

INVITACIÓN ABIERTA N° 014 DE 2025

RESPUESTA DE OBSERVACIONES – DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS

En el marco del proceso de Invitación Abierta N° 014 de 2025 el cual tiene por objeto “Contratar los servicios de suministro, implementación y soporte de una herramienta tecnológica en modalidad SaaS (Software como Servicio) en nube pública que permita a La Previsora S.A. Compañía de Seguros adecuar sus procesos a las futuras directrices y estándares de SOLVENCIA II, junto con la prestación de servicios de asistencia técnica especializada, capacitación, y asesoría de la normatividad y los cálculos requeridos”, la Gerencia de Riesgos de **La Previsora S.A. Compañía de Seguros** se permite dar respuesta de las observaciones recibidas en tiempo, en lo que respecta al documento de condiciones definitivas para el presente proceso.

LOS MAESTROS DEL CLOUD

OBSERVACIÓN N° 1: En el marco del proceso de INVITACIÓN ABIERTA N° 014-2025, y haciendo uso del término para observaciones, solicitamos una modificación al requisito de Experiencia Técnica Habilitante (Numeral 3.1, Capítulo III), con el fin de asegurar que este requisito sea proporcional al alcance integral del objeto contractual, el cual incluye tanto la solución tecnológica como los servicios de formación.

El objeto del proceso es "Contratar los servicios de suministro, implementación y soporte de una herramienta tecnológica en modalidad SaaS... junto con la prestación de servicios de asistencia técnica especializada, capacitación, y asesoría de la normatividad y los cálculos requeridos".

La capacitación y asesoría son obligaciones esenciales del contrato. Sin embargo, la experiencia habilitante solicitada actualmente no refleja la necesidad de acreditar experticia en este componente:

Requisito Actual (Numeral 3.1)	Componente que Acredita
Suministro e implementación de herramientas tecnológicas en modalidad SaaS.	Suministro e Implementación del Software (Componente 1)
Desarrollo de proyectos de gestión de riesgos financieros y/o sector asegurador.	Experiencia en la materia (Componente 2)
Acreditar por lo menos un contrato que incluya actividades relacionadas con SOLVENCIA y/o Gestión de reservas técnicas.	Experiencia en la materia (Componente 2)

El énfasis excesivo en la experiencia en gestión de riesgos duplica la exigencia sobre el componente de implementación y restringe indebidamente la participación de oferentes.

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

con probada experiencia en el **componente de capacitación y formación virtual**, el cual es igualmente vital.

Con base en lo anterior, y para equilibrar los requisitos conforme al objeto contractual, **solicitamos modificar el Numeral 3.1, de la siguiente manera:**

Se solicita la **eliminación completa** de los siguientes literales del Numeral 3.1, por ser restrictivos y porque su esencia se encuentra cubierta en la obligatoriedad de implementar la herramienta de Solvencia II:

1. **Eliminar:** "Desarrollo de proyectos de gestión de riesgos financieros y/o sector asegurador".
2. **Eliminar:** "Adicional a las condiciones previstas, EL PROVEEDOR deberá acreditar por lo menos un (1) contrato que incluya actividades relacionadas con SOLVENCIA y/o Gestión de reservas técnicas".

Se solicita **reemplazar los ítems eliminados** con una exigencia que acredite la experiencia directa en el **componente de capacitación** del contrato, un campo en el que se demuestra idoneidad a través de proyectos de e-learning como los ejecutados en el sector financiero.

Quedando de la siguiente manera:

Mínimo dos (2) y máximo cuatro (4) certificaciones de contratos ejecutados en los últimos siete (7) años, cuyo objeto y/o alcance incluyan:

1. Suministro e implementación de herramientas tecnológicas en modalidad SaaS (Software como Servicio).
2. Desarrollo y/o implementación de contenidos y plataformas de capacitación virtual (e-learning), formación, o herramientas de diagnóstico empresarial en el sector financiero o asegurador.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Luego del análisis técnico correspondiente, la entidad se mantiene en lo establecido en el documento de Condiciones Definitivas.

El requisito de experiencia técnica habilitante definido en el numeral 3.1 del capítulo III responde al alcance, naturaleza, complejidad técnica del objeto contractual que exige la implementación de una herramienta tecnológica de modalidad SaaS alineado a los estándares de solvencia II, incluyendo los cálculos actuariales, financieros y de gestión de riesgos requeridos.

En consecuencia, y considerando que la capacitación y la asesoría forman parte de las obligaciones específicas del proveedor, pero no constituyen el eje técnico habilitante del proceso, no se acepta su observación.

OBSERVACIÓN N° 2: De acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 7 – Condiciones Técnicas Obligatorias, específicamente en el apartado “Personal mínimo requerido”, y con fundamento en el numeral 4.2.1 – Formación adicional del personal (Máximo 180 puntos) del Documento de Condiciones Definitivas, respetuosamente solicitamos a la entidad:

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

1. Aceptar experiencia relacionada del equipo de trabajo en proyectos de suministro e implementación de herramientas tecnológicas en modalidad SaaS (Software como Servicio), siempre que dichas actividades guarden relación con el objeto contractual y los componentes técnicos exigidos por el proceso (particularmente en gestión de riesgos financieros, solvencia y/o reservas técnicas). Esta solicitud busca ampliar la pluralidad de oferentes, considerando que la experiencia en proyectos SaaS permite acreditar competencias equivalentes en integración tecnológica, parametrización, soporte y cumplimiento normativo, conforme al alcance descrito en el Anexo 7.
2. Aclarar expresamente si para los dos perfiles mencionados en el numeral 4.2.1. “Formación adicional del personal”, se debe incluir la totalidad de las certificaciones indicadas o si es posible presentar solo aquellas certificaciones que guarden relación con las áreas temáticas allí señaladas, como Solvencia II, gestión de riesgos, modelos actuariales, computación en la nube y desarrollo de soluciones tecnológicas.
3. Solicitar la modificación de dicho numeral para que se permita acreditar hasta un máximo de tres (3) certificaciones adicionales por cada perfil, en lugar de exigir la totalidad de las mencionadas. Esta medida permitiría mantener la calidad técnica de la evaluación, pero garantizando la participación efectiva de oferentes con experiencia relevante y certificaciones pertinentes al objeto contractual, en concordancia con los principios de selección objetiva y pluralidad de oferentes.

✓ Otros certificados en Gestión de Riesgos/Finanzas Cuantitativas y ciencias actuariales (universidad/entidad reconocida).

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: De acuerdo con el Documento de Condiciones Definitivas y el Anexo N° 7 – Condiciones Técnicas Obligatorias, la entidad se permite aclarar lo siguiente:

1. El ítem 4.2.1 - Formación adicional de personal establece que podrán presentarse certificaciones de cursos o diplomados adicionales que posea el personal mínimo requerido, las cuales serán objeto de valoración dentro del factor técnico, asignando quince (15) puntos por cada certificación válida, hasta un máximo de ciento ochenta (180) puntos.

En el particular, el numeral mencionado en el punto final de cada rol ofertado se incluye la referencia de “*Otros certificados (...)*”, lo cual permite a los oferentes aportar certificaciones complementarias o equivalentes que respalden la idoneidad del personal propuesto.

2. De igual forma, se aclara que el numeral **4.2.2 - Experiencia Adicional del proponente** corresponde exclusivamente a la experiencia adicional acreditable, y bajo este apartado, los oferentes podrán aportar las certificaciones adicionales de experiencia con las que cuente, conforme a las condiciones establecidas en el documento de Condiciones Definitivas.
3. Se señala que, no es obligatorio presentar la totalidad de las certificaciones indicadas dado que este ítem corresponde a un criterio de experiencia adicional. Por lo tanto, el oferente podrá aportar únicamente las certificaciones con las que cuente, asignándose quince (15) puntos por cada una hasta el máximo establecido. En caso de no presentar certificaciones adicionales, no se asignará puntaje en este criterio.

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

OBSERVACIÓN N° 3: Experiencia adicional del Proponente (Máximo 180 puntos).

En atención al numeral 4.2.3. Experiencia adicional del Proponente (Máximo 180 puntos), solicitamos la modificación de los criterios de calificación de la experiencia adicional para que reflejen mejor la naturaleza dual del objeto contractual: la implementación del software y la capacitación especializada.

El objeto del proceso requiere la prestación de servicios de asistencia técnica especializada, capacitación, y asesoría. El éxito de este contrato depende tanto de la calidad de la herramienta de Solvencia II como de la efectiva transferencia de conocimiento a los funcionarios de La Previsora.

Actualmente, el puntaje total de 180 puntos se otorga exclusivamente por la "Experiencia en implementaciones verificables en Solvencia II".

Solicitud de Modificación

Para balancear el puntaje y permitir la participación de oferentes con probada experiencia en el componente de formación, solicitamos modificar el criterio de puntuación de la siguiente manera:

1. Eliminar: La exclusividad del requisito de acreditar experiencia adicional únicamente en "implementaciones verificables en Solvencia II" para obtener los 180 puntos. Este requisito es excesivamente restrictivo y subvalora la experiencia en la capacitación obligatoria.
2. Aceptar: Que el puntaje de 180 puntos se pueda obtener acreditando la experiencia en:
 - Implementación y/o desarrollo de proyectos de SOLVENCIA II. y/o
 - Desarrollo y/o implementación de contenidos y plataformas de capacitación virtual (e-learning) o herramientas de formación empresarial en el sector asegurador o financiero.

Esto permitiría que los oferentes que han desarrollado contenidos y plataformas de capacitación en temas de riesgos y finanzas (como SARLAFT, Continuidad del Negocio, o Diagnóstico Empresarial) puedan utilizar esa experiencia para el Factor Técnico Calificable, logrando una evaluación más justa y completa de su idoneidad.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A.: En atención a la observación presentada, se informa que respecto del numeral 4.2.3 – Experiencia adicional del proponente, la Entidad mantendrá su redacción y alcance conforme al documento de Condiciones Definitivas, teniendo en cuenta las certificaciones cuyo objeto, alcance y/o obligaciones se encuentren directamente relacionadas con la implementación o desarrollo de los proyectos asociados a Solvencia II, en relación con el objeto contractual.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la acreditación de experiencia en Solvencia II constituye un elemento técnico esencial para garantizar el cumplimiento de requerimiento normativos, actuariales y de gestión de Riesgos.

Es importante mencionar que, las certificaciones o soportes no requieren mencionar de manera expresa el término "Solvencia II", siempre que los contenidos técnicos de los contratos acreditados estén vinculados con los componentes que abarca dicho marco normativo, tales como: cálculo de capital,

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

capital mínimo obligatorio, modelos actuariales y provisiones técnicas, ORSA, gestión de Riesgos Financieros, de mercado, de crédito, liquidez, entre otros relacionados a los pilares I, II y III de Solvencia II.

SERVIFORMACIÓN

OBSERVACIÓN N° 1: Experiencia habilitante – Ampliación del alcance del requisito

Solicitamos a la Entidad considerar una interpretación más amplia y flexible de los criterios para la acreditación de la experiencia. Específicamente, se permita y no se limite la validez de las experiencias únicamente a aquellos proyectos o certificaciones que contengan de forma textual los términos y aquellos proyectos que estén directamente establecidos dentro del objeto "solvencia" o "reservas técnicas".

