

*Conozca cómo crear  
oportunidades de negocios  
con nosotros*

*Conozca más*





# RELACIONAMIENTO



## PRINCIPIOS Y VALORES

Las relaciones comerciales de Davivienda con sus proveedores están guiadas por los postulados de la ley, los mandatos e instrucciones de los entes de control y vigilancia, la ética, la buena fe y las buenas costumbres. Así mismo, dichas relaciones están cobijadas por los principios que rigen a Davivienda y que se encuentran en su Código de Buen Gobierno Corporativo. Por tanto, Davivienda desarrolla negocios con personas naturales y jurídicas que entienden dichos postulados y alinean su comportamiento social y empresarial con los mismos. En Davivienda nuestros principios y valores éticos nos sirven de guía en el quehacer diario. Estos han sido escogidos por considerar que son los que más identifican nuestro modo de ser y actuar.



# RELACIONAMIENTO

## RESPETO

ENRIQUECEMOS LA VIDA CON INTEGRIDAD PORQUE:

- Respetamos la dignidad humana de todas las personas con las que interactuamos.
- Nuestras acciones se caracterizan por el buen trato, la empatía y porque aceptamos y resolvemos nuestras diferencias del marco de nuestros principios y valores.



## HONESTIDAD

ENRIQUECEMOS LA VIDA CON INTEGRIDAD PORQUE:

- Somos correctos, veraces y transparentes en nuestras acciones e interacciones.
- Nos comportamos con integridad y carácter.
- Somos leales a nuestras empresas y a los principios y valores que profesamos.



## EQUIDAD

ENRIQUECEMOS LA VIDA CON INTEGRIDAD PORQUE:

- Somos justos. Nuestras acciones y decisiones se rigen por la responsabilidad, equidad e imparcialidad, en concordancia con los méritos, derechos y deberes de las personas.
- Nuestra principal guía es la conciencia y la satisfacción de hacer lo correcto.



## DISCIPLINA

ENRIQUECEMOS LA VIDA CON INTEGRIDAD PORQUE:

- Cumplimos nuestros acuerdos y compromisos en concordancia con las prioridades que definimos.
- Ante los retos y adversidades, trabajamos con perseverancia para alcanzar las metas y objetivos propuestos.
- La disciplina nos hace confiables.

## ENTUSIASMO, ALEGRÍA Y BUEN HUMOR

ENRIQUECEMOS LA VIDA CON INTEGRIDAD PORQUE:

- Somos positivos, alegres y optimistas aún en los momentos difíciles.
- Somos entusiastas para afrontar nuevos retos y realizar nuestro trabajo.
- Contamos con la risa como el mejor aliado contra las tensiones y preocupaciones.

## POLÍTICAS DE VINCULACIÓN

Para ser nuestro aliado de negocio, debe conocer las políticas que nos rigen:

### MARCO DE ACTUACIÓN:

Los proveedores que participen en el proceso de vinculación, deben conocer y cumplir la normatividad vigente, los principios y valores éticos y corporativos referidos en el **Código de Ética** y el **Código de Buen Gobierno Corporativo**, que aplican para el bien o servicio a contratar.

### CONFLICTOS DE INTERÉS:

Los socios o representantes de la compañía deberán reportar al Banco al correo [compras\\_proveedores@davivienda.cr](mailto:compras_proveedores@davivienda.cr) cualquier conflicto de interés, así:

- Cuando algún exfuncionario de Davivienda o alguna de sus filiales trabaje para su empresa.
- Cuando un funcionario de Davivienda o alguna de sus filiales tenga relación con la empresa.
- Informar cuando los socios o representantes de la compañía también figuren como socios o representantes de otra compañía vinculada a Davivienda como proveedor.

### NEGOCIACIÓN:

Los proveedores están sujetos a los procesos que gestiona Davivienda, en los que promueve la transparencia y objetividad en todas sus negociaciones.

