente que funge como vocero de los consumidores.

3) Actuar y gestionar con objetividad las quejas interpuestas por los consumidores financieros de Positiva.

4) Presentar informes de gestión que permitan desarrollar estrategias dirigidas a mejorar, actualizar y robustecer los procesos que puedan afectar la debida atención al consumidor financiero.

Adicionalmente, nos rige el Manual de Abastecimiento Estratégico definido por la Compañía. Por tanto, de acuerdo a la decisión tomada por la Asamblea General de Accionistas de Positiva Compañía de Seguros, la cual sentó en Acta No. 133 del 31 de marzo del 2022, en la que se eligió de manera unánime a los doctores Ana María Giraldo C.C 51.936.982 y Pablo Valencia Agudo C.C 79.154.364, para el cargo de Defensor del Consumidor Financiero en condición de principal y de suplente, respectivamente y según lo establecido en el referido Manual, aplica a este contrato la modalidad de invitación directa, de acuerdo con las siguientes causales:

(...)

c) Cuando se trate de la prestación de servicios profesionales de persona natural o jurídica "intuitu personae", siempre y cuando se verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.

(...)

q) Para la adquisición de bienes y/o servicios cuya cuantía sea inferior al 0.1% del presupuesto aprobado por la Junta Directiva para respectiva vigencia fiscal de gastos administrativos y beneficios a empleados de la Compañía incluido IVA. En este evento, el análisis de mercado o estudio del sector debe ser proporcional al valor del proceso de contratación, la naturaleza del objeto a contratar y el tipo de contrato. No es necesario hacer un estudio extensivo de las condiciones generales de los potenciales oferentes o estudiar la estructura de los estados financieros de los posibles proveedores y de la industria. En estos casos, es necesario revisar las condiciones particulares de otros procesos de contratación similares, acopiar información suficiente de precios, calidad, condiciones técnicas que puede ser con otros clientes del proveedor públicos o privados, solicitar información a los proveedores, verificar idoneidad de los mismos y plasmar tal información en el documento de estudios previos, siempre con el propósito de que la decisión de negocio sea adecuada y garantice la satisfacción de la necesidad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., cumpliendo los objetivos de eficiencia, eficacia y economía y buscando promover la competencia.

Contexto regulatorio

- Presidencia de la República: www.presidencia.gov.co
- Superintendencias
- Ministerios
- Archivo General de la Nación: www.archivogeneral.gov.co
- Síntesis: www.colombiacompra.gov.co

Contexto ambiental

- Ministerio del Medio Ambiente: www.minambiente.gov.co
- Ministerio de Minas y Energía: www.minminas.gov.co
- Instituto Colombiano Agropecuario –ICA–: www.ica.gov.co

Manual de Abastecimiento Estratégico

2. ESTUDIO DE LA OFERTA

Se debe identificar entre otros aspectos, quién vende, cuál es la dinámica de producción y entrega de bienes, obras o servicios.

A partir de la normatividad, las entidades privadas y públicas realizan la selección de los Defensores, teniendo en cuenta los requisitos establecidos por la Superintendencia Financiera; para ello la Superintendencia pone a disposición a través de su página web el listado de Defensores registrados, los cuales la entidad puede consultar y realizar contacto con algunos de ellos o a través de un abogado que cumpla a cabalidad con los requisitos establecidos en el Decreto 690 de 2003.

En el Portal Web de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), se identificaron en el 2022 once (11) Defensores del Consumidor Financiero (DCF), incluida la actual DCF, Dra. Ana María Giraldo Rincón, a los que se les solicitó Oferta Comercial.

- 1, declinó la invitación, 3 aceptaron invitación y 7 no confirmaron.

Los resultados del estudio de mercado fueron los siguientes:

Servicios	Dra. Ana María Giraldo	Dr. Guillermo Dajud	Dra. Susana Gómez
Servicio previsto en la Ley 1328 de 2009, Decreto 2555 de 2010 y Circular Externa 007 de 1996 de la SFC	100/100	100/100	100/100
Experiencia sector financiero, bursátil, asegurador y previsional y pensional	100/100	90/100	100/100
DCF Principal DCF Suplente	Ana María Giraldo Rincón Pablo Valencia Agudelo	Sandra Yaya Angélica González	Patricia Rojas María Liliana Forero
Infraestructura para la prestación del servicio	100/100	100/100	100/100
Funciones complementarias	100/100	100/100	100/100
Duración de los servicios	2 años	2 años	2 años
Costos del servicio	\$4.760.000 Incluido IVA hasta las primeras 65 quejas. Las siguientes serán contabilizadas en el mes por un salario mínimo vigente adicional	\$7.500.000 + IVA mensual independiente del volumen de quejas recibidas	\$1.500.000 + IVA mensual por 10 quejas al mes \$90.000 + IVA por queja adicional Las conciliaciones son asumidas por Positiva no por el DCF

En Acta de Reunión de la Asamblea General de Accionistas de Positiva Compañía de Seguros, No. 133 del 31 de marzo del 2022, se eligió de manera unánime a los doctores Ana María Giraldo C.C 51.936.982 y Pablo Valencia Agudo C.C 79.154.364, para el cargo de Defensor del Consumidor Financiero en condición de principal y de suplente, respectivamente, por:

- Idoneidad Legal y Experiencia.
- Costo proyectado

Por lo tanto, y según la Ley 1328 2009, Artículo 18. Designación y requisitos de los Defensores del Consumidor Financiero *“Los Defensores del Consumidor Financiero serán designados para un período de dos (2) años, prorrogable por períodos iguales”*.

