

## PROCESO DE INVITACIÓN ABIERTA 014 DE 2023 RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS

Dando cumplimiento con lo establecido en el documento de condiciones definitivas y en armonía con la normatividad vigente, a continuación, La Previsora S.A. da respuesta a las observaciones realizadas a los interesados dentro del proceso de invitación abierta cuyo objeto es:

*“Contratar el programa de seguros de La Previsora S.A. para cada grupo, con una o varias aseguradoras debidamente autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.”*

### **Observaciones presentadas por la Aseguradora ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., Fecha 30/11/2023 Hora: 18:38:**

#### **Observación 1:**

1. Teniendo en cuenta las características del programa y los ramos producto de selección, agradecemos a la entidad correr la fecha de recepción de observaciones hasta el próximo lunes 04 de diciembre a las 5PM, lo anterior teniendo en cuenta que es necesario contar con el tiempo prudencial para adelantar los procesos internos de validación de la información aportada en el proceso.

En concordancia con lo anterior agradecemos otorgar un plazo no inferior a 8 días hábiles después de dar respuesta a las observaciones de los proponentes para la entrega de propuestas, toda vez que de estas dependerá la estructuración de una propuesta acorde a las necesidades de cobertura, lo cual puede tardar varios días hábiles y vemos que el cronograma actual tiene los tiempos bastante ajustados lo que puede afectar la pluralidad 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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

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

#### **Defensor del Consumidor Financiero**

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

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



**Respuesta 1: Se acepta** la observación parcialmente, de esta forma permitir a las aseguradoras interesadas que obtengan respaldo de su oferta, promover la pluralidad de ofertas y con el fin de atender la gran cantidad de observaciones recibidas de las aseguradoras interesadas en participar de la licitación abierta, cuya adenda se encuentra publicada en la página web de La Previsora.

**Observaciones presentadas por la Aseguradora ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., Fecha 01/12/2023 Hora: 14:25:**

**CON RESPECTO A CYBER FORMULARIO:**

**Observación 1:**

1. Confirmar si la política que tiene implementada de seguridad informática y cibernética cuenta con procedimientos definidos para todas las operaciones se gestiona de forma centralizada.

**Respuesta 1:** La Previsora informa que la política de seguridad y ciberseguridad aplica para toda la entidad y los procesos internos y externos con los que interactúa.

**Observación 2:**

2. Confirmación por parte de la entidad si cuenta con un inventario automatizado de activos software y hardware, de ser negativa la respuesta por favor confirmar cómo se lleva a cabo el control de activos y la periodicidad con la que se realiza este control.

**Respuesta 2:** La Previsora cuenta con un inventario automático a nivel de software, a nivel de hardware se efectúa de manera manual.

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

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

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



### Observación 3:

3. Agradecemos a la entidad confirmar si clasifica la información respecto a su confidencialidad

**Respuesta 3:** La Previsora informa que si realiza clasificación de la información en publica, de registro interno y privada o confidencial.

### Observación 4:

4. En concordancia con la pregunta anterior solicitamos confirmar si se clasifica la información con respecto a su integridad y disponibilidad.

**Respuesta 4:** La Previsora informa que se cuentan con permisos a nivel de integridad de la información según sea el caso ya que la información queda cifrada dependiendo de la categoría asignada.

### Observación 5:

5. Así mismo por favor confirmar si se realiza etiquetado de la información, de ser afirmativa a la respuesta confirmar si se realiza de acuerdo con este esquema de clasificación, si la respuesta al etiquetado es positiva por favor confirmar si este se revisa regularmente.

**Respuesta 5:** La Previsora confirma que la entidad cuenta con 3 clases de etiquetas las cuales se realizan de acuerdo con la información del documento, adicionalmente está en procesos de implementación de políticas de DLP.