Dada la naturaleza técnica del proyecto y su enfoque en el desarrollo financiero, gestión de riesgos y estabilidad económica, la experiencia esencial reside en la capacidad de la firma para manejar y modelar conceptos afines.

Por lo tanto, solicitamos que se consideren válidas y suficientes todas aquellas experiencias que, si bien no utilicen la terminología precisa requerida, logren acreditar experiencia relacionada o afín en la materia, demostrando el manejo de:

- Proyectos de Análisis, modelización de datos financieros o gestión de riesgos financieros y operativos incluyendo aquellos directamente ejecutados con bodegas de datos, ERP, Analítica de grandes volúmenes financieros en entidades públicas o privadas.
- Evaluación de la estabilidad financiera, suficiencia de capital o adecuación patrimonial.
- Proyectos relacionados con provisiones, fondos de garantía, suficiencia de primas o modelos de capital interno.
- Proyectos de desarrollo de plataformas y/o aplicaciones relacionadas de carácter financiero y/o de entidades del sector relacionado que contemplen la complejidad del requerimiento técnico definido.
- Esta apertura permitirá a la Entidad establecer la experiencia real de la firma en proyectos de carácter similar que aborden los pilares de la gestión financiera y de riesgos subyacentes a la "solvencia" y las "reservas técnicas", garantizando una evaluación más justa y representativa de las capacidades del proponente.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A.: En atención a su observación, la entidad realizó el análisis correspondiente y acoge parcialmente la solicitud, por lo cual procederá a modificar el numeral 3.1 Experiencia técnica Habilitante del Documento de Condiciones Definitivas, mediante Adenda.

OBSERVACIÓN N° 2: Certificaciones adicionales del equipo de trabajo.

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

Solicitamos cordialmente a la entidad se aclare específicamente el sistema de valoración de las certificaciones el cual se debe incluir el listado completo o se permita la presentación de certificaciones para el Gerente de Proyecto y el (los) Desarrolladores siempre y cuando cumplan con los requisitos descritos en el listado de certificaciones, sin incluir las certificaciones mencionadas para el perfil de Actuario.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Como se establece en el numeral 4.2.1 – Formación adicional del personal del Documento de Condiciones Definitivas, no se exige la presentación de la totalidad de las certificaciones indicadas.

Dado que, este criterio corresponde al componente de experiencia y formación adicional, el proponente podrá aportar únicamente las certificaciones con las que cuente, siempre que estas guarden relación con las áreas temáticas descritas para cada perfil.

Por cada certificación válida presentada se asignará una puntuación de quince (15) puntos, hasta un máximo de ciento ochenta (180) puntos. En caso de no aportar ninguna certificación al momento de la evaluación, no se asignará puntaje en este ítem.

OBSERVACIÓN N° 3: Para el director de proyecto:

Experiencia Específica: Mínimo un (1) año liderando proyectos de implementación del modelo de Solvencia II, incluyendo adaptación de herramientas tecnológicas, integración de fuentes de información, y cumplimiento de los requerimientos regulatorios establecidos en esta directiva.

Solicitamos a la entidad se aclare y se permita la experiencia en desarrollo de aplicaciones o plataformas de entidades financieras afines al core del proyecto y no directamente ligadas.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A.: En atención a su observación, la entidad realizó el análisis correspondiente, por lo cual procederá a modificar el Anexo No. 7, respecto de la experiencia del Gerente de Proyectos, mediante Adenda.

OBSERVACIÓN N° 4: Para el perfil de Actuario:

Formación Académica: Profesional titulado en matemáticas, estadística, física, ingeniería industrial, administración de empresas, finanzas, economía o áreas afines, con tarjeta o matrícula profesional cuando aplique conforme a la ley. Debe contar con título de posgrado en ciencias actuariales o gestión actuarial o finanzas cuantitativas o áreas equivalentes directamente relacionadas con el análisis actuarial y la gestión de riesgos en el sector asegurador.

En este sentido, solicitamos se considere la inclusión explícita de otros títulos de posgrado de carácter financiero, cuantitativo o de gestión de riesgos, siempre que su plan de estudios esté debidamente avalado y demuestre una relación directa y sustancial con las funciones de un actuario en el sector asegurador, la gestión de la solvencia, la valoración de reservas técnicas, y el modelado de riesgos financieros y no financieros.

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

La limitación estricta a los títulos ya enunciados podría excluir a profesionales altamente calificados cuyo posgrado, aunque con una denominación ligeramente diferente, provee el conocimiento profundo y las competencias técnicas requeridas, como podrían ser (a modo de ejemplo no limitativo):

- Especialización o Maestría en Riesgos Financieros.
- Especialización o Maestría en Modelado Financiero y Matemático.
- Especialización o Maestría en Economía Financiera Avanzada.
- Especialización o Maestría en Gerencia o Administración Financiera.

Permitir una visión más abierta y basada en la equivalencia del contenido curricular aseguraría una mayor y mejor participación de candidatos idóneos y potenciaría el acceso al mejor talento disponible para el cargo.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Se aclara que los requisitos de formación requeridos se encuentran directamente relacionados con las áreas de conocimiento necesarias para el cumplimiento de las funciones del perfil Actuario, conforme lo establecido en el anexo No. 7 - Condiciones técnicas obligatorias.

En ese sentido, se precisa que las especializaciones y maestrías propuestas dentro de su observación son coherentes, equivalentes y directamente relacionadas con las finanzas cuantitativas, análisis actuarial y gestión de riesgos, por lo cual proceden para el cumplimiento del requisito sin que se genere modificación del numeral referido.

OBSERVACIÓN N° 5: Para el perfil de ingeniero de software o afines.

- Experiencia Específica: Mínimo un (1) año de experiencia en el diseño e implementación de soluciones tecnológicas basadas en computación en la nube, aplicadas a entornos regulatorios, procesos financieros o del sector asegurador.

Solicitamos a la entidad se permita evaluar y avalar los siguientes aspectos de carácter técnico del profesional, Mínimo un (1) año de experiencia en el diseño e implementación de soluciones tecnológicas, plataformas de software o aplicaciones basadas en computación en la nube, y se permita acreditar esta experiencia en cualquier sector productivo que demuestre la complejidad y rigor técnico requerido, además de los entornos regulatorios, financieros o del sector asegurador.

Adicionalmente, se solicita que, para la acreditación de la experiencia, se acepte la experiencia en diseño e implementación de plataformas de software o aplicaciones, además de la mención genérica de "soluciones tecnológicas". Esta claridad asegura que la experiencia del candidato en desarrollo de producto sea considerada válida.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A.: De acuerdo con su observación, se aclara que para el perfil ingeniero de software es necesario que se tenga experiencia dentro de los sectores requeridos debido a la importancia de la información a manejar dentro de la solución tecnológica, aunado a que la presente

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

invitación corresponde a un proceso contractual de una compañía de seguros; por lo tanto, la naturaleza del objeto contractual exige que el profesional tenga conocimiento en procesos técnicos, normativos y operativos propios de entornos regulatorios, procesos financieros o del sector asegurador.

Adicionalmente, se aclara que respecto de su solicitud de modificación, el requisito de “soluciones tecnológicas” abarca en estricto sentido plataformas de software o aplicaciones.

Por lo descrito, se mantiene el requisito establecido en el Anexo No. 7 – Condiciones técnicas Obligatorias.

OBSERVACIÓN N° 6: Solicitud de ampliación para la fecha de presentación de la oferta

Teniendo en cuenta la complejidad técnica y jurídica del proceso, así como los tiempos requeridos para legalización de documentos (poderes, certificaciones, traducciones), se solicita ampliar el plazo para presentación de la propuesta en al menos una (1) semana adicional, en concordancia con el principio de transparencia y planeación contractual.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Se aclara que mediante la Adenda N° 1 publicada el 10 de octubre de 2025, se modificó el cronograma del proceso, ampliando el plazo para la presentación de ofertas y ajustando las fechas de las demás etapas.

OBSERVACIÓN N° 7: Naturaleza del proyecto contra el alcance del requerimiento

Teniendo en cuenta los términos utilizados en el Anexo N° 7 donde se sugieren dos modalidades de provisión de software (herramienta) que son significativamente diferentes en sus implicaciones legales y económicas: la adquisición de una licencia de un producto existente y un desarrollo a la medida.

El documento hace referencia a:

- "Implementación y Entrega de la Herramienta".
- El concepto de "Licenciamiento de la Herramienta".
- El requisito de que el Proveedor incluya el licenciamiento en el primer año y que LA PREVISORA asuma el "costo individual de licenciamiento... a partir del segundo año".
- La necesidad de que el Proveedor emita una certificación de licenciamiento al inicio del contrato y una nueva certificación por cada año de licencia.

Estos requisitos son típicos de la adquisición de un producto de software preexistente, desarrollado y probado comercialmente.

Se solicita a la Entidad aclarar de forma explícita:

1. Modalidad de Adquisición: Si el objeto del proceso es la adquisición e implementación de una solución tecnológica (software) preexistente (ya desarrollada por el Oferente o un tercero), la cual

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

será parametrizada y adaptada a los requisitos de la Superintendencia Financiera de Colombia y articulada con las fuentes de información de LA PREVISORA S.A.

2. Desarrollo a la Medida: Si, por el contrario, el objeto incluye el desarrollo de una solución tecnológica completamente a la medida (desde cero), en cuyo caso se solicita aclarar la aplicación y el alcance de los requisitos de "Licenciamiento" y los cobros individuales a partir del segundo año, dado que un desarrollo a la medida generalmente implica la transferencia de propiedad intelectual o un modelo de suscripción distinto al de licencias de productos estándar.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A.: En atención a las observaciones presentadas y con el fin de precisar la naturaleza del software y su implementación la entidad aclara que:

1. El objeto del proceso contempla que el proveedor suministre una herramienta tecnológica ya desarrollada, alojada en la nube pública, la cual deberá ser ajustada, parametrizada y configurada conforme a las necesidades funcionales de La Previsora S.A. y a los requerimientos técnicos y normativos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en el marco de Solvencia II.
2. La Entidad no requiere el desarrollo de la herramienta desde cero, sino su implementación y adaptación a las condiciones específicas del contrato a suscribir y a los lineamientos regulatorios aplicables.

OBSERVACIÓN N° 8: El documento establece obligaciones que superan la mera implementación y puesta en marcha, lo que implica un mantenimiento evolutivo del sistema.

- El proveedor deberá realizar las "actualizaciones normativas que tengan lugar dentro del periodo de ejecución del contrato".
- Se establece la obligación de incluir "cualquier tipo de variables distintas a las aquí mencionadas que contribuyan al desarrollo del objeto contractual".
- Se requieren capacitaciones posteriores a la puesta en marcha frente a "actualización, nuevos desarrollos, mejoras".