### RESTRICCIONES DE VINCULACIÓN:

No serán sujetos de vinculación aquellos proveedores que incumplan o violen la normatividad. Se incluye lo referido a Derechos Humanos, Pacto Global, regulaciones que cobijen su actividad comercial y económica.

### GARANTÍAS:

Todos los proveedores deben constituir las pólizas de seguro o garantías que Davivienda requiera para mitigar los riesgos de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio a contratar.

### DIVULGACIÓN:

Los proveedores deben conocer y entender los procedimientos que aseguran el cumplimiento del proceso de gestión de compras en los tiempos establecidos por Davivienda.

### CONTRATO:

Toda negociación debe estar amparada por un documento legal que suscriban las partes y garantice el cumplimiento de las obligaciones derivadas entre estas.

### PROVEEDORES DEL EXTERIOR:

En los casos que Davivienda determine, solicitará una “opinión legal” a los proveedores del exterior sin representación legal en Colombia que participen en un proceso de selección o contratación. Así mismo, para los contratos en idioma diferente al español, solicitará traducción oficial.

# RELACIONAMIENTO

## MANTENIMIENTO DE PROVEEDORES:

Los proveedores deben garantizar que su registro y documentación se encuentren actualizados en la plataforma de Compras y Contratación para poder ser invitados a participar en los eventos de negociación.

Si el participante experimenta cualquier dificultad durante un evento de puja en línea o en directo, debe notificarlo al propietario del evento de forma inmediata.

## MONITOREO:

El proveedor debe garantizar que los resultados y entregables suministrados a Davivienda, con relación a los bienes y servicios contratados, cumplan con las condiciones establecidas en el documento legal suscrito para ser evaluados por el área usuaria.

## CONDUCTA ÉTICA:

Todas las partes se comprometen a actuar de acuerdo al **Código de Ética** y el **Código de Buen Gobierno Corporativo**, antes, durante y después de todos los eventos de compra. Reportando al equipo del proyecto cualquier práctica contraproducente para el funcionamiento equitativo y justo del evento. Si el Participante experimenta cualquier dificultad durante un Evento en Línea en directo, el Participante debe notificarlo al propietario del evento inmediatamente.

## CIERRE:

Los oferentes/proveedores deben garantizar que su registro y documentación se encuentren actualizados en la plataforma de Compras y Contratación para poder ser invitados a participar en los eventos de negociación. Davivienda y sus Filiales se reservan el derecho de invitar a participar en cualquier proceso de selección a los oferentes registrados, el registro no obliga a Davivienda y sus filiales a adjudicar algún negocio a los oferentes y/o a convertirlos por este solo hecho en proveedores.



## ATRIBUTOS DEL PROVEEDOR

Davivienda tiene en cuenta, entre otros, los siguientes criterios para vincular a sus proveedores:



1. Experiencia de la empresa en el bien y/o servicio que se desea contratar Aprobado



2. Capacidad financiera



3. Cobertura



4. Gestión Ambiental y Social



5. Certificación del proceso y/o producto o bien que desea contratar



6. Adecuada gestión de los riesgos y su mitigación



# ¿QUIERE SER PROVEEDOR DAVIVIENDA?



## GESTIÓN DE AUTORREGISTRO DE PROVEEDORES

Para ser invitado y participar en eventos de compras, debe tener su autorregistro actualizado.

Pasos para realizar su autorregistro:



**1.** Regístrese en la plataforma creando su usuario y contraseña



**2.** Diligencie y anexe los documentos solicitados en el formulario Davivienda



**3.** Debe esperar la aprobación de su registro

Inicie su proceso de vinculación y autorregistro  
**Iniciar aquí**



# ¿QUIERE SER PROVEEDOR DAVIVIENDA?

## ASPECTOS GENERALES

Conozca términos importantes que le ayudarán a conocer la nueva plataforma de Compras y Contratación y el proceso de autorregistro. Recuerde que para participar en los eventos de compras y contratación, su registro debe estar aprobado y actualizado.