### Observación 6:

6. Agradecemos a la entidad confirmar si se mantiene una lista de activos de todos los sistemas OT/ICS que se conectan a la red.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



**Respuesta 6:** La Previsora confirma que si se cuenta con el listado de activos tecnológicos conectados a la red.

**Observación 7:**

7. Agradecemos a la entidad confirmar si cuenta con una política de construcción de contraseñas complejas, largas y únicas con cambio regular

**Respuesta 7:** La Previsora confirma que la entidad cuenta con esta política y a la misma se le realizan controles y socializaciones a la entidad

**Observación 8:**

8. Con respecto a las cuentas de servicio por favor confirmar:

a. Confirmar si el inicio de sesión interactivo está denegado para las cuentas de servicio.

**Respuesta 8:** La Previsora confirma que la sesión interactiva no se encuentra habilitado en la entidad.

**Observación 9:**

9. Con respecto a las copias de seguridad agradecemos confirmar:

- a. Si las copias de seguridad están aisladas y separadas del dominio de producción (es decir, se accede a ellos a través de un mecanismo de autenticación externo a Active Directory, o están disponibles de otro modo, incluso cuando el dominio de producción queda comprometido).

**Respuesta:** La Previsora confirma que las copias están aisladas del directorio activo y separadas del dominio de producción.

- b. Confirmar si estas copias de seguridad están protegidas contra modificaciones alteraciones.

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

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

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

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

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



**Respuesta:** La Previsora confirma que las copias de seguridad son inalterables ya que la herramienta usa su propio sistema de encriptación.

c. Confirmar si cuenta con un histórico de acceso a las copias de seguridad

**Respuesta:** La Previsora cuenta con un histórico de copias siempre y cuando esta tenga retención activa.

d. Si la política auditoria contempla auditar el acceso a las copias de seguridad

**Respuesta:** La Previsora informa que no es clara la observación por lo tanto no se atiende la solicitud del interesado.

#### **Observación 10:**

10. Confirmación por parte de la entidad si se valida por lo menos una vez al año las cuentas activas

**Respuesta 10:** La Previsora confirma que de manera trimestral se efectúa validación de cuentas activas por parte del área de riesgos.

#### **Observación 11:**

11. Agradecemos confirmar si los usuarios activos deben recertificarse por lo menos una vez al año.

**Respuesta 11:** La entidad no cuenta con esa validación, ya que el usuario es bloqueado después de 45 días de no uso.

#### **Observación 12:**

12. Agradecemos confirmar si cuenta con un sistema centralizado de gestión de administración de identidades y accesos para asignar y revocar los derechos de acceso.

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

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

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

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

##### **Defensor del Consumidor Financiero**

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

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



**Respuesta 12:** La Previsora confirma que si cuenta con un gestor de identidad el cual es administrado por el área de recursos humanos y de riesgos para el control del ciclo de vida de los usuarios.

### Observación 13:

13. Por favor confirmar si se tiene implementados controles para que los usuarios estándar no puedan realizar cambios en la máquina local, como la instalación de software.

**Respuesta 13:** La Previsora confirma que se cuentan con varios controles para evitar cambios a nivel de equipo por parte de los usuarios (permisos por DA y bloqueos a nivel de antivirus)

### Observación 14:

14. Confirmar si las cuentas de administrador se encuentran en diferentes grupos.

**Respuesta 14:** La Previsora cuenta con grupos especializados para los servicios, adicionalmente las cuentas admon se registra actividad por medio de plataforma de seguridad PAM.

### Observación 15:

15. Por favor confirmar si todos los accesos de los usuarios se registran.

**Respuesta 15:** La Previsora confirma que si se cuenta con registros de logs para usuarios y validación por UBA.

### Observación 16:

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



16. Por favor confirmar si se tiene implementado MFA para todas las cuentas con privilegios.

**Respuesta 16:** La Previsora confirma que todos los accesos privilegiados cuentan con MFA

**Observación 17:**

17. Agradecemos a la entidad confirmar si tiene implementado acceso remoto a los recursos de la compañía para empleados y proveedores.

**Respuesta 17:** La Previsora cuenta con servidores terminal autorizados para acceso por DRP, para las demás aplicaciones se tiene la restricción.

**Observación 18:**

18. De ser afirmativa la respuesta confirmar si el acceso remoto se realiza mediante canales cifrados (por ejemplo, VPN cifrada).