Se solicita a la Entidad precisar el alcance y el modelo de costo de estas obligaciones:

1. Actualizaciones Normativas: Se requiere confirmar si las actualizaciones normativas se entienden incluidas en el costo del soporte técnico y licenciamiento durante el plazo contractual.
2. Nuevos Desarrollos/Variables Adicionales: Se solicita definir si los "nuevos desarrollos, mejoras" o la inclusión de "variables distintas", que no deriven directamente de una actualización normativa, deben ser presupuestados por el Oferente como parte de la propuesta económica o si se considerarán servicios adicionales/evolutivos que se solicitarán y cotizarán por separado durante la ejecución del contrato.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A.: Frente a las observaciones presentadas, la entidad se permite precisar lo siguiente:

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

1. Las actualizaciones normativas deberán estar incluidas dentro del costo del soporte técnico y del licenciamiento durante el plazo de ejecución del contrato. Dichas actualizaciones se implementarán por solicitud de La Previsora, y su propósito esta alineado a las adecuaciones de la herramienta a los requerimientos normativos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Respecto a los nuevos desarrollos o variables adicionales, dado que estas se encuentran directamente relacionadas a las actualizaciones normativas, el proponente deberá incluir los costos correspondientes a esos ítems, de manera que asegure cobertura integral y este en concordancia con el objeto contractual.

OBSERVACIÓN N° 9: Alcance y Valor Estratégico:

- Más allá del cumplimiento normativo, ¿qué objetivos estratégicos adicionales busca La Previsora S.A. alcanzar con esta herramienta? Por ejemplo, ¿mejorar la toma de decisiones, optimizar la gestión de riesgos o reducir costos a largo plazo?
- ¿Cómo se alinea esta herramienta SaaS con la estrategia tecnológica a largo plazo de la compañía? ¿Existen planes para integrar otros sistemas en el futuro?
- ¿Quiénes son los principales usuarios finales de la plataforma (ej. analistas financieros, actuarios, alta gerencia) y qué métricas de éxito (KPIs) usarán para evaluar su rendimiento una vez implementada?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A.: Con el fin de precisar el alcance estratégico, la alineación tecnológica y los usuarios finales de la herramienta requerida, La Previsora S.A. se permite aclarar lo siguiente:

1. Los objetivos estratégicos del proyecto están orientados a fortalecer la toma de decisiones, optimizar la gestión de riesgos, reducir costos operativos, cumplir con los requerimientos normativos de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como a minimizar el error humano y optimizar los tiempos de procesamiento.
2. Actualmente, La Previsora S.A. se encuentra en un proceso de modernización tecnológica que contempla la migración a la nube pública de sus servidores y aplicaciones productivas, con el fin de consolidar una infraestructura más ágil, segura e interoperable entre las distintas bases de datos y sistemas corporativos.
3. Los usuarios principales de la herramienta serán la Vicepresidencia Financiera, la Alta Gerencia, la Gerencia de Riesgos y la Vicepresidencia Técnica.

Las métricas que se emplearán para evaluar el desempeño de la solución incluirán, entre otras: disponibilidad del sistema, tiempo de respuesta, tasa de error, tiempo de procesamiento, integridad de los datos y cumplimiento normativo.

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

OBSERVACIÓN N° 10: Procesos y Adaptabilidad:

- ¿Existen procesos manuales o herramientas actuales que se reemplazarán o complementarán con esta nueva solución? ¿Se ha documentado el "as-is" (estado actual)?
- ¿Cómo se maneja actualmente el cálculo de los requerimientos de capital y las reservas técnicas? ¿Qué desafíos o cuellos de botella se esperan resolver con la nueva herramienta?
- ¿Qué tan frecuente se actualiza o modifica la normativa de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y cómo se asegura que la herramienta pueda adaptarse a estos cambios de manera ágil?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A.: Respuesta a las observaciones relacionadas con procesos y adaptabilidad de la solución:

1. Los ejercicios que ha desarrollado La Previsora S.A se han realizado con base en el formato Helper Tab suministrado por Fasecod y Management Solutions (MS).
2. Los principales desafíos que se buscan resolver están relacionados con la gran cantidad de datos manejados y la información proveniente de distintas dependencias dentro de la compañía. La herramienta deberá permitir unificar, automatizar y optimizar estos procesos, facilitando la implementación y los cálculos con periodicidad mensual, garantizando eficiencia.
3. La normatividad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) no cuenta con una periodicidad fija de actualización. Sin embargo, al momento de su expedición la SFC determina los plazos de reporte para las entidades vigiladas.

En ese sentido, el proponente deberá parametrizar y adaptar la herramienta tecnológica conforme los cambios normativos que se emitan en materia de Solvencia II con base al objeto contractual, garantizando actualización y cumplimiento oportuno.

OBSERVACIÓN N° 11: Riesgos y Dependencias:

- ¿Cuál es la criticidad de la herramienta en el marco de tiempo establecido? ¿Existen plazos regulatorios inamovibles que, de no cumplirse, puedan generar sanciones?
- ¿Quién será el área dueño del producto o el responsable funcional del proyecto a nivel interno?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: En atención a las observaciones planteadas y con el propósito de precisar los aspectos técnicos y funcionales consultados, La Previsora S.A. se permite aclarar lo siguiente:

1. En el marco del proceso de convergencia hacia una regulación basada en riesgos, conforme a la Directiva de Solvencia II emitida por EIOPA, durante los años 2024 y 2025 la Unidad de Regulación Financiera (URF) y la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) han avanzado en la formulación de los proyectos de decreto correspondientes a los Pilares I y II de Solvencia II.

De acuerdo con la planeación regulatoria, se contempla la presentación del proyecto de decreto

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

para el tercer trimestre de 2026, lo que establece un marco de tiempo crítico para la adecuación técnica y operativa de la herramienta a los nuevos lineamientos normativos.

2. El área responsable funcional y dueña del producto a nivel interno será la Gerencia de Riesgos de La Previsora S.A., quien ejercerá la supervisión, asegurando la alineación entre los requerimientos normativos y la funcionalidad de la herramienta tecnológica.

OBSERVACIÓN N° 11: Arquitectura SaaS y Nube Pública:

- ¿Qué proveedor de nube pública (AWS, Azure, Google Cloud) tiene actualmente la compañía?
- ¿Existe un plan de continuidad del negocio (BCP) para complementar la propuesta del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) a presentar?
- ¿Se requiere la integración con herramientas de visualización de datos existentes (ej. Power BI, Tableau) o la herramienta de Solvencia II será la única fuente de reportes?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Con el propósito de aclarar los aspectos técnicos relacionados con la arquitectura SaaS, la infraestructura en la nube y los mecanismos de continuidad y visualización de la información, La Previsora S.A. se permite precisar lo siguiente:

1. Actualmente, La Previsora S.A. no tiene contratados servicios en nube pública.
2. En el Anexo 15 – “Matriz de Riesgos Tecnológicos Mínimos”, se encuentra establecido el requerimiento relacionado con el Plan de Recuperación de Desastres (DRP), el cual indica que:

“Teniendo en cuenta que el proponente proporcionará la infraestructura central que soporta la solución tecnológica de Solvencia II, éste deberá contar con los protocolos del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y deberá adjuntarlos dentro de la propuesta presentada.”

En consecuencia, el oferente deberá garantizar las condiciones necesarias para la continuidad del servicio y la recuperación ante contingencias conforme a los estándares establecidos por la Entidad.

3. El proveedor seleccionado deberá realizar la integración con herramientas de visualización de datos tales como Power BI, Tableau u otras de características equivalentes. Sin embargo, esta herramienta no será la única fuente de reportes, dado que, de acuerdo con el Pilar III de Solvencia II, la Superintendencia Financiera de Colombia definirá y remitirá a las entidades vigiladas los formatos de reporte que deberán ser utilizados conforme a los lineamientos regulatorios aplicables.

OBSERVACIÓN N° 12: Mapeo y Levantamiento de Información (Input)

- Fuentes de Datos: ¿Cuáles son los sistemas de origen (bases de datos, archivos, APIs) que contienen la información necesaria para los cálculos de Solvencia II? ¿Se requiere acceso directo a sistemas transaccionales o a copias de bases de datos analíticas o data warehouse de la compañía?

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

- **Formatos y Estructura:** ¿En qué formatos se encuentran los datos de origen (ej. SQL, CSV, JSON, hojas de cálculo)? ¿Existen diccionarios de datos o modelos de datos que describan la estructura y el significado de la información?
- **Volumen y Frecuencia:** ¿Cuál es el volumen estimado de los datos históricos a cargar (en GB o número de registros)? ¿Cuál es la frecuencia de actualización de los datos (mensual, trimestral)?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A.: En atención a las observaciones presentadas:

1. Conforme a lo establecido en el Anexo 7 – “Condiciones Técnicas Obligatorias”, el proveedor será el responsable de realizar el levantamiento y mapeo de la información requerida para los cálculos de Solvencia II.

En caso de requerirse acceso directo a sistemas transaccionales o a copias de bases de datos analíticas, la Entidad podrá suministrar dicha información previa validación y autorización del área de Seguridad de la Información, garantizando el cumplimiento de los protocolos internos de acceso y confidencialidad.

2. Los datos de origen actualmente disponibles en la Entidad se encuentran en archivos CSV y hojas de cálculo, los cuales servirán como base para el proceso de mapeo y estructuración de la información.
3. A la fecha, la entidad no cuenta con una estimación exacta del volumen de datos a cargar. El proveedor deberá, dentro de la Fase 1, realizar el levantamiento, análisis y mapeo detallado de la información correspondiente.

La frecuencia de actualización de los datos asociados al sistema será de carácter mensual, en concordancia con los requerimientos normativos de Solvencia II y las necesidades operativas de La Previsora S.A.

OBSERVACIÓN N° 13: Implementación y Parametrización

- **Mecanismo de Carga:** ¿Qué método se propone para la carga inicial de datos y las actualizaciones posteriores? ¿Será un proceso ETL (Extract, Transform, Load) o ELT? ¿Se usará una herramienta de integración o se programarán scripts personalizados?
- **Transformación de Datos:** ¿Qué transformaciones o normalizaciones serán necesarias para adaptar los datos de origen al modelo de datos de la herramienta SaaS? Por ejemplo, ¿se necesitan conversiones de moneda, estandarización de códigos o agregaciones?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A.: De acuerdo a los interrogantes planteados, se permite aclarar lo siguiente:

1. El proveedor será responsable de proponer los métodos y procedimientos a emplear para la carga inicial de datos y las actualizaciones posteriores, así como las herramientas de integración y/o

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

scripts personalizados que considere más adecuados para garantizar la eficiencia, seguridad y trazabilidad del proceso.

2. A partir de las actividades definidas en la Fase 1 (Mapeo y levantamiento de información), el proveedor deberá proponer los mecanismos de transformación y normalización necesarios para adaptar los datos de origen al modelo de datos de la herramienta SaaS, asegurando la consistencia, integridad y compatibilidad de la información.

