



LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS

Bogotá D.C., 03 de octubre de 2025.

Señores:

**INTERESADOS EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE INVITACIÓN ABIERTA No.011-2025.**

**OBJETO:**

**“EL PROVEEDOR se obliga con LA PREVISORA S.A. a prestar los servicios de consultoría idónea y especializada, para brindar asesoría sobre riesgos y gobierno de riesgos, con el objetivo de realizar un diagnóstico exhaustivo e integral y proponer un plan de fortalecimiento del Sistema Integral de Administración de Riesgos Operacionales (SARO) de la Previsora S.A., con base en el marco COSO ERM 2017”.**

**VALOR ESTIMADO:**

Para la ejecución del contrato derivado del presente proceso de selección se hará con recursos propios de **LA PREVISORA S.A.** cuyo presupuesto estimado tiene un valor estimado de **TRESCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$357.000.000 COP) INCLUIDO IVA**, impuestos, tasas y contribuciones a los que haya lugar, así como todos los costos directos e indirectos en que se incurra para la ejecución del contrato.

**PLAZO DEL CONTRATO**

El plazo de ejecución contractual será de seis (06) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías requeridas.

**ETAPA:**

**RESPUESTA A OBSERVACIONES EXTEMPORANEAS PRESENTADAS AL DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS**

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

- **1. OBSERVACIONES REALIZADAS POR: LEILA CUÉLLAR AZUERO** – EJECUTIVO DE RELACIONAMIENTO NEWNET. (Medio electrónico – OBSERVACIONES EXTEMPORANEAS ALLEGADA POR CORREO ELECTRÓNICO)

“(…)

1. En el Anexo **No. 8 Formato Cotización Consultoría SARO**, se solicitan unas etapas, ítems y entregables que no están alineados con lo solicitado en el alcance del documento “CONDICIONES DEFINITIVAS INVAB\_011-2025.pdf” lo cual imposibilita el poder entregarles una oferta adecuada teniendo en cuenta la realidad del proyecto, ya que las etapas del alcance son: Gobierno de Riesgos, Gestión de Riesgos, Metodología para la validación de controles y los ítems del Anexo No. 8 son: Diagnóstico, Optimización SARO, Automatización. Solicitamos cordialmente su colaboración aclarando este formato o alineándolo con los solicitados en las Condiciones Definitivas.
2. En el numeral 3.1.1. Experiencia General el documento de Condiciones Definitivas, solicita acreditar mínimo 5 años de experiencia en máximo 5 contratos.

*Esto significaría que cada contrato deberá tener al menos 1 año en ejecución de la consultoría, para que, multiplicado por 5 certificaciones se tengan 5 años de experiencia. Sin embargo, como la misma Entidad lo solicita en este proceso el tiempo de una consultoría como esta no es mayor a 6 meses. Si multiplicas los 6 meses por 5 certificaciones da como resultado solo 2 años y medio de experiencia y no 5 años como solicita el pliego, entonces la Entidad estaría solicitando algo casi imposible de cumplir más aún para este tipo de consultorías que no se toman más de 6 meses.*

*Sugerimos cordialmente a la Entidad ajustar este requerimiento de la siguiente manera:*

### 3.1.1. Experiencia General

*El proponente deberá acreditar experiencia general mínimo de dos (2) años, para lo cual, la entidad solicita aportar mínimo dos (02) y máximo cinco (05) contratos celebrados, terminados y liquidados (a la fecha cierre de la presente invitación abierta) en los últimos cinco (5) años, cuyo objeto y/o alcance corresponda al objeto requerido en el presente proceso, (con un enfoque en consultoría en gestión de riesgos, procesos organizacionales, auditoría o cumplimiento normativo) y que su valor sea igual o superior al cien por ciento (100%) del presupuesto oficial expresado en SMMLV.*

3. En el numeral 3.1.2. Experiencia específica, en el literal 3.1.2.2. Las Condiciones Definitivas solicitan que: “Al menos dos (02) de los contratos ejecutados deben estar relacionados con: i) Diseño o implementación de sistemas de gestión de riesgos (ISO 31000, COSO ERM 2017, etc.) y ii) Diagnóstico y mejora de procesos con enfoque en riesgos.” (SIC)

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

Solicitamos cordialmente a la Entidad permitir que la experiencia para este punto se pueda demostrar con y/o en vez de y, dejando el párrafo de la siguiente manera:

Al menos dos (02) de los contratos ejecutados deben estar relacionados con: i) Diseño o implementación de sistemas de gestión de riesgos (ISO 31000, COSO ERM 2017, etc.) y/o ii) Diagnóstico y mejora de procesos con enfoque en riesgos.

(...)