**Respuesta 18:** La Previsora confirma que los accesos cuentan con accesos VPN con MFA activado y permisos puntuales.

**Observación 19:**

19. Confirmar si la entidad tiene separado el entorno de TI de desarrollo y prueba del entorno TI productivo

**Respuesta 19:** La entidad cuenta con ambientes de pruebas, desarrollo y producción segmentados.

**Observación 20:**

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

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

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

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

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



20. Así mismo confirmar si los entornos de desarrollo, pruebas y preproducción utilizan información sensible y/o activa, de ser afirmativa la respuesta confirmar si esta información se encuentra protegida.

**Respuesta 20:** La Previsora confirma que todos los servicios cuentan con permisos específicos de acceso, adicionalmente se encuentran protegidos a nivel de firewall.

**Observación 21:**

21. La entidad realiza copias de seguridad periódicas de datos críticos para el negocio al menos una vez a la semana.

**Respuesta 21:** La Previsora confirma que la entidad si cuenta con estas copias para la plataforma critica.

**Observación 22:**

22. Confirmar si todos los sistemas operativos están reforzados siguiendo las configuraciones de sistemas recomendadas (por ejemplo, Microsoft Security Baselines).

**Respuesta 22:** La Previsora confirma todos los servicios cuentan con líneas base de seguridad validadas de manera anual como seguimiento.

**Observación 23:**

23. Confirmación por parte de la entidad si realiza escaneo periódico de los sistemas críticos, incluyendo pruebas de seguridad y penetración, ya sea con un equipo interno o contratando terceros.

**Respuesta 23:** La Previsora confirma que se cuenta con escaneo semestral a nivel general y por demanda para algunos servicios solicitados, este incluye pruebas de ethical hacking y penetración.

**Observación 24:**

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

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

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

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

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



24. Confirmación por parte de la entidad si cuenta con la funcionalidad Sandboxing para probar contenidos maliciosos.

**Respuesta 24:** La Previsora confirma que la entidad cuenta con un tercero que efectúa esta funcionalidad.

**Observación 25:**

25. Confirmar si la política estándar de la entidad de 24-72 horas de parcheo crítico aplica para el parcheo de emergencia.

**Respuesta 25:** La Previsora confirma que para temas de emergencia se efectúa parcheo

**Observación 26:**

26. Confirmar si la entidad ha implementado reglas de firewall en los hosts que impiden el uso de RDP para iniciar sesión en las workstations.

**Respuesta 26:** La Previsora confirma que la entidad cuenta con política que impide el uso de RDP a estaciones de trabajo.

**Observación 27:**

27. Confirmación por parte de la entidad tiene implementado un sistema de IDS/IPS que supervisa el tráfico entrante/saliente implementado.

**Respuesta 27:** La Previsora confirma que la entidad cuenta con IDS/IPS a nivel perimetral y por sede.

**Observación 28:**

28. Encriptación por favor confirmar si:

- Toda la información sensible almacenada (nube, red local) se encuentra encriptada

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

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

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

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

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



**RESPUESTA:** (No, pero si se está en pruebas de cifrado de información)

- Toda la información sensible en reposo se encuentra encriptada

**RESPUESTA:** (No, pero si se está en pruebas de cifrado de información)

- Toda la información sensible en tránsito se encuentra encriptada

**RESPUESTA:** (SI)

- Toda la información sensible en backup se encuentra encriptada

**RESPUESTA:** (SI)

- Todos los endpoints se encuentran encriptados

**RESPUESTA:** (SI)

- Todas las copias de seguridad con información sensible o confidencial se encuentran Encriptadas

**RESPUESTA:** (SI)

- El asegurado tiene herramientas para monitorizar la pérdida de datos (DLP) y están en modo de bloqueo

**RESPUESTA:** Confirmamos que, si contamos con DLP, estamos en proceso de afinamiento, pero si se cuenta con reglas activas en modo bloqueo

## CON RESPECTO A LAS CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS:

### Observación 29:

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



1. Agradecemos a la entidad permitir presentar su propuesta según sean los textos particulares y clausulados registrados.