OBSERVACIÓN N° 14: Mecanismos de Articulación e Integración

- Conectividad: ¿Qué tipo de conectividad se establecerá entre los sistemas de La Previsora S.A. y la herramienta SaaS en la nube pública? ¿Se requiere una conexión VPN dedicada, una red privada o solo el acceso a través de internet?
- Seguridad de la Integración: ¿Qué protocolos de seguridad (ej. OAuth 2.0, certificados SSL/TLS, autenticación multifactor) se implementarán para asegurar la conexión y la transferencia de datos sensibles?
- Monitoreo: ¿Cómo se monitoreará el flujo de datos y los procesos de integración para detectar fallas o cuellos de botella? ¿Se generarán alertas automáticas en caso de interrupción del servicio o errores en la carga?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Con el fin de precisar los aspectos técnicos relacionados con la articulación, conectividad, seguridad y monitoreo de la herramienta tecnológica en la nube pública, La Previsora S.A. se permite aclarar lo siguiente:

1. Conforme a lo establecido en el Anexo 14 – “Matriz de Requisitos para Servicios en la Nube”, el ítem 11 dispone que los servicios deberán ser accesibles desde la red de La Previsora S.A., y será responsabilidad del proveedor realizar los ajustes y adecuaciones técnicas necesarias para garantizar el cumplimiento de este requisito de conectividad y acceso seguro.
2. En el mismo Anexo 14, el ítem 21 establece que el proveedor deberá suministrar los controles relacionados con seguridad de la información y ciberseguridad de los servicios ofrecidos, en concordancia con lo previsto en el Anexo 15 – “Matriz de Requisitos Tecnológicos Mínimos”, específicamente en lo referente a seguridad de la información y protección de datos sensibles.
3. El proveedor deberá definir e implementar en su propuesta los mecanismos de monitoreo del flujo de datos y de los procesos de integración, asegurando la detección oportuna de fallas en el servicio, así como la generación de alertas automáticas que garanticen la continuidad operativa del sistema.

OBSERVACIÓN N° 15: Pruebas de Carga y Calidad de la Información

- Reglas de Calidad: ¿Qué reglas de calidad se han definido para la validación de los datos (ej. rangos numéricos, valores nulos, consistencia de fechas)? ¿Será necesario incluir la capacidad de personalizar estas reglas dentro de la herramienta?
- Gestión de Errores: ¿Cómo se presentarán los errores de carga a los usuarios 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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: En atención a las observaciones formuladas, y con el fin de precisar los lineamientos técnicos, la entidad indica que:

1. Es necesario que el proponente incluya dentro de su propuesta las reglas de calidad para la validación de los datos, asegurando la integridad, consistencia y exactitud de la información procesada por la herramienta.
2. Conforme al Pilar I – Ítem 10 del Documento de Condiciones Definitivas “Interfaz para carga preliminar de datos con visualización de errores y explicación lógica de fallas en calidad o estructura”. La solución deberá contar con una interfaz para la carga preliminar de datos que incluya la visualización de errores y la explicación lógica de las fallas detectadas.

Esto permitirá a los usuarios de La Previsora S.A. identificar, analizar y corregir las inconsistencias detectadas durante el proceso de carga, facilitando la depuración de los datos antes de su procesamiento final.

OBSERVACIÓN N° 16: Implementación de los Cálculos

- Validación de la Fórmula: ¿Qué fuentes se usarán para validar que las fórmulas y los algoritmos implementados, especialmente los del SCR y el MCR, sean consistentes con la normativa de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)?
- Desglose de los Módulos: ¿Cómo se estructurarán internamente los módulos de cálculo? Por ejemplo, ¿el cálculo del SCR estará dividido en submódulos por tipo de riesgo (mercado, no vida, vida, etc.)?
- Rendimiento y Escalabilidad: Dado el gran volumen de datos y la complejidad de los cálculos (ej. el Best Estimate), ¿cuál es el tiempo de ejecución esperado para un cálculo completo de Solvencia II?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: A los interrogantes planteados la entidad se permite precisar lo siguiente:

1. En lo correspondiente al cálculo del SCR y del MCR, el proveedor definirá y documentará que las fuentes sean plenamente consistentes con las disposiciones vigentes de la Superintendencia Financiera de Colombia y con el marco regulatorio de Solvencia II. Estas fuentes deberán ser previamente validadas y aprobadas por el supervisor del contrato.
2. La arquitectura funcional de la herramienta se estructurará en módulos independientes y parametrizables, que permitirán segmentar el cálculo, conforme a las directrices establecidas por la normativa de Solvencia II.
3. El tiempo de ejecución de los cálculos se ajustará estrictamente a los requerimientos y plazos establecidos por la normatividad aplicable de Solvencia II, permitiendo a la entidad dar respuesta oportuna a los requerimientos mensuales de la Superintendencia Financiera de Colombia. El cálculo se ejecutará de manera mensual, asegurando la generación oportuna y confiable de resultados.

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

OBSERVACIÓN N° 17: Pruebas y Aceptación

- Validación Cruzada: ¿Se realizarán pruebas de validación cruzada con resultados de cálculos existentes o con hojas de cálculo de referencia que La Previsora S.A. utilice actualmente?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A.: Los mecanismos de pruebas de validación cruzada estarán a cargo del proveedor seleccionado, quien deberá diseñar y ejecutar procedimientos que garanticen la exactitud y consistencia de los resultados obtenidos por la herramienta. Adicionalmente, se podrán utilizar los cálculos existentes como referencia para efectos de validación.

OBSERVACIÓN N° 18: Preguntas Técnicas sobre la Fase 3 Ejercicios de Acompañamiento y Puesta en Marcha:

- Roles y Responsabilidades: Durante los ejercicios de acompañamiento, ¿cuáles serán las responsabilidades del personal de La Previsora S.A. y cuáles las del proveedor?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A.: Las responsabilidades y/o obligaciones del proveedor se encuentran definidas en el Capítulo I, numeral 7 “Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR” del Documento de Condiciones Definitivas.

Por su parte, las obligaciones generales de la entidad comprenden el suministro oportuno de la información requerida para la correcta ejecución de las actividades, el cumplimiento de los pagos en los tiempos establecidos contractualmente y la entrega al proveedor de las políticas internas necesarias para garantizar el adecuado desarrollo de las etapas de implementación, pruebas y acompañamiento. Lo anterior, sin perjuicio de las labores de acompañamiento y seguimiento que se realizan a través del supervisor designado.

OBSERVACIÓN N° 19: Preguntas de Gestión

- Planificación y Fases del Proyecto:
- ¿Se ha establecido un tiempo límite para ejecución de cada una de las fases mencionadas?
- Roles y Responsabilidades:
- ¿Quiénes son los interesados clave (stakeholders) del proyecto por parte de La Previsora S.A. y cuál es el rol de cada uno? ¿Existe un comité directivo que se encargará de tomar decisiones importantes?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A.: La entidad no tiene determinado un tiempo límite para el desarrollo de cada fase. Sin embargo, el proponente deberá establecer un plan de trabajo detallado que incluya la estimación de tiempos límite por etapa, previa aprobación del supervisor del contrato, con el fin de garantizar la entrada en operación de la herramienta tecnológica durante la entrada en vigencia de la normativa relacionada con Solvencia II.

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

Dicha cláusula entra en conflicto con el modelo de negocio de la compañía, en virtud del cual solo podemos conceder un derecho de uso limitado y no exclusivo de nuestra plataforma y de los servicios de aplicación de software, que son herramientas estándar para todos nuestros clientes.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Conforme a lo establecido en el numeral 2 del Anexo 14, la entidad precisa que la información que se procese a través de la herramienta será de propiedad exclusiva de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, y el proveedor no podrá usarla para ningún propósito distinto a lo establecido contractualmente.

Dado que la herramienta estará alojada en una infraestructura de nube pública, la propiedad intelectual del aplicativo corresponderá a quien lo desarrolle, sin que ello implique la transferencia automática de la titularidad del software base o de componentes estándar del proveedor.

Adicionalmente, en la cláusula cuadragésima primera, parágrafo tercero de la minuta del contrato, se establecen excepciones claras a la transferencia de derechos, entre ellas:
(i) Si el proveedor suministra componentes de software previamente elaborados a la ejecución del contrato, deberá entregar los códigos fuente y otorgar los derechos de uso, copia, adaptación y modificación a la entidad, sin perder sus derechos patrimoniales y morales sobre dichos componentes Y (ii) Cuando se utilice software libre tipo GNU/GPL, no será necesaria la transferencia de derechos de autor a La Previsora S.A.

De esta forma, se salvaguarda tanto la titularidad de la entidad sobre la información procesada como los derechos del proveedor sobre sus desarrollos previos y componentes estándar, garantizando un marco contractual equilibrado y conforme a las disposiciones legales vigentes.

HABITUDES

OBSERVACIÓN N° 1: Cláusula 8, Garantías. La formalización del contrato mediante pólizas de cumplimiento, pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales y calidad del servicio, ¿Se pueden eliminar? ¿Se pueden ajustar para la implementación?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A.: No, la constitución de garantías contractuales se genera en cumplimiento de las directrices internas de la Entidad y bajo el amparo de lo establecido en su Manual de Contratación vigente.

OBSERVACIÓN N° 2: Moneda e Impuestos. La licitación exige que la oferta comercial se presente en pesos colombianos, corriendo la compañía con todos los impuestos y aranceles.

Sin embargo, esta cláusula entra en conflicto con los Términos y Condiciones Generales del proveedor de tecnología, quienes venden en USD o EUR y convierten a la moneda local el día de la facturación, por lo que los precios no pueden ser fijados en COP. Esto expondría a la compañía a una volatilidad cambiaria imprevisible (y potencialmente inaceptable) y riesgos fiscales impredecibles, lo que podría hacer que el contrato fuera desequilibrado y poco rentable para dicho proveedor.

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

Todos los impuestos aplicables se añadirán al precio y serán pagados por el cliente (por ejemplo, las retenciones fiscales), los precios son netos.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Se aclara que para los oferentes interesados es indispensable ajustar su propuesta conforme los requerimientos establecidos por la Entidad; en virtud de ello, es menester precisar que bajo la estructuración de la propuesta, los oferentes deberán realizar las proyecciones de costos correspondientes y dentro de dicha práctica generar la conversión a futuro. Por último, se aclara que dentro del valor ofertado se deberán incluir todos los impuestos, tasas y contribuciones, costos directos e indirectos que se generen en virtud del contrato a suscribirse.

OBSERVACIÓN N° 3: Sanciones. El borrador del contrato impone una cláusula de penalización equivalente al 20 % del valor total del contrato (incluidos los suplementos) por cualquier incumplimiento de las obligaciones contractuales.

Si bien el proveedor tecnológico reconoce plenamente la importancia de los compromisos de rendimiento, el nivel y la naturaleza automática de esta penalización son desproporcionados. Por lo tanto, la compañía no puede aceptar dicha disposición en su forma actual, pero podría estar dispuesta a discutir una penalización justa y objetiva en relación con el incumplimiento de la tasa mínima de disponibilidad de los servicios de software.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: La inclusión de la cláusula penal se genera en cumplimiento de las directrices internas de la Entidad y bajo el amparo de lo establecido en su Manual de Contratación; no obstante, es preciso tener en cuenta que para la aplicación de dicha penalización se tiene establecido un procedimiento que permite dirimir el conflicto previo a su aplicación.