Para este año 2023, se realizó un sondeo, a pesar de la continuación -por Ley- del DCF actual. Del Portal Web de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) se descargó la base de datos de Defensores cualificados para el cargo y se seleccionaron 11 perfiles, adicionales a la actual Defensora Ana María Giraldo, a los cuales se les escribió con la intención de conocer su “Oferta de Proveedor”. De este ejercicio, sólo se obtuvieron 3 respuestas, entre ellas la de la Dra. Giraldo:

1. Dajud Abogados, quien se abstuvo de presentar una oferta, antes de conocer la dinámica de quejas de Positiva.
2. Ana María Giraldo, quien presenta Oferta Comercial, con base al servicio que viene prestándole a Positiva.
3. Serna Rojas y Asociados, presenta Oferta Comercial.

Los 9 Defensores restantes, no se presentaron a la convocatoria.

Estudio de la oferta

- SECOP (I) (II) : www.colombiacompra.gov.co
- SIREM (información financiera; para el uso de esta herramienta revise el manual del usuario): www.supersociedades.gov.co
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Directorio de asociaciones y agremiaciones): www.mincit.gov.co
- Superintendencias
- Sectoriales

3. ESTUDIO DE LA DEMANDA

¿Ha contratado la necesidad previamente?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Contratará nuevamente con el mismo proveedor	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
En caso de haber respondido afirmativamente, justifique su respuesta	<p>En Acta de Reunión de la Asamblea General de Accionistas de Positiva Compañía de Seguros, No. 133 del 31 de marzo del 2022, se eligió de manera unánime a los doctores Ana María Giraldo C.C 51.936.982 y Pablo Valencia Agudo C.C 79.154.364, para el cargo de Defensor del Consumidor Financiero en condición de principal y de suplente, respectivamente, por:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Idoneidad Legal y Experiencia.▪ Costo proyectado <p>Adicionalmente, se destaca la curva de aprendizaje de la Defensora y su equipo jurídico con relación al conocimiento y manejo de los procesos de la Compañía, así como los aplicativos, lo que ha permitido mejorar los tiempos de gestión a las quejas interpuestas por</p>	

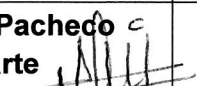
	los consumidores y las respuestas emitidas, las estadísticas y tipologías asociadas a las quejas.	
¿Existe Instrumentos de Agregación de Demanda? ¿Hará uso de Acuerdo Marco para la Contratación? ¿algún Acuerdo Marco que se ajuste a su necesidad de contratación? https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/acuerdos-marco	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
En caso de existir Instrumentos de Agregación de Demanda “Acuerdo Marco” ¿el objeto de contratación y la vigencia cubren la necesidad prevista?	Plazo del Acuerdo Marco. No aplica Fecha Inicio: No aplica Fecha Fin: No aplica	
¿Hará uso de los instrumentos de Agregación de Demanda “Acuerdo Marco” para contratar su necesidad?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
En caso de que exista Instrumentos de Agregación de Demanda “Acuerdo Marco” y de haber respondido negativamente la pregunta anterior, justifique técnicamente ¿por qué no hará uso de este?	No aplica	
<p>¿Cómo ha adquirido la Compañía en el pasado este bien, obra o servicio?, haga un análisis histórico de la necesidad a contratar (fuente interna). De lo contrario, haga un análisis de cómo lo han contratado otras empresas similares y solicite información de precio y servicios a posibles oferentes.</p> <p>Para la obtención de información, se sugiere el uso del RFI (Request for Information) mediante la herramienta Ariba, para lo cual es importante resaltar al oferente que esta solicitud se hace con el fin de estimar un presupuesto de un futuro proceso de selección de acuerdo a las modalidades de selección de acuerdo al Manual para la Gestión y de Abastecimiento, y que no compromete a Positiva a seleccionar al oferente para la suscripción de un contrato.</p> <p>Del mismo modo, dentro del estudio de mercado se sugiere, dependiendo del bien, obra o servicio a contratar, la consulta a fuentes externas para verificar el valor en el mercado relevante correspondiente (fuente externa) que permita cotejar dichos precios medios de referencia con aquellos obtenidos en el análisis de los datos históricos o similares derivados de la utilización de las fuentes internas.</p> <p>Al ser el Defensor del Consumidor Financiero una regulación normativa, Positiva ha contado desde su constitución con esta figura. Desde entonces, hemos contacto con el Dr. JORGE HUMBERTO MARTÍNEZ LUNA y luego, con la Dra. ANA MARÍA GIRALDO RINCÓN como Defensores del Consumidor Financiero de Positiva.</p>		

Estudio de la demanda

- SECOP (I) (II): www.colombiacompra.gov.co
- Páginas web de las Entidades Estatales
- Encargados de compras de otras Entidades Estatales
- Guía para la codificación de bienes y servicios de acuerdo con el código estándar de productos y servicios de Naciones Unidas (UNSPSC) – Colombia Compra Eficiente: www.colombiacompra.gov.co/manuales

Nota: Cumpliendo los lineamientos de la Directiva Presidencial 01 de marzo 03 de 2021 -2021, se incluye en campo 3 los Instrumentos de Agregación de Demanda “Estudio de la Demanda” “Acuerdo Marco” como referente para la aplicación de los instrumentos elaborados por la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente. Cuando existan y sean objeto de la contratación y se ajuste a la necesidad prevista a cubrir y a la vigencia.

4. FIRMAY FECHA

NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ	FIRMA	FECHA DE ELABORACIÓN
América Pacheco Duarte	América Pacheco Duarte 	28/03/2023