**Respuesta 29:** La Previsora se permite aclarar que los proponentes deben aceptar las condiciones técnicas obligatorias que se encuentran publicadas en el proceso de invitación pública y deben adjuntar en su oferta el clausulado general que aplica para cada ramo. Si llegan a presentar modificaciones en los textos del anexo de condiciones obligatorias, su oferta será rechazada.

### Observación 30:

2. Agradecemos a la entidad permitir incluir exclusiones adicionales a las que se tienen incorporadas, lo anterior como resultado del proceso de suscripción y aquellas que por políticas deban ser incluidas

**Respuesta 30:** La Previsora se permite informar que se aceptan exclusiones adicionales siempre que no perjudiquen, afecten, desmejoren o contradigan las condiciones particulares, no obstante, para validar su aceptación deberían haber sido presentadas dentro del plazo para observaciones.

### Observación 31:

3. Con respecto al ámbito territorial por favor confirma los intereses de la entidad en otros países, si no se tienen agradecemos permitir que el ámbito territorial sea Colombia.

Con respecto a las condiciones complementarias agradecemos someter a consideración la siguiente tabla.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



|  |            |  |
|--|------------|--|
| DEDUCIBLE PARA TODAS LAS COBERTURAS:<br><br>SE OTORGARÁ EL MAXIMO PUTAJE A QUIEN OFREZCA EL MENOR DEDUCIBLE PARA DEMÁS EVENTOS DE LA SIGUIENTE MANERA: | PUNTOS     | Señor proponente indique aquí su ofrecimiento: |
| Hasta \$100.000.000  | 100        |  |
| Desde \$100.000.001 hasta \$200.000.000  | 75         |  |
| Desde \$200.000.001 hasta \$350.000.000  | 50         |  |
| Más de \$350.000.000   | Se rechaza |  |

Lo anterior teniendo en cuenta que el deducible de COP150.000.000 puede resultar insuficiente para el límite asegurado.

**Respuesta 31:** La Previsora se permite informar que no se acepta la solicitud de limitar el ámbito territorial únicamente al territorio nacional toda vez que un evento cibernético puede ser causado desde el exterior, por lo que desmejoraría considerablemente la cobertura.

En cuanto a las tablas de deducible, con el fin de permitir la participación plural de oferentes, se acepta parcialmente la solicitud y se ampliará el rango de deducibles de la siguiente manera:

| DESCRIPCIÓN   | PUNTOS | Señor proponente indique aquí su ofrecimiento: |
|---|--------|--|
| Deducible para todas las coberturas:<br><br>Se otorgara el máximo puntaje a quien ofrezca el menor deducible para demás eventos de la siguiente manera: |        |  |
| Hasta \$50.000.000  | 100    |  |
| Desde \$50.000.001 hasta \$100.000.000  | 75     |  |

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

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

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



|   |            |  |
|---|------------|--|
| Desde \$100.000.001 hasta \$150.000.000 | 50         |  |
| Desde \$150.000.001 hasta \$200.000.000 | 25         |  |
| Desde \$200.000.001 hasta \$250.000.000 | 0          |  |
| Más de \$250.000.000                    | Se rechaza |  |

## PARA EL RAMO DE IRF

### Observación 32:

Agradecemos someter a consideración evaluar la siguiente tabla de deducible:

| DEDUCIBLES (200 Puntos)  |            |  |
|--|------------|--|
| DESCRIPCIÓN  | PUNTOS     | Señor proponente indique aquí su ofrecimiento: |
| Deducible para todas las coberturas:<br>Se otorgara el maximo putaje a quien ofrezca el menor deducible para demás eventos de la siguiente manera: |            |  |
| Hasta \$150.000.000  | 200        |  |
| Desde \$150.000.001 hasta \$200.000.000  | 150        |  |
| Desde \$200.000.001 hasta \$300.000.000  | 100        |  |
| Desde \$300.000.001 hasta \$400.000.000  | 75         |  |
| Desde \$300.000.001 hasta \$500.000.000  | 50         |  |
| Desde \$500.000.001 hasta \$600.000.000  | 25         |  |
| Más de \$600.000.000   | Se rechaza |  |

Lo anterior teniendo en cuenta que dadas las características del ramo el deducible actual resulta insuficiente para el límite asegurado.