GRUPO LICITACIONES G

OBSERVACIÓN N° 1:

Documento	Anexo N° 7 - Condiciones Técnicas Obligatorias
Tema	Alcance general y objeto del proyecto
Página y texto	Página No. 1 – “herramienta – Solvencia II”

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

Solicitud	Observación No. 1. ¿La herramienta tecnológica requerida debe ser desarrollada a la medida o se espera la adaptación de una solución existente (comercial o propia del oferente)? Observación No. 2. ¿Se contempla algún lineamiento tecnológico específico (lenguaje, base de datos, entorno de ejecución, integración con sistemas internos de La Previsora)? Observación No. 3. ¿La solución debe operar on-premise en infraestructura de La Previsora o puede implementarse en nube (privada, híbrida o pública)? Observación No. 4. ¿Se requiere que la herramienta cuente con módulos de reportería automatizada hacia la Superintendencia Financiera o solo debe generar informes internos de cumplimiento?
------------------	--

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: La entidad se permite indicar lo siguiente:

1. La herramienta requerida deberá ser una adaptación a la medida, desarrollada con base en las necesidades específicas de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, garantizando la alineación funcional, técnica y ajustada a la normatividad vigente de Solvencia II.
2. El proveedor, dentro de la Fase 1 de ejecución, deberá proponer la alternativa tecnológica más adecuada, considerando los lineamientos técnicos, las mejores prácticas de la industria y la información recolectada.
3. La herramienta deberá ser implementada en nube pública, conforme a lo establecido en el objeto contractual, garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, así como los estándares de seguridad y disponibilidad.
4. La herramienta deberá contar con módulos de reportería automatizada que permitan la generación y transmisión oportuna de información a la Superintendencia Financiera de Colombia, de acuerdo con los requerimientos normativos. Adicionalmente, deberá permitir la generación de reportes internos para control, seguimiento y toma de decisiones por parte de la alta gerencia de la entidad.

OBSERVACIÓN N° 2:

Documento	Anexo N° 7 - Condiciones Técnicas Obligatorias
Tema	Fase 1 – Mapeo y carga de información
Página y texto	Página No. 2 – “mapeo – parametrización – calidad de datos”

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
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

Solicitud	Observación No. 1. ¿Cuál es el volumen y estructura de los datos históricos que deben ser cargados para los ejercicios iniciales de Solvencia II? Observación No. 2. ¿Se entregarán fuentes de información estructuradas (bases SQL, archivos planos, API) o el proveedor deberá definir los mecanismos de extracción y depuración? Observación No. 3. ¿Existe un repositorio de datos corporativo (data warehouse o lake) del cual se obtendrán los insumos, o el contratista deberá implementarlo? Observación No. 4. ¿Quién definirá los criterios y reglas de calidad de datos durante las pruebas de carga —el contratista, La Previsora o de manera conjunta? Observación No. 5. ¿Se espera que el sistema cuente con módulos automáticos de validación y limpieza de información para futuras cargas?
------------------	---

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: A continuación, se da respuesta a las observaciones planteadas:

1. A la fecha, la entidad no cuenta con una estimación exacta del volumen de datos a cargar. El proveedor deberá, dentro de la Fase 1, realizar el levantamiento, análisis y mapeo detallado de la información correspondiente.
2. El proponente deberá definir y establecer los mecanismos de extracción y depuración de datos, sujetos a aprobación previa del supervisor del contrato, asegurando calidad y consistencia técnica.
3. En la Fase 1, el proponente deberá identificar las fuentes de datos, considerando la información descargada de plataformas institucionales y la suministrada por las áreas internas involucradas.
4. El proveedor deberá ajustar y transformar los datos, los cuales serán validados conjuntamente con el supervisor del contrato para su aprobación final.
5. La herramienta deberá incluir módulos automáticos de validación y limpieza de información, facilitando futuras cargas y garantizando la integridad de los datos.

OBSERVACIÓN N° 3:

Documento	Anexo N° 7 - Condiciones Técnicas Obligatorias
Tema	Fase 2 – Cálculos técnicos y modelos de riesgo
Página y texto	Página No. 4 – “SCR, MCR, balance económico, provisiones técnicas”

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

Solicitud	Observación No. 1. ¿La herramienta debe incluir modelos actuariales propios o deberá replicar las fórmulas estándar definidas por la SFC bajo Solvencia II? Observación No. 2. ¿Se requiere que el proveedor implemente escenarios de estrés o simulación (por ejemplo, sensibilidad al riesgo de mercado, crédito o liquidez)? Observación No. 3. ¿Los cálculos deben realizarse de forma automática a partir de las bases de datos cargadas, o mediante procesos semiautomáticos validados por el usuario? Observación No. 4. ¿Los modelos actuariales y financieros deben ser auditables y ajustables por personal interno de La Previsora (por ejemplo, los actuarios de la entidad)? Observación No. 5. ¿Se deben generar interfaces o integraciones directas con el sistema contable y financiero de La Previsora para los cálculos de balance económico? Observación No. 6. ¿Se debe incluir dentro del alcance la documentación metodológica completa de cada fórmula, variable y su justificación técnica conforme a las guías EIOPA o SFC?
------------------	--

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: A continuación, se presentan las respuestas a cada una de las observaciones planteadas:

1. La definición sobre si la herramienta incluirá modelos actuariales propios o replicará las fórmulas estándar establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia se realizará dentro de la Fase 1, a partir de la reunión con la Gerencia de Actuaría y demás áreas técnicas.
2. Sí. Se requiere que el proveedor implemente escenarios de estrés o simulación, en concordancia con lo establecido en el Pilar 1 del Documento de Condiciones Definitivas, abarcando variables de riesgo de mercado, crédito y liquidez, entre otras.
3. Se espera que el cargue de la información se realice de manera automática. No obstante, si durante el desarrollo del proyecto se determina junto con el área responsable que el proceso sea semiautomático, esta alternativa podrá ser considerada, previa validación y aprobación por parte del supervisor del contrato.
4. Los modelos actuariales y financieros propuestos por el proveedor podrán ser auditados por los actuarios de La Previsora S.A.
5. Durante la Fase 1, el proveedor deberá realizar el análisis técnico correspondiente para determinar si se requiere generar interfaces o integraciones directas con los sistemas contables y financieros de la entidad, conforme a las necesidades de la entidad y los entes de control.

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

- El proveedor deberá incluir la documentación metodológica completa de cada fórmula, variable y justificación técnica, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y las guías aplicables al marco Solvencia II.

OBSERVACIÓN N° 4:

Documento	Anexo N° 7 - Condiciones Técnicas Obligatorias
Tema	Fase 3 – Validaciones, actualizaciones y acompañamiento
Página y texto	Página No. 5 – “validaciones – pruebas funcionales – actualizaciones normativas”
Solicitud	Observación No. 1. ¿Cuál será el criterio de aceptación de las pruebas funcionales y normativas por parte de La Previsora? ¿Se requiere validación formal de la Superintendencia Financiera? Observación No. 2. ¿Las actualizaciones normativas deberán implementarse automáticamente durante la ejecución contractual o mediante solicitudes posteriores de la entidad? Observación No. 3. ¿Se contempla algún tiempo máximo de respuesta para aplicar cambios normativos o correctivos sobre la herramienta? Observación No. 4. ¿El acompañamiento de los ejercicios de Solvencia II incluye soporte presencial en las instalaciones de La Previsora o puede hacerse remotamente? Observación No. 5. ¿Se requiere que el contratista garantice compatibilidad con futuras versiones normativas o ampliaciones del modelo Solvencia II (por ejemplo, IFRS 17)?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A:

- Los criterios de aceptación estarán definidos conforme a la normatividad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, en sus pilares I, II y III. Si bien actualmente la SFC no ha implementado formalmente Solvencia II, no se contempla una validación formal por parte de dicha entidad. Sin embargo, sí se verificará que los reportes generados cumplan con los lineamientos establecidos por el ente regulador.
- Las actualizaciones normativas deberán ser implementadas durante la ejecución contractual, siempre que la SFC emita nuevos lineamientos o ajustes en relación con Solvencia II. El proveedor deberá garantizar que la herramienta permanezca actualizada conforme a dichos cambios.
- Los tiempos máximos de respuesta para la aplicación de cambios normativos o correctivos estarán sujetos a los plazos definidos por la SFC, asegurando así que la herramienta mantenga su alineación con los requerimientos regulatorios.

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
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

4. El acompañamiento para los ejercicios de Solvencia II se realizará de manera presencial y virtual, permitiendo flexibilidad en la ejecución de actividades técnicas y de soporte, sin afectar el cumplimiento de los objetivos establecidos.
5. El proveedor deberá garantizar la compatibilidad de la herramienta con futuras versiones normativas relacionadas con Solvencia II. Adicionalmente, deberá tener en cuenta lo establecido en el ítem 38 del Anexo 14, referente a la estrategia de migración a otra plataforma en caso de terminación del contrato.

OBSERVACIÓN N° 5:

Documento	Anexo N° 7 - Condiciones Técnicas Obligatorias
Tema	Licenciamiento y costos asociados
Página y texto	Página No. 6 – “licenciamiento – costo segundo año – certificación anual”
Solicitud	Observación No. 1. ¿El licenciamiento debe ser por usuario, por servidor o por instancia de herramienta? Observación No. 2. ¿Existe un límite de usuarios concurrentes o se espera una cantidad mínima/máxima de accesos? Observación No. 3. ¿El proveedor deberá asumir los costos de licenciamiento durante el primer año, incluyendo licencias base de software de terceros (por ejemplo, bases de datos o nube)? Observación No. 4. ¿Cuál será el mecanismo de renovación y validación de las certificaciones anuales de licenciamiento? Observación No. 5. ¿La Previsora contempla propiedad total sobre el código fuente o se mantendrá una licencia de uso administrada por el proveedor?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A:

1. El licenciamiento deberá ser por toda la herramienta tecnológica, garantizando el acceso integral a las funcionalidades requeridas. Adicionalmente, el proveedor deberá tener en cuenta lo establecido en el numeral 8 de la Fase 3 respecto al suministro de 12 accesos para las personas designadas por La Previsora S.A.
2. De acuerdo con el numeral 8 de la Fase 3 del Anexo 7 “Condiciones Técnicas Habilitantes”, la herramienta deberá contar con 12 accesos habilitados para los usuarios designados por la entidad, asegurando la operatividad y cobertura necesaria para las áreas involucradas en la gestión de Solvencia II.