4. *En los perfiles del Líder de Procesos y del Profesional de Procesos solicitan Título de Postgrado en gestión de riesgos, gestión de riesgos o gestión de calidad, de esta manera tan particular sin la posibilidad que el sea otro postgrado o este abierto a otro tipo de especialización no sería posible participar, ya que nuestro equipo especializado con experiencia demostrada tiene es especialización en Gerencia de Tecnologías de la Información, Gerencia estratégica de tecnologías de información, Seguridad Informática o Seguridad de la Información.*
5. *La experiencia General solicitada es imposible de cumplir ya que por lo general estos contratos no duran más de 6 meses, es así como la misma PREVISORA en este requerimiento solicita que la consultoría dure 6 meses, y para poder cumplir con 5 años de experiencia en 5 contratos, tendríamos que tener contratos mínimo de un año cada uno lo cual no es el normal de este tipo de consultorías. Si la Entidad colocará menos tiempo calculando 6 meses por contrato es posible participar.*
6. *En la Experiencia Específica solicitan mínimo dos certificaciones que sean de gestión de riesgos y adicional de mejora de procesos, esto es demasiado específico significa que tiene que cumplir con ambos requisitos y no es lo común en los requerimiento de Gestión de riesgos, por lo tanto tampoco cumpliríamos, a menos que permitan que sea o Diseñar e implementación de sistemas de gestión de riesgos “y/o” Diagnóstico y mejora de procesos con enfoque en riesgos “y/o” implementación de herramientas de gestión de riesgos.*
7. *Adicional en la misma experiencia en la Nota 2: indican que los contratos deben ser diferentes para la experiencia específica y diferentes para la experiencia general, lo cual cierra aún más las posibilidades de participar y en la Nota 3. Se contradice el pliego porque indica que LA PREVISORA solo tendrá en cuenta para su evaluación las cinco (05) primeras certificaciones foliadas en orden ascendente, pero en la Nota 2, parece que fueran más de 5 certificaciones ya que no pueden ser las mismas para la experiencia específica que para la experiencia general.*

(...)

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

## **RESPUESTA DE LA PREVISORA S.A:**

En primera instancia, resulta importante traer a colación la ley 80 de 1993, en su artículo 24, numeral 2, el cual establece que: “(...) *En los procesos contractuales los interesados tendrán oportunidad de conocer y controvertir los informes, conceptos y decisiones que se rinda o adopten, para lo cual se establecerán etapas que permitan el conocimiento de dichas actuaciones y otorguen la posibilidad de expresar observaciones*” (Subrayado fuera de texto).

En efecto, para el desarrollo de las diferentes actuaciones y estadios procesales al interior del proceso de selección bajo análisis, LA PREVISORA S.A., dispuso en el cronograma el plazo máximo para la presentación de observaciones al Documento de Condiciones Definitivas, por lo que el interesado y/o oferente tuvo la oportunidad procesal para conocer y controvertir lo allí consignado.

Frente a esto último, la entidad se permite reiterar que los términos son perentorios y preclusivos para las diferentes etapas y actividades, razón por la cual toda actuación que se surta fuera de dichos límites serán tenidos como no presentadas para efectos del proceso de selección de invitación abierta y generará ineficacia jurídica frente al mismo, es decir, no serán tenidos en cuenta. Ahora bien, con el fin de dar cumplimiento de lo dispuesto en las normas y principios que rigen la materia, en especial el artículo 13 del CPACA, se procederá a resolver y dar respuesta al proponente en relación con cada una de las observaciones presentadas, así:

- 1.1.** Frente a este punto, la entidad precisa que el “*Anexo No. 8 – Formato de Cotización Consultoría SARO*” se encuentra conforme a las tres (3) etapas definidas en el alcance contractual, en el entendido de que la etapa de diagnóstico corresponde a la revisión y ajuste de la estrategia de gobierno de riesgos, la etapa de optimización SARO se relaciona con la revisión y ajuste de la gestión de los riesgos operativos, y la etapa de automatización corresponde a la revisión y ajuste de la metodología para la validación de controles, incorporando un componente de automatización.
- 1.2.** Tratándose de la acreditación de la experiencia requerida para el presente proceso de selección, la entidad procede a indicarle que deberá remitirse a lo fundamentado y expuesto en el numeral **2.1** del documento de respuesta a observaciones de fecha 23 de septiembre de 2025, el cual se encuentra publicado en la página web de LA PREVISORA S.A.
- 1.3.** En los mismos términos del párrafo anterior, remitirse a lo expuesto y resuelto por parte de la Entidad, en el numeral **2.2.**, del documento de respuesta citado.
- 1.4.** Remitirse a lo expuesto y resuelto por parte de la Entidad, en el numeral **2.3** del documento de respuesta a observaciones de fecha 23 de septiembre de 2025, el cual se encuentra publicado en la página web de LA PREVISORA S.A.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

### **Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

### **Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

- 1.5.** Remitirse a lo fundamentado y expuesto por parte de la Entidad, en el numeral **1.2** del presente documento.
- 1.6.** En atención a lo señalado, la exigencia establecida en el numeral 3.1.2.2 del Documento de Condiciones Definitivas no busca limitar la participación, sino garantizar que el contratista cuente con experiencia directamente relacionada con el objeto contractual a ejecutar. Por esta razón, se requiere que las certificaciones acrediten experiencia en diseño o implementación de sistemas de gestión de riesgos y en diagnóstico y mejora de procesos con enfoque en riesgos, dado que ambas competencias son esenciales para garantizar el cumplimiento del objeto.

Frente a si es común o no en los requerimientos de gestión del riesgo solicitar experiencia en gestión de riesgo y mejora de procesos, el fundamento para incluir este requisito obedece a que el SARO implica una visión integral de los riesgos operativos, que abarca desde su identificación hasta su tratamiento y monitoreo, y requiere una estructura organizacional que promueva la eficiencia y la mejora continua.

- 1.7.** En lo que respecta a este planteamiento, relacionado con las condiciones y términos del requisito técnico habilitante establecido en el Documento de Condiciones Definitivas, Capítulo III, numeral 3, subnumeral 3.1., específicamente lo consignado en la actual “nota 2”, la Entidad advirtió que es pertinente y conducente la eliminación de dicha disposición, ya que resultaría contradictoria con lo dispuesto en las condiciones y reglas para la acreditación y validación del requisito de experiencia técnica habilitante. En concordancia y en cumplimiento de los principios que rigen la contratación al interior de La Previsora S.A., se expidió Adenda de fecha veintiséis (26) de septiembre de 2025, mediante la cual se modificó el requisito citado.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**