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



**Respuesta 32:** La Previsora se permite informar que acepta parcialmente la solicitud ampliando el rango de la tabla de deducibles, pero no hasta el límite solicitado, ya que es demasiado elevado y desmejoraría las condiciones actuales.

| DESCRIPCIÓN   | PUNTOS     | Señor proponente indique aquí su ofrecimiento: |
|---|------------|--|
| Deducible para todas las coberturas:  |            |  |
| Se otorgara el máximo puntaje a quien ofrezca el menor deducible para demás eventos de la siguiente manera: |            |  |
| Hasta \$50.000.000  | 200        |  |
| Desde \$50.000.001 hasta \$100.000.000  | 175        |  |
| Desde \$100.000.001 hasta \$150.000.000   | 150        |  |
| Desde \$150.000.001 hasta \$200.000.000   | 100        |  |
| Desde \$200.000.001 hasta \$250.000.000   | 50         |  |
| Desde \$250.000.001 hasta \$300.000.000   | 75         |  |
| Desde \$300.000.001 hasta \$350.000.000   | 25         |  |
| Desde \$350.000.001 hasta \$400.000.000   | 0          |  |
| Más de \$400.000.000  | Se rechaza |  |

### En aplicación de los términos y condiciones obligatorias:

#### Observación 33:

1. Con respecto a las agencias Wilches y Wilches LTDA y Promotora Evolucionar seguros, confirmar si los controles informados en el formulario le son aplicables.

**Respuesta 33:** La Previsora informa que no es viable atender su requerimiento teniendo en cuenta que no es clara la observación.

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



### Observación 34:

2. Así mismo confirmar si se realizan auditorías a la gestión realizada, cada cuanto se realizan, cuando fue la ultima vez que se realizó y si en cada auditoria se genera un informe de ser afirmativa la respuesta a quien se reporta

**Respuesta 34:** Se informa al interesado que la información referente a las auditorias se encuentra indicado en el formulario IRF numeral 3 denominado "auditorias" que se encuentra publicado en la página web.

### Observación 35:

3. Agradecemos trasladar a condiciones complementarias la extensión de huelga, conmoción civil y daños maliciosos asignando puntaje al proponente que la otorgue.

**Respuesta 35:** La Previsora se permite informar que no acepta la solicitud ya que se considera necesario contar con la cobertura observada para los dineros y títulos valores.

### Observación 36:

4. Agradecemos confirmar si la entidad dentro de su operación para transferencias bancarias emplea instrucciones por voz, si es negativa la respuesta agradecemos eliminar la cobertura o en subsidio agradecemos para esta cobertura incluir que estas deben ser grabadas y custodiadas.

**Respuesta 36:** Las transferencias electrónicas a los beneficiarios se generan mediante archivos planos e instrucciones manuales en los portales de Bancos Internacionales, por tanto, no se maneja ningún tipo de instrucción para pagos mediante voz, no se acepta la observación.

### CON RESPECTO AL PLIEGO:

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



### Observación 37:

1. Reiteramos la observación enviada el día de ayer donde solicitamos otorgar un plazo no inferior a 8 días hábiles después de dar respuesta a las observaciones de los proponentes para la entrega de propuestas, toda vez que de estas dependerá la estructuración de una propuesta acorde a las necesidades de cobertura, lo cual puede tardar varios días hábiles y vemos que el cronograma actual tiene los tiempos bastante ajustados lo que puede afectar la pluralidad de oferentes.

**Respuesta 37: Se acepta** la observación parcialmente, de esta forma permitir a las aseguradoras interesadas que obtengan respaldo de su oferta, promover la pluralidad de ofertas y con el fin de atender la gran cantidad de observaciones recibidas de las aseguradoras interesadas en participar de la licitación abierta, cuya adenda se encuentra publicada en la página web de La Previsora.