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

3. Dentro del valor ofertado por concepto de la herramienta tecnológica, el proveedor deberá incluir los costos por licenciamiento únicamente de esa herramienta ofertada y por el primer año; allí no se vincula el licenciamiento requerido para software de terceros, del cual el proveedor no sea quien lo suministre.
4. Se aclara igualmente que el licenciamiento bajo el cual el proveedor concede el uso de la herramienta posterior a su implementación y puesta en marcha se pagará de forma anticipada y por cada año, hasta la culminación del plazo de ejecución contractual; en tal sentido, el oferente deberá garantizar que durante toda la vigencia del contrato la herramienta permanezca licenciada, suministrando la certificación respectiva, la cual será verificada por el supervisor del contrato previo a la aprobación de la facturación.
5. Conforme a lo establecido en la cláusula cuadragésima primera de la minuta contractual, La Previsora S.A. adquiere los derechos patrimoniales sobre los desarrollos realizados en cumplimiento del contrato, incluyendo diseño, código fuente, modelos de datos, implementación y estrategia. No obstante, se exceptúan los componentes de software previamente elaborados por el proveedor, sobre los cuales este conserva sus derechos patrimoniales y morales, debiendo otorgar a La Previsora S.A. los derechos de uso, copia, adaptación y modificación, con ello se garantiza la propiedad de la entidad sobre los desarrollos contratados, respetando los derechos del proveedor sobre sus soluciones preexistentes. En tal sentido, es preciso aclarar que:
 - ✓ La Previsora S.A. no adquiere la propiedad total del software base ni del código fuente preexistente del proveedor.
 - ✓ Lo que sí adquiere son derechos de uso, copia, adaptación y modificación sobre los componentes que el proveedor haya desarrollado previamente, siempre que estos sean necesarios para la ejecución del contrato.
 - ✓ Esto se debe a que la solución se implementa en modalidad SaaS en nube pública, lo que implica que el proveedor mantiene la infraestructura y el software, mientras La Previsora accede mediante licenciamiento.

Los desarrollos nuevos realizados específicamente para La Previsora durante el contrato sí serán de propiedad de la entidad, incluyendo su código fuente, con ello se garantiza que La Previsora pueda operar, adaptar y configurar la herramienta según sus necesidades, sin depender exclusivamente del proveedor para cada ajuste, pero sin que se transfiera automáticamente la propiedad del software base.

OBSERVACIÓN N° 6:

Documento	Anexo N° 7 - Condiciones Técnicas Obligatorias
Tema	Asesoría y capacitación
Página y texto	Página No. 7 – “capacitaciones – asesoría – acompañamiento”

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

Solicitud	Observación No. 1. ¿Las capacitaciones deben realizarse presencialmente, virtualmente o mixtas?
	Observación No. 2. ¿Se debe disponer de una plataforma LMS o registro digital de asistencia y evaluación?
	Observación No. 3. ¿Cuál es la duración esperada de cada sesión de capacitación por fase y cuántos módulos deben cubrirse?
	Observación No. 4. ¿Se debe incluir material didáctico especializado (manuales, guías, videos, ejercicios prácticos) en formato digital?
	Observación No. 5. ¿El acompañamiento posterior a la puesta en marcha se considera parte del soporte técnico o se facturará como un servicio adicional?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A:

1. Las capacitaciones se realizarán bajo un modelo mixto (presencial y virtual), previo acuerdo y aprobación por parte del supervisor del contrato, permitiendo así flexibilidad en la ejecución y cubrimiento de todas las áreas involucradas.
2. De acuerdo con lo establecido en el Anexo 7 – Condiciones Técnicas Obligatorias, el proveedor deberá entregar documentos, procedimientos y manuales que contengan la información abordada en las capacitaciones y asesorías realizadas.
3. La duración de las capacitaciones no tiene un tiempo predeterminado; sin embargo, deberá abarcar la totalidad de los temas correspondientes a cada fase o al objeto de la capacitación, conforme a los requerimientos de la entidad y en cumplimiento de lo estipulado en el Anexo 7.
4. El proveedor deberá aportar material didáctico especializado, incluyendo documentos, procedimientos, manuales, guías y demás recursos que contengan la información incorporada en las capacitaciones y asesorías realizadas, según lo indicado en el Anexo 7 – Condiciones Técnicas Obligatorias.
5. El acompañamiento posterior a la puesta en marcha de la herramienta será parte del soporte técnico contemplado dentro del alcance contractual, por lo cual no generará costos adicionales para la entidad.

OBSERVACIÓN N° 7:

Documento	Anexo N° 7 - Condiciones Técnicas Obligatorias
Tema	Personal mínimo requerido
Página y texto	Página No. 8 – “perfiles – dedicación 100% – validación de experiencia”

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

Solicitud	Observación No. 1. ¿La dedicación del 100% implica presencia física continua en las instalaciones de La Previsora o disponibilidad remota en horario laboral? Observación No. 2. ¿Existe un tiempo de permanencia mínima exigido para los perfiles aprobados durante la ejecución del contrato?
------------------	---

RESPUESTA LA PREVISORA S.A:

1. La dedicación del 100% implica la disponibilidad del personal en el horario laboral colombiano mediante los distintos medios tecnológicos (bien sea de forma virtual o física), sin perjuicio de que por requerimiento de la Entidad se considere el soporte físico del personal de manera ocasional.
2. Respecto al personal mínimo requerido, la entidad precisa que el proveedor deberá mantener la disponibilidad de los perfiles aprobados durante toda la ejecución contractual. Es importante señalar que la vinculación laboral de estos roles estará a cargo del proveedor.

OBSERVACIÓN N° 8:

Documento	Anexo N° 7 - Condiciones Técnicas Obligatorias
Tema	Entregables y cierre del proyecto
Página y texto	Página No. 12 – “entregables – manuales – acta de entrega – usuarios”
Solicitud	Observación No. 1. ¿Los entregables deberán entregarse en formato digital (PDF y editable) o también se requiere impresión y firma física? Observación No. 2. ¿La entrega de la herramienta operativa (acta final) implica una puesta en producción completa y certificada o solo la validación funcional del prototipo? Observación No. 3. ¿Los manuales técnicos deben incluir documentación de código y arquitectura de software, o basta con la descripción funcional? Observación No. 4. ¿Se requiere que la herramienta incluya métricas de desempeño, disponibilidad y seguridad integradas al panel de administración? Observación No. 5. ¿Los doce (12) usuarios mínimos de acceso son usuarios concurrentes o totales y bajo qué perfiles (administrador, actuuario, analista)?

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
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

RESPUESTA LA PREVISORA S.A:

1. Los entregables deberán presentarse en formato PDF y editable, y adicionalmente en formato físico, en tal sentido se realizará la modificación de los términos mediante adenda.
2. Dentro del numeral 5 (Alcance) del documento de condiciones definitivas y en las mismas obligaciones específicas del proveedor (numeral 7), se establece que:
 - ✓ La herramienta debe estar implementada integralmente, cumpliendo con todos los procesos y cálculos requeridos por Solvencia II.
 - ✓ Se exige correcto funcionamiento durante toda la ejecución del contrato, incluyendo mantenimiento, soporte, actualizaciones normativas y capacitación.
 - ✓ Se debe realizar un ejercicio de prueba completo, con validación técnica y retroalimentación, para confirmar la correcta aplicación de los conocimientos transferidos.

Por lo tanto, la entrega final implica la herramienta en producción, operativa, funcional, validada y certificada, no un prototipo ni una versión preliminar. Los manuales y entregables suministrados por el proveedor deberán incluir la documentación completa del código y de la arquitectura del software, garantizando que la herramienta quede debidamente documentada para su mantenimiento, soporte y futuras actualizaciones conforme a las necesidades de la entidad.

3. El proveedor deberá garantizar que la herramienta deberá contar con métricas integradas de desempeño, disponibilidad y seguridad accesibles desde el panel de administración, con el fin de facilitar la gestión técnica y el seguimiento operativo de la solución.
4. La designación de los doce (12) usuarios mínimos de acceso será realizada por el supervisor del contrato durante la ejecución. El proveedor deberá garantizar la correcta configuración y asignación de perfiles conforme a las necesidades operativas de la entidad.

OBSERVACIÓN N° 9:

Documento	Anexo N° 7 - Condiciones Técnicas Obligatorias
Tema	Soporte y mantenimiento
Página y texto	Página No. 12 – “soporte técnico – periodo de ejecución – actualizaciones”
Solicitud	Observación No. 1. ¿Qué se entiende exactamente por soporte técnico durante la totalidad del contrato —incluye mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo? Observación No. 2. ¿Cuál será el nivel de servicio (SLA) esperado en términos de tiempos de respuesta y resolución de incidentes? Observación No. 3. ¿Se deben incluir herramientas de monitoreo y trazabilidad para evidenciar cumplimiento del SLA?

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
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

RESPUESTA LA PREVISORA S.A:

1. El soporte técnico incluirá mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo, asegurando la disponibilidad, estabilidad y actualización permanente de la herramienta tecnológica conforme a los requerimientos contractuales.
2. Los acuerdos de nivel de servicio se encuentran estipulados en el numeral 3.5 del Documento de Condiciones Definitivas, donde se definen los tiempos y condiciones esperadas para la atención y resolución de incidentes.
3. La modificación fue incorporada mediante Adenda No. 2, en la cual, se elimina la exigencia de tener una “plataforma de gestión de tickets”. El proveedor deberá implementar o utilizar una herramienta que permita el seguimiento y trazabilidad del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, remitiendo los reportes correspondientes a la entidad para su validación y control.

OBSERVACIÓN N° 10:

Documento	Documento de Condiciones Definitivas – Proceso de Contratación 2025
Tema	Experiencia técnica habilitante — número mínimo de contratos exigidos
Página y texto	Página No. 45 – “3.1. <i>Experiencia técnica habilitante. (...)Adicional a las condiciones previstas, EL PROVEEDOR deberá acreditar por lo menos un (1) contrato que incluya actividades relacionadas con SOLVENCIA y/o Gestión de reservas técnicas.</i> ”
Solicitud	Este requisito resulta restrictivo, al exigir una especialización temática muy específica del sector asegurador, que no necesariamente es indispensable para cumplir el objeto del contrato. La gestión de solvencia o reservas técnicas corresponde a actividades propias de entidades financieras o aseguradoras, y no a la generalidad de empresas que desarrollan o implementan soluciones tecnológicas en modalidad SaaS o proyectos de gestión de riesgos financieros. En consecuencia, exigir experiencia específica en solvencia y reservas técnicas puede reducir drásticamente el universo de oferentes habilitados, favoreciendo a un grupo muy reducido de empresas que han ejecutado proyectos con ese enfoque particular, lo cual vulnera el principio de libre concurrencia y selección objetiva (artículos 5 y 24 de la Ley 80 de 1993). Además, esta exigencia desconoce lo dispuesto por Colombia Compra Eficiente en su <i>Guía para la elaboración de estudios del sector</i>, que señala que los requisitos técnicos deben responder a la necesidad de la entidad y no constituir barreras que excluyan a potenciales oferentes. Si la finalidad del contrato es implementar soluciones tecnológicas y no la gestión directa de solvencia financiera, esta condición se torna desproporcionada y contraria al principio de razonabilidad administrativa.

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
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

	Se solicita respetuosamente a la Entidad, revisar o suprimir la obligación de incluir un contrato relacionado con solvencia y/o gestión de reservas técnicas, toda vez que dicho requisito restringe la participación de oferentes que cuentan con experiencia equivalente o superior en proyectos de gestión de riesgos financieros y soluciones SaaS, que son plenamente congruentes con el objeto contractual.
--	---

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: En atención a la observación presentada, la entidad informa que se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas. Es importante señalar que, si bien el objeto contractual contempla la implementación de una herramienta tecnológica en nube pública, esta deberá estar directamente relacionada con Solvencia II, en cumplimiento de las disposiciones regulatorias aplicables y de los objetivos técnicos definidos en el proceso.

