

***Conozca cómo crear
oportunidades de negocios
con nosotros***

Conozca más



DAVIVIENDA



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.



Línea de
Transparencia

En caso de identificar alguna irregularidad o incumplimiento que quiera compartirnos, puede comunicarse con la Línea de Transparencia desde el teléfono **800-3633**, enviando un correo a **davivienda@lineatransparencia.com** o diligenciando el **formulario aquí**

RELACIONAMIENTO

RESPECTO

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 a través de la plataforma ARIBA 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, normas de la Superintendencia de Bancos de Panamá.

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 Panamá 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 **una vez al año** 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



5. Certificación del proceso y/o producto o bien (Si aplica)



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

Si está interesado en ser proveedor en Davivienda Costa Rica, le invitamos comunicarse a través del siguiente correo:



gestiondeproveedores@davivienda.com.pa



compras@davivienda.com.pa





¿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/física o jurídica, nacional o extranjera que realizó su autorregistro en la plataforma de Compras y Contratación y fue aprobada por Davivienda.

PROVEEDOR: Persona natural/física 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.

Si está interesado en ser proveedor en Davivienda Panamá, le invitamos comunicarse a través del siguiente correo:

gestiondeproveedores@davivienda.com.pa

compras@davivienda.com.pa

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.
- Una vez haya culminado el diligenciamiento del formulario, debe dar clic en “Enviar”

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 electrodomésticos
- 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
- Trámites inmuebles propios
- Transporte
- Viajes
- Otros



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
- Responsabilidad social
- 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
- 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)



Licitación

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 del Departamento de Administración por medio de su Sección 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 y la constitución de las respectivas garantías.

PÓLIZAS

Las adjudicaciones que realicen 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.

SUPERVISOR DEL CONTRATO

Por cada contrato o documento de negociación, los proveedores de Davivienda cuentan con un funcionario del banco que tiene a su cargo el seguimiento técnico, administrativo, financiero y jurídico sobre el cumplimiento del contrato. Para ejercer el debido control sobre el contrato, el cargo ó nivel del Supervisor designado por Davivienda tiene el rol de Gerente, Director de Área o Vicepresidente.



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



Competitividad en precios



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



FACTURACIÓN

CENTRO RADICACIÓN DE PAGOS Y HORARIOS:

El único punto autorizado en Panamá físico para el registro de facturas, es el PH Torre Davivienda, Avenida Balboa. Planta Baja Ventanilla de Correspondencia, de lunes a viernes, de 08:00 a.m. a 5:00 p.m.

CUÉNTENOS SUS INQUIETUDES

A través del correo pagaduría@davivienda.com.pa, los proveedores podrán solicitar información sobre:

- Estado de facturas
- Retenciones practicadas
- Informe de pagos
- Estados de órdenes de compra y de contratos

PAGOS:

La política general de pagos de Davivienda es máximo treinta (30) días contados a partir de la fecha de registro de factura, o menor plazo si así estuviere pactado en el contrato.

Davivienda realizará los pagos a los proveedores de acuerdo con lo estipulado por este en la formalización del registro de proveedores, ya sea mediante transferencia electrónica a su cuenta Davivienda, mediante pago ACH o transferencia internacional.

Nota: Para presentar su factura es indispensable que se encuentre registrado y aprobado en la plataforma de ARIBA.



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.

LEGALIZACIÓN: Las compañías que sean seleccionadas para prestar un servicio al Banco, a esta altura ya tendrán pleno conocimiento del clausulado a suscribir, teniendo en cuenta que, tal como se mencionó antes, está publicado, de forma estándar, en el site de proveedores. Además, durante la fase de negociación también se aborda este aspecto. El propósito es que, durante esta etapa, ambas partes acuerden, entre otras cosas, los compromisos respecto del cumplimiento de las exigencias normativas, políticas del Banco y mejores prácticas de la industria en materia de gestión de riesgos.

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 (Panamá), S.A. está obligado a cumplir con los lineamientos para la gestión de la seguridad de la información.