### Observación 38:

2. Agradecemos incrementar un 15% el presupuesto para el ramo de cyber y un 25% para el ramo de IRF, esto teniendo en cuenta la exposición que se tiene en estos ramos.

**Respuesta 38:** Revisada el requerimiento frente al presupuesto establecido para la contratación de las pólizas referidas en la observación, no se acepta, teniendo en cuenta el presupuesto fue teniendo en cuenta que respecto de las pólizas actuales se realizó un presupuesto considerable, además es importante tener en cuenta que la experiencia que han tenido durante los últimos años.

### Observaciones presentadas por la Aseguradora ALLIANZ., Fecha 01/12/2023

Hora: 16:18:

### Generales:

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



### Observación 1:

1. Amablemente solicitamos a la entidad, ampliar plazo de presentación de las ofertas para el día 20/12/2023 a las 5:pm, puesto que se requiere tiempo prudente para la suscripción del riesgo, avales pertinentes en cuanto a seguro y reaseguro, verificación de adendas publicadas y resultados de las inspecciones a realizar.

**Respuesta 1: Se acepta** la observación parcialmente, de esta forma permitir a las aseguradoras interesadas que obtengan respaldo de su oferta, promover la pluralidad de ofertas y con el fin de atender la gran cantidad de observaciones recibidas de las aseguradoras interesadas en participar de la licitación abierta, cuya adenda se encuentra publicada en la página web de La Previsora

### Observación 2:

2. Agradecemos a la entidad, indicarnos disponibilidad para realizar inspección de la sede Principal.

**Respuesta 2:** Revisada su requerimiento frente al cronograma y la fecha de vencimiento del programa de seguros, nos permitimos manifestarles que el requerimiento se realizara el día lunes 11 de diciembre de 2023 a las 2:30 P.M., en las instalaciones del edificio de Casa Matriz calle 57 No. 9-07 primer piso, preguntar por MARTHA PUERTO. Las entidades que quieran participar deben enviar antes de las 10 de la mañana la solicitud indicando la compañía, las personas que van a asistir junto con el numero del documento de identidad, al correo martha.puerto@previsora.gov.co.

### Observación 3:

3. Solicitamos amablemente a la entidad aportar los anexos que hacen parte del presente proceso en formato Word o formato editable.

**Respuesta 3:** Se informa que los documentos mencionados se encuentran publicados en el formato editable.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



#### Observación 4:

4. Solicitamos respetuosamente a la entidad, publicar el Certificado de Disponibilidad Presupuestal de la invitación abierta de la referencia.

**Respuesta 4:** Se informa que La Previsora publicará el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2023001564 como parte del proceso en la página web.

#### Observación 5:

5. Agradecemos a la entidad aclarar si el presupuesto mencionado, contempla todos los gastos tales como el IVA, estampillas entre otros, si se tienen demás gastos mencionar los conceptos y los porcentajes de la totalidad de los gastos y contemplar en el presupuesto descrito, ya que las Aseguradoras debemos realizar los cálculos completos de tarifa.

**Respuesta 5:** Se aclara que en el valor del presupuesto citado en el pliego de condiciones se incluye el IVA y demás impuestos y gastos a que haya lugar a conde con el tipo de contrato objeto del presente proceso.

#### Observación 6:

6. Agradecemos a la entidad incluir cláusula de revisión de términos, en caso de aumento en siniestralidad, cuando se realicen modificaciones y en caso dado de prórroga, indicar que se realizara en igualdad de condiciones sujeto a verificación de siniestralidad de la siguiente manera:

Mediante la presente cláusula el contratista se comprometerá a aceptar la liquidación de prórroga del programa de seguros, en igualdad de condiciones ofertadas según condiciones de vigencia fiscal contractuales, siempre y cuando la siniestralidad incurrida (Pagos + Reserva) NO sea superior al 50% de las primas netas devengadas, para cada