El requisito de experiencia técnica habilitante busca asegurar que el proveedor cuente con el conocimiento especializado necesario para garantizar la correcta interpretación, parametrización y operación de la solución tecnológica en el contexto normativo de Solvencia II, por lo cual no se considera procedente su modificación o supresión.

OBSERVACIÓN N° 11:

ANS - Página No. 50 – “Clasificación de incidentes, tiempos máximos de respuesta y solución:

Clasificación de incidentes, tiempos máximos de respuesta y solución:

Tipo de incidente	Descripción	Tiempo máximo de respuesta (horas)	Tiempo máximo de solución (horas)
Crítico (Alta prioridad)	Fallo total de la herramienta, imposibilidad de acceso o afectación directa a procesos normativos o contractuales.	1	6
Mayor (Media prioridad)	Fallos funcionales que afectan parcialmente el uso de la herramienta, sin comprometer el cumplimiento normativo inmediato.	4	48
Menor (Baja prioridad)	Incidentes menores, errores visuales, dudas de uso o solicitudes de mejora que no afectan la operación.	24	10

Solicitud: Los tiempos de atención y solución establecidos para los diferentes niveles de incidente (1 hora de respuesta y 6 horas de solución para incidentes críticos, 4 y 48 horas para incidentes mayores y 24 y 10 horas para incidentes menores) resultan excesivamente estrictos y poco realistas frente a la naturaleza de los servicios ofrecidos, especialmente considerando que la operación de soporte y atención técnica involucra validaciones, diagnósticos, pruebas y dependencias de terceros.

En particular, los tiempos de solución de 6 horas para incidentes críticos no contemplan escenarios de fallas de infraestructura, indisponibilidad de servicios externos o requerimientos de coordinación con los equipos de seguridad o proveedores de software, que suelen superar dicho margen incluso bajo niveles de servicio empresariales (SLA) internacionales.

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

De acuerdo con el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, los pliegos de condiciones deben contener requisitos proporcionales al objeto del contrato, de modo que las obligaciones técnicas sean razonables, ejecutables y verificables, garantizando la igualdad de condiciones y la libre concurrencia.

Asimismo, el artículo 25, numeral 12 de la Ley 80 de 1993 impone a las entidades la obligación de definir con claridad y precisión las condiciones contractuales, evitando trasladar al contratista riesgos o cargas desproporcionadas que puedan afectar el equilibrio económico del contrato (art. 27 ibidem).

Por tanto, los tiempos definidos deben revisarse a la luz de los estándares del mercado y de los SLA usuales en servicios de soporte de software y plataformas en la nube, en los cuales los tiempos de solución para incidentes críticos suelen oscilar entre 8 y 24 horas, y para incidentes mayores entre 24 y 72 horas, dependiendo de la complejidad técnica.

Respetuosamente se solicita:

1. Revisar y ajustar los tiempos máximos de respuesta y solución de incidentes establecidos en el cuadro de ANS, de modo que se adopten parámetros más acordes con la realidad técnica del servicio y las buenas prácticas del mercado.
2. Considerar la posibilidad de diferenciar entre tiempos de respuesta y de resolución inicial, permitiendo mecanismos de comunicación inmediata pero con márgenes razonables para la solución definitiva.

Esta modificación permitirá mantener la calidad del servicio sin comprometer el principio de equilibrio contractual ni generar riesgos de incumplimiento por condiciones imposibles de ejecutar.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A:

Se acepta su observación, se realizará parcialmente la modificación del criterio mediante adenda bajo los dos hitos, tiempos de respuesta y tiempo de solución. Sin embargo, es importante indicar que de acuerdo a la nota 1 del numeral 3.5, los tiempos de respuesta a incidentes se tendrán en cuenta conforme al horario legal establecido en Colombia, es decir, 8 horas diarias.

OBSERVACIÓN N° 12:

Documento	Anexo N° 7 - PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO
Tema	PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO
Página y texto	Página No. 6 – “perfil 2 - Actuario”
Solicitud	La exigencia de que el profesional deba contar con título de posgrado exclusivamente en ciencias actuariales o gestión actuarial o finanzas cuantitativas, restringe injustificadamente la participación de oferentes con profesionales que poseen formación y experiencia equivalente en disciplinas

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

	afines, como economía aplicada, modelación financiera, estadística avanzada, econometría o análisis de riesgos financieros, todas directamente relacionadas con el análisis actuarial y la gestión de solvencia en el sector asegurador. Esta redacción, al limitar el cumplimiento del perfil a programas académicos con denominaciones exactas, desconoce el principio de libre concurrencia y selección objetiva establecido en los artículos 24 y 30 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, que ordenan que los requisitos habilitantes deben ser proporcionales, razonables y acordes con el objeto del contrato, sin establecer condiciones que restrinjan la competencia de forma injustificada. Además, la referencia exclusiva a “Solvencia II” sin admitir expresamente modelos equivalentes o similares resulta contraria al principio de economía (artículo 25 de la Ley 80 de 1993) y a la neutralidad técnica que deben guardar los pliegos de condiciones, pues existen estándares y metodologías de solvencia reconocidas, que cumplen los mismos fines analíticos y regulatorios. En consecuencia, mantener el texto tal como está puede limitar la participación de profesionales y oferentes idóneos, afectando la pluralidad de oferentes y reduciendo la competitividad del proceso.
--	---

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: En atención a la observación presentada, no se acepta modificación. La entidad precisa que, para el rol específicamente denominado “actuuario”, las carreras solicitadas corresponden a disciplinas directamente relacionadas con las ciencias actuariales o áreas equivalentes, conforme a lo establecido en el Anexo 7 “Personal mínimo requerido” del Documento de Condiciones Definitivas.

OBSERVACIÓN N° 13:

Documento	Documento de Condiciones Definitivas – Proceso de Contratación 2025
Tema	Formación adicional del personal – limitación de certificaciones válidas

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

Página y texto	Página No. 53 – “Para el presente ítem el oferente deberá certificar formación adicional (a la mínima requerida) en Cursos o diplomados, respecto del personal mínimo requerido propuesto. (...)” Para este criterio se considerará la acreditación de formación conforme los distintos cursos que a continuación se relacionan, teniendo en cuenta la profesión de cada rol (...) Dentro de la verificación de los soportes realizada por la Entidad para la obtención del puntaje, se deberá acreditar como mínimo: ✓ Nombre del curso ✓ Entidad que lo emite ✓ Intensidad horaria ✓ Contenidos temáticos (...)
Solicitud	La lista cerrada de certificaciones y cursos señalada por la Entidad en este numeral limita injustificadamente la posibilidad de acreditar formación complementaria válida para efectos de la evaluación técnica. Si bien se mencionan certificaciones ampliamente reconocidas—como PMP, FRM, CISA, ITIL o AWS—, el hecho de que el pliego condicione la asignación de puntaje exclusivamente a las certificaciones allí listadas o “similares” bajo entidades específicas, puede restringir la participación de oferentes que cuenten con personal altamente calificado pero certificado por otras instituciones igualmente reconocidas o con programas de formación con denominaciones o enfoques equivalentes, tanto nacionales como internacionales. En este sentido, la redacción actual puede vulnerar los principios de libre concurrencia, transparencia y selección objetiva, previstos en los artículos 24 y 30 de la Ley 80 de 1993, así como lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, que exige que los requisitos y factores de evaluación sean proporcionales, razonables y directamente relacionados con el objeto contractual, sin generar restricciones indebidas o barreras de acceso al proceso. Por otro lado, no se precisa si los cursos o diplomados deben tener una duración mínima (en horas o créditos), ni se contempla la posibilidad de acreditar formación continua o certificaciones internas emitidas por universidades, asociaciones profesionales o entidades públicas, lo cual genera incertidumbre y riesgo de discrecionalidad en la evaluación. Respetuosamente se solicita a LA PREVISORA S.A.: 1. Aclarar y ampliar el alcance del numeral 4.2.1, indicando expresamente que los oferentes podrán acreditar otros cursos, diplomados o

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

	certificaciones que, aunque no estén listados, guarden relación directa con los temas descritos para cada perfil, siempre que sean emitidos por instituciones reconocidas (universidades, organismos de certificación, asociaciones técnicas, etc.). 2. Precisar que los programas de formación que aborden temáticas equivalentes —por ejemplo, gestión de riesgos, modelos de solvencia, seguridad informática, metodologías ágiles, gestión de proyectos o arquitectura cloud— serán aceptados como válidos para efectos de la puntuación. 3. Incluir la posibilidad de que los oferentes acrediten formación internacional equivalente o certificaciones corporativas verificables, sin restricción a marcas o entidades específicas. Con esta modificación se garantiza el cumplimiento de los principios de libre competencia, igualdad de oportunidades y selección objetiva, promoviendo una mayor pluralidad de oferentes y la selección de la oferta más favorable para la Entidad.
--	---

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: De acuerdo con el Documento de Condiciones Definitivas y el Anexo N° 7 – Condiciones Técnicas Obligatorias, la entidad se permite aclarar lo siguiente:

1. El ítem 4.2.1 - Formación adicional de personal se describen las certificaciones a acreditarse para la obtención del puntaje, por lo que la Entidad considera que son suficientes opciones para los interesados, las cuales solicitan en pro de garantizar un conocimiento idóneo que contribuya al correcto cumplimiento del objeto contractual. Por lo tanto, no se acepta su observación.
2. Sobre el particular, se aclara que dentro del numeral mencionado en el punto final de cada rol ofertado se incluyó la referencia de “*Otros certificados (...)*”, lo cual permite a los oferentes aportar certificaciones complementarias o equivalentes que respalden la idoneidad del personal propuesto.
3. No se acepta su observación, se mantiene el requisito tal y como se contempla en el documento de condiciones definitivo.

Se aclara al observante que, las exigencias requeridas para la obtención de puntaje se generan con el fin de complementar aquellos requisitos habilitantes generan mayor idoneidad para la prestación del servicio; por lo tanto, se genera allí la potestad para el oferente de aplicar o no a dicho ítem dentro de su propuesta. Es decir que, los requerimientos adicionales de puntaje no restringen de ninguna manera la participación, toda vez que en caso de no aplicar lo único que se genera es la no obtención del puntaje, pero lo que determina realmente la participación del interesado son los requisitos habilitantes, los cuales fueron debidamente establecidos bajo la aplicación de los principios de transparencia, objetividad y libre competencia.