### GLOSARIO

**ARIBA:** Plataforma de Compras y Contratación donde los proveedores realizan su autorregistro y participe en eventos de subastas, RFP, encuestas o contratación que permite a las organizaciones comunicarse con Davivienda.

**AUTORREGISTRO DAVIVIENDA:** Proceso de suministro de información y documentación a través de la plataforma de Compras y Contratación, necesario para darse a conocer como proveedor y participar en los eventos.

**OFERENTE:** Persona natural o jurídica, nacional o extranjera que realizó su autorregistro en la plataforma de Compras y Contratación y fue aprobada por Davivienda.

**PROVEEDOR:** Persona natural o jurídica, nacional o extranjera a la cual Davivienda le adjudicó un negocio y debe mantener actualizado su registro en ARIBA.

**REGISTRO PLATAFORMA:** Proceso para ingresar su perfil y darse a conocer en la red de comercio mundial ARIBA.

## AUTORREGISTRO

Si usted es una persona jurídica nacional o extranjera con experiencia en el sector que oferta bienes y servicios que puede utilizar Davivienda, **autorregístre aquí su empresa.**

### DOCUMENTOS DEL AUTORREGISTRO

Davivienda puede solicitar documentos adicionales en los diferentes eventos de compras; en caso de que el negocio corresponda a un bien priorizado, solicitará los soportes de compras sostenibles. Recuerde que mantener actualizado su registro le permite a su empresa estar habilitada para ser invitada a nuevas ofertas

Aquí encontrará los documentos que debe preparar para garantizar un autorregistro exitoso en la plataforma de Compras y Contratación.



[Descarguelo aquí](#)



Valide que los documentos que adjunte a su registro cumplan con la vigencia y especificaciones solicitadas.



# ¿QUIERE SER PROVEEDOR DAVIVIENDA?

## TIPS PARA UN AUTORREGISTRO EXITOSO

Una vez creado su usuario y contraseña, complete su perfil Davivienda diligenciando la pestaña Básico, Certificados y solicitados por el cliente la cual es enviada a Davivienda para su aprobación.

- Siempre guarde los avances del registro.
- Recuerde tener a la mano los documentos a adjuntar **Consúltelos aquí**.
- Diligencie el perfil, registre la información y documentos que la soportan.

## ACTUALIZACIÓN Y NOVEDADES DEL REGISTRO

Una vez aprobado su registro por Davivienda, recuerde que debe mantener actualizada la información y documentación. La plataforma de compras y contratación también le permite gestionar los usuarios de sus empresas.

**Actualicela aquí**

## EVALUACIÓN DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR

**Los supervisores del contrato** de Davivienda evalúan periódicamente el nivel de cumplimiento del acuerdo de niveles de servicio contratado, gestión de riesgos y nivel de servicio de los proveedores vigentes. Este mecanismo promueve la mejora continua en su cadena de abastecimiento para garantizar que todos nuestros usuarios y clientes cuenten con experiencias amigables, confiables y sencillas de los bienes y servicios contratados con los proveedores. Este resultado es vital para garantizar la continuidad del proveedor, con el apoyo de un trabajo de desarrollo y fortalecimiento en sinergia.





# COMPRAS Y CONTRATACIONES



## CATEGORÍAS DE COMPRAS

Davivienda procura relaciones de largo plazo con igualdad para generar eficiencia.