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

OBSERVACIÓN N° 14:

Documento	Documento de Condiciones Definitivas – Proceso de Contratación 2025
Tema	Formación adicional del personal – limitación de certificaciones válidas
Página y texto	Página No. 55 – “Para el presente ítem EL OFERENTE deberá certificar experiencia adicional (a la mínima requerida) en implementaciones verificables en Solvencia II realizadas en los últimos diez (10) años, respecto del personal mínimo requerido propuesto. (...) Para este criterio se considerarán: ✓ Certificaciones que describan la participación en proyectos de SOLVENCIA II. (...)”
Solicitud	La exigencia contenida en este numeral restringe injustificadamente la participación de oferentes y profesionales que, si bien cuentan con amplia experiencia en implementaciones equivalentes o análogos a Solvencia II, no han trabajado bajo esa denominación específica. Debe tenerse en cuenta que Solvencia II corresponde a un marco normativo europeo de supervisión de riesgos en el sector asegurador, no de aplicación obligatoria en Colombia. En consecuencia, limitar el otorgamiento de puntaje exclusivamente a proyectos que acrediten experiencia en Solvencia II, sin permitir la equivalencia con otros sistemas o metodologías de gestión de riesgos financieros o reservas técnicas (por ejemplo, ORSA, IFRS 17, Basilea II/III, o modelos actuariales locales regulados por la Superintendencia Financiera de Colombia), genera una barrera de acceso injustificada y afecta el principio de libre competencia. Respetuosamente se solicita a LA PREVISORA S.A.: 1. Ampliar el alcance del numeral 4.2.2, permitiendo acreditar experiencia adicional en proyectos o implementaciones equivalentes a Solvencia II, tales como ORSA, IFRS 17, Basilea II/III, o modelos actuariales de gestión de riesgos o reservas técnicas, desarrollados en entidades del sector asegurador o financiero. Establecer expresamente que se aceptarán certificaciones o documentos que evidencien experiencia en proyectos de análisis actuarial, gestión integral de riesgos o solvencia técnica, sin que sea requisito que los mismos se titulen o documenten estrictamente como “Solvencia II”.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: No se acepta su observación, téngase en cuenta que tal y como se manifestó en la respuesta anterior, los requerimientos adicionales que generan puntaje no restringen de

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
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

ninguna manera la participación, toda vez que en caso de no aplicar lo único que se genera es la no obtención del puntaje, pero lo que determina realmente la participación del interesado son los requisitos habilitantes

En tal sentido, lo que busca la Entidad con los puntajes adicionales es la obtención de beneficios en temas de experiencia y conocimientos específicos que generen una mayor idoneidad para la correcta ejecución del contrato.

REN CONSULTORES S.A.S

OBSERVACIÓN N° 1: Se solicita aclarar si la disponibilidad 24/7 mencionada en el pliego aplica exclusivamente a la plataforma para el registro y seguimiento de tickets, o si también implica que el equipo de soporte técnico y funcional deba estar operativo de forma continua durante todo el horario indicado. Esta precisión es necesaria para dimensionar adecuadamente la capacidad operativa, los turnos de atención y los recursos humanos requeridos para el cumplimiento del servicio.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: La disponibilidad 24/7 se aplica exclusivamente para la herramienta que el proveedor configure bajo la gestión de los ANS. Por su parte, el personal mínimo requerido deberá estar disponible conforme al horario laboral establecido en Colombia.

OBSERVACIÓN N° 2: Se solicita aclarar si para la presentación de la oferta es requisito obligatorio contar con la certificación vigente ISO/IEC 27001:2022, o si resulta válido que el oferente se encuentre en proceso de implementación o certificación de dicha norma.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: De acuerdo con los Anexos 14 y 15, se aclara que la certificación ISO/IEC 27001:2022 es de carácter obligatorio. Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en la circular básica jurídica que establece que las entidades que soporten la operación de sus procesos misionales o de gestión contable y financiera en servicios computacionales en la nube, deben: *“Verificar que el proveedor de servicios en la nube cuente y mantenga vigente, al menos, la certificación ISO 27001 y dé observancia a los estándares o buenas prácticas, tales como ISO 27017 y 27018. El proveedor puede certificarse con estándares o mejores prácticas que reemplacen, sustituyan o modifiquen las anteriores y debe disponer de informes de controles de organización de servicios (SOC1, SOC2 y SOC3)”*, para los servicios en la nube, conforme a los requisitos establecidos en la CE006/25.

OBSERVACIÓN N° 3: Se solicita considerar la posibilidad de aceptar certificaciones de contratos que cuenten con un avance de ejecución igual o superior al 70%, siempre que se garantice la trazabilidad técnica y contractual correspondiente. Esta medida permitiría ampliar la pluralidad de oferentes y, al mismo tiempo, validar la experiencia y capacidad operativa de las empresas que actualmente se encuentran ejecutando proyectos de naturaleza y alcance similares.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: En concordancia con lo establecido en el numeral 3.1, se mantiene la exigencia de presentar un mínimo de dos (2) y un máximo de cuatro (4) certificaciones de contratos celebrados y ejecutados, siempre que dichos contratos se encuentren finalizados. No se aceptarán certificaciones correspondientes a contratos en ejecución, incluso si presentan un avance igual o

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

superior al 70%, con el fin de garantizar la verificación completa de la experiencia y capacidad operativa del oferente en proyectos concluidos.

OBSERVACIÓN N° 4: Se solicita aclarar si el requisito de posgrado en ciencias actuariales o gestión actuarial o finanzas cuantitativas puede ser homologado mediante la aprobación de exámenes internacionales emitidos por la Society of Actuaries (SOA) u otras entidades de reconocida trayectoria profesional. Esta alternativa permitiría reconocer la equivalencia de competencias técnicas sin restringir la participación de profesionales con formación y certificaciones internacionales en el área actuarial.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Se mantiene el requisito de formación académica para el rol “actuario”, por lo que no se permitirá la homologación mediante la aprobación de exámenes internacionales emitidos por la Society of Actuaries (SOA) u otras entidades similares.

OBSERVACIÓN N° 5: Se solicita aclarar si para el rol de ingeniero de software es posible homologar la formación académica exigida con la de un ingeniero mecatrónica, siempre que el profesional cuente con experiencia comprobable en desarrollo, integración o mantenimiento de sistemas de software. Esta flexibilidad permitiría reconocer la afinidad entre disciplinas de ingeniería y facilitar la participación de perfiles idóneos que cumplan con los requerimientos técnicos del proyecto.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Se acepta parcialmente su observación, se realizará la modificación correspondiente mediante Adenda.

ADDACTIS

OBSERVACIÓN N° 1: De acuerdo con lo establecido en el Documento de condiciones definitivas de la INVITACIÓN ABIERTA N°014-2025, numeral 19 Recepción de observaciones y/o aclaraciones, presentamos a continuación las observaciones y aclaraciones relacionadas con este proceso:

Para el cumplimiento del propósito del proceso, hemos decidido presentarnos como dos compañías diferentes del mismo grupo Addactis.

- Por un lado, ADDACTIS Worldwide como propietaria intelectual del software addactis®. Empresa de origen belga, quien es encargada de la facturación del alquiler de software y con quien se debe ejecutar un contrato por adquisición del software addactis®.
- y por el otro, ADDACTIS Latina como desarrolladora de la consultoría de implementación. Entidad colombiana, quien es encargada de la facturación por la implementación de la normativa y con quien se debe ejecutar un contrato por servicios.

Por lo tanto, nuestra solución se contrata bajo dos contratos diferentes:

- ADDACTIS Worldwide, contrato de alquiler de licencias anual renovable, con facturación emitida desde Bélgica.

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

- ADDACTIS Latina, contrato de consultoría para la implementación, con facturación emitida desde Colombia.

1.¿LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS estaría dispuesta a contratar bajo este esquema legal?

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: De acuerdo con lo establecido en el documento de condiciones definitivas, el oferente deberá tener total observancia de los requisitos requeridos que impida la configuración de causales de rechazo; en ese sentido, se indica que sin perjuicio de la organización empresarial que tengan los oferentes, estos deberán acogerse a los lineamientos internos establecidos por LA PREVISORA S.A. para la facturación de los servicios prestados, en cabeza de aquella sociedad que presente su propuesta.

OBSERVACIÓN N° 2: Como nos presentaremos con dos compañías del mismo grupo, ¿se deben presentar dos documentos de propuestas o un solo documento donde contemple, el alquiler del software y la consultoría de implementación? Esto porque, para el trámite de póliza de seriedad de la oferta, será expedida por una aseguradora legalmente constituida en Colombia, sin embargo, solo aplicará al valor de consultoría para la implementación SII para la empresa ADDACTIS Latina.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: De acuerdo con lo establecido en el Capítulo I, numeral 1, LA PREVISORA S.A. no aceptará propuestas parciales, por lo que cualquier propuesta que se presente deberá incluir la totalidad de los servicios y requisitos requeridos dentro del documento de condiciones definitivas, de manera individual.

Sin perjuicio de las condiciones comerciales, la propuesta debe ser presentada por una sola compañía, la cual debe cumplir con los términos establecidos en el documento de condiciones definitivas, y en cualquier caso registrar las autorizaciones pertinentes para el uso de la licencia y/o otra autorización de la casa matriz para la presentación de la oferta.

OBSERVACIÓN N° 3: En el punto 5. Alcance

Nos pueden compartir la información faltante: Pilar II: Implementación de los requerimientos cualitativos, abarcando la gestión de riesgos, el sistema de gobierno y la evaluación interna de riesgos y solvencia (ORSA). La herramienta debe permitir: (no se incluye nada adicional).

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Se acepta su observación, se realizará la modificación correspondiente mediante adenda.

OBSERVACIÓN N° 4: Para Addactis Latina solicitamos aceptar el siguiente Indicador Nivel de endeudamiento: solicitamos que sea 72% ya que piden 70%.

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: De acuerdo con lo establecido en el documento de condiciones definitivas, se evidencia que el nivel de endeudamiento establecido es Menor o Igual al 75%, por lo que no se entiende la observación del oferente.

OBSERVACIÓN N° 5: Para Addactis Worldwide Indicadores solicitamos aceptar el siguiente Indicador:

- A. Eliminar el Capital de trabajo e índice de Liquidez
- B. Nivel de endeudamiento: solicitamos que sea 72% ya que piden 70%

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Se aclara al observante que en el presente proceso no se solicita un nivel mínimo de índice de liquidez; frente al capital de trabajo, se cuenta con la posibilidad de soportar un patrimonio mayor o igual al 100% del presupuesto oficial, en caso de que no cumpla con el capital de trabajo solicitado.

OBSERVACIÓN N° 6: Para los SLA´s

a. Dentro de los Medios de contacto habilitados por el proveedor:

- i. Línea telefónica y/o celular. Ok
- ii. Correo electrónico.
- iii. Plataforma de gestión de tickets. – Solicitamos Eliminar

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Se aclara que el ítem referido se modificará mediante Adenda.

OBSERVACIÓN N° 7:

Solicitamos la **modificación** de la clasificación de incidentes, tiempos máximos de respuesta y solución a quedar de la siguiente manera:

Tipo de incidente	Descripción	Tiempo máximo de respuesta (horas hábiles)	Tiempo máximo de solución (horas hábiles)
Crítico (Alta prioridad)	Fallo total de la herramienta, imposibilidad de acceso o afectación directa a procesos normativos o contractuales.	4	8
Mayor (Media prioridad)	Fallos funcionales que afectan parcialmente el uso de la herramienta, sin comprometer el cumplimiento normativo inmediato.	4	48
Menor (Baja prioridad)	Incidentes menores, errores visuales, dudas de uso o solicitudes de mejora que no afectan la operación.	24	20 días hábiles

RESPUESTA LA PREVISORA S.A: Se acepta parcialmente la observación y se realizará la modificación correspondiente mediante Adenda.

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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