### APOYO ADMINISTRATIVO

- Administraciones
- Arriendos inmuebles
- Aseo y cafetería
- Compra de electrodomesticos
- Compra de equipos administrativos
- Compra de inmuebles
- Compra de muebles y enseres
- Obras, diseños y adecuaciones
- Papelería e impresiones
- Seguridad corporativa
- Servicios especializados administrativos
- Servicios públicos



### SERVICIOS FINANCIEROS Y ESPECIALIZADOS

- Asesorías especializadas
- Asesorías financieras y tributarias
- Contribuciones y afiliaciones
- Medios audiovisuales
- Seguros bancarios
- Servicios especializados
- Suscripciones de negocio
- Otros



### TECNOLOGÍA

- Arriendo de equipos
- Asesorías tecnológicas
- Compra de equipos TI
- Compra de licencias
- Desarrollos de software
- Mantenimiento de equipos
- Mantenimiento de licencias
- Medios magnéticos
- Servicios profesionales TI
- Suscripciones servicios TI
- Telecomunicaciones
- Otros



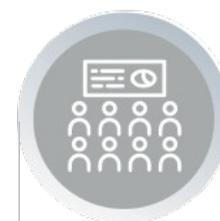
### OPERACIONES

- Extractos y comunicaciones
- Manejo de efectivo
- Servicios operativos
- Servicios transaccionales
- Otros



### PUBLICIDAD Y MERCADEO

- Eventos con presencia de marca
- Mercadeo
- Publicidad
- Relaciones públicas
- Otros



### SERVICIOS MASIVOS

- Bodegaje y custodia de activos
- Call center y fuerzas de venta externas
- Emisión y distribución de tarjetas
- Evaluación de garantías
- Fidelización
- Gestión documental
- Redes y comisiones
- Seguros clientes y productos
- Servicios de autenticación y evaluación
- Servicios de cobranza
- Trámites legales
- Otros



### TALENTO HUMANO

- Campañas de salud
- Eventos internos
- Medios audiovisuales internos
- Refrigerios y catering
- Servicios especializados talento humano
- Suscripciones y afiliaciones talento humano
- Uniformes
- Responsabilidad social
- Otros

# COMPRAS Y CONTRATACIONES

## EVENTOS DE COMPRAS

Los proveedores de Davivienda y sus filiales a través de la plataforma de Compras y Contrataciones podrán participar en los diferentes eventos:



**RFI**  
**(Request For Information)**



**RFP**  
**(Request For Proposal)**



**Subasta**



**Encuestas**

## Recuerde tener su registro actualizado.

Davivienda y sus filiales se reservan el derecho a ponderar el componente económico mediante distintas modalidades y a presentarlo de forma física (sobre sellado) y/o virtual (a través de plataformas tecnológicas). En todos los casos Davivienda y sus filiales se reservan el derecho a dar valor para la adjudicación a diversos aspectos y variables distintas al precio, definiendo la asignación de cualquier negocio según su criterio de mejor valor.

## CONTRATACIÓN

Recuerde que la única área de Davivienda autorizada para realizar negociaciones es la Dirección de Servicios Administrativos. Desde el departamento de Compras.

En el evento de ser adjudicada la compra de bienes y/o servicios, por parte del Banco Davivienda y sus filiales, la adjudicación estará condicionada a la aceptación y firma de los modelos contractuales del Banco Davivienda y sus Filiales.

## PÓLIZAS

Todas las adjudicaciones que realicen en Davivienda y sus filiales deben estar amparadas por pólizas de seguros que respalden el cumplimiento de las obligaciones adquiridas con ocasión de la celebración del contrato de compra de bienes y/o prestación del (de los) servicio(s), según sea el caso.



# PROFORMAS CONTRACTUALES



## ENCUENTRE AQUÍ LAS PROFORMAS CONTRACTUALES

- ▶ **CONTRATO DE SUMINISTRO**
- ▶ **SERVICIOS TECNOLOGÍA**
- ▶ **CONTRATO DE PRUEBA PILOTO**
- ▶ **CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS**
- ▶ **SERVICIOS DE TECNOLOGÍA SOBRE LOS CANALES**
- ▶ **OTROSÍ**
- ▶ **CONTRATO DE ADQUISICIÓN A TÍTULO DE COMPRAVENTA**
- ▶ **CONTRATO DE COMODATO**
- ▶ **CONTRATO DE ARRENDAMIENTO**
- ▶ **CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO**
- ▶ **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

Davienda y sus filiales siempre estarán condicionados a la aceptación y firma de sus modelos contractuales.

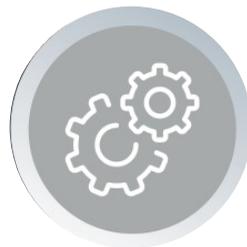




# COMPRAS Y CONTRATACIONES

## CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La selección del proveedor y la adjudicación del negocio se realizan con base en criterios que incluyen, pero no limitan, a los señalados a continuación y cuya valoración dependerá de la naturaleza del bien o del servicio a contratar. En todo caso Davivienda es autónomo en la elección de sus proveedores y no tiene que justificar a los oferentes no seleccionados ni a terceros los criterios con los cuales elige.



**Calidad**



**Experiencia en el bien o servicio**



**Aspectos ambientales y sociales**



**Competitividad en precios**



**Aceptación de los Contratos y/o Clausulado General de Orden de Pedido propuestos por Davivienda**



# ***GESTIÓN DE RIESGO***



## **ÁMBITO GENERAL**

La efectiva gestión de los riesgos operativos inherentes a la prestación de los servicios adjudicados a los proveedores es un objetivo común que compartimos en la entidad y extendemos a aquellas compañías que conforman la cadena de abastecimiento. La confiabilidad forma parte del actuar del Banco Davivienda, razón por la cual se han dispuesto diferentes mecanismos para acompañar a los proveedores en procura de mantener este atributo desde el primer contacto con el potencial oferente, hasta el cierre del servicio contratado.



# ***GESTIÓN DE RIESGO***

## **VINCULACIÓN**

Las compañías interesadas en convertirse en proveedores del Banco Davivienda, en el momento en que lo requieran, están en capacidad de conocer los términos, condiciones y requisitos establecidos por la entidad para su exitosa vinculación. Desde este instante, conocerán las exigencias normativas, políticas del Banco y mejores prácticas de la industria en materia de gestión de riesgos, tanto en el ámbito general, como particulares, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio a ofrecer. Es así como las compañías proveedoras inician un proceso de alineación tendiente al control interno y gestión de riesgos de la operación que potencialmente ofrecerá al Banco.

## **OFERTA**

Las compañías que sean invitadas a participar en procesos de compra, de acuerdo con el servicio que se esté requiriendo, recibirán información particular con respecto a aquellos aspectos de control, seguridad y protección que son considerados como mínimos para la operación a contratar. Lo anterior permite que ambas partes logren un entendimiento común con respecto a las justificaciones, bondades y beneficio mutuo que se logrará mediante la satisfacción de los requisitos mínimos en gestión de riesgos aplicable al servicio a contratar.

## **PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Los proveedores, durante la prestación del servicio, disponen del permanente acompañamiento de un empleado del Banco que ostenta el rol de Supervisor del Contrato. En cumplimiento de esta función, esta persona mantendrá alineación continua con el proveedor para asegurar que el servicio contratado satisfaga los requisitos de control acordados entre las partes y que cumpla con la normatividad legal vigente, las políticas del Banco y mejores prácticas de la industria en materia de gestión de riesgos. Además, desde el área de Administración de Riesgos en la Cadena de Abastecimiento del Banco Davivienda, se aplicará una metodología dirigida a un conjunto de proveedores que permita identificar, valorar, controlar y monitorear los riesgos operativos inherentes a la prestación de servicios críticos para la entidad.

## **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Todo proveedor y/o tercero que desee prestar un servicio que implique acceder a cualquier tipo de información de propiedad del Banco Davivienda (Costa Rica) S.A. está obligado a cumplir con los lineamientos para la gestión de la seguridad de la información.