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

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

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

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

##### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



uno de los ramos que compone el programa de seguros, después de aplicar la siguiente fórmula al momento de la revisión de términos.

$$\text{Siniestralidad} = \left( \frac{(\text{siniestros pagados} + \text{siniestros en reserva} + 10\% \text{ de IBRN})}{\text{primas netas devengadas}} \right) * 100$$

- IBRN: Siniestros Incurridos pero no pagados.
- Siniestros incurridos: (Siniestros Pagos + Siniestros en reserva)

**Respuesta 6:** La Previsora informa al interesado que no acepta la observación teniendo en cuenta que la contratación de las pólizas es por un término de un año.

### Condiciones técnicas Todo riesgo Daño material:

#### Observación 7:

1. Teniendo en cuenta lo dispuesto en el Decreto 4865 de 2011 emitido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, reglamentado con la Circular Externa 011 de 2013 por la Superintendencia Financiera de Colombia, las compañías de seguros que comercializan la cobertura de terremoto en Colombia deben suministrar información de los riesgos asegurados a esta Superintendencia, con el propósito de estimar las reservas técnicas del ramo.

En concordancia con la citada circular, a continuación, listamos la información que gentilmente la entidad deberá reportar para cada uno de los inmuebles por asegurar:

| Nombre                            | Descripción  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Valor asegurable inmueble</b>  | Corresponde al valor asegurable para la cobertura de inmueble.   |
| <b>Valor asegurable contenido</b> | Corresponde al valor asegurable para la cobertura de contenido (muebles y enseres, maquinaria y equipo, mejoras locativas, mercancías, etc.) |

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



| Nombre                                       | Descripción  |
|--|--|
| <b>Municipio</b>                             | Corresponde al Municipio en el cual se encuentra ubicado el inmueble.  |
| <b>Departamento</b>                          | Corresponde al Departamento en el cual se encuentra ubicado el inmueble.   |
| <b>Dirección del inmueble</b>                | Corresponde a la dirección completa en que está ubicado el inmueble (Nomenclatura Oficial Vigente).  |
| <b>Coordenadas Geográficas</b>               | Corresponde a la localización geográfica del inmueble asegurado expresada como Longitud y Latitud. Estas coordenadas geográficas pueden ser estimadas con un dispositivo de posicionamiento global (GPS).  |
| <b>Número de pisos</b>                       | Corresponde al número total de pisos que tiene el inmueble. El número de pisos se debe contar a partir de la planta baja sin incluir sótanos. En caso que el edificio se ubique en zona de lomas y por la pendiente del terreno esté escalonado, el número de pisos debe contarse a partir del piso más bajo. Cuando existan mezanines estos se deben contar como pisos. |
| <b>Rango de construcción</b>                 | Corresponde al rango del año de construcción de la edificación :<br><br>-Antes de 1963<br>-Entre 1963 y 1977<br>-Entre 1978 y 1984<br>-Entre 1985 y 1997<br>-Entre 1998 y 2010<br>-2011 en adelante  |
| <b>Uso riesgo</b>                            | Corresponde al uso actual del edificio. Ejemplo: Residencial, Oficinas, Parqueaderos, Salud, etc.  |
| <b>Tipo estructura</b>                       | Corresponde al material de construcción que soporta la estructura. Ejemplo: Concreto reforzado, Mampostería, Acero, Madera, Adobe, Bahareque o Tapia.  |
| <b>Irregularidad de la planta (Opcional)</b> | La irregularidad de la planta hace referencia a una distribución asimétrica de los elementos resistentes. Registre si el inmueble tiene o no irregularidad en planta.  |

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

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

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



| Nombre                                    | Descripción   |
|---|---|
| <b>Irregularidad de altura (Opcional)</b> | La irregularidad en altura hace referencia a una distribución no uniforme de los elementos resistentes en la altura del edificio. Registre si el inmueble tiene o no irregularidad de altura.   |
| <b>Daños previos (Opcional)</b>           | Daños previos hace referencia al evento en el cual la estructura del inmueble sufrió un daño por causa de sismos previos. Registre si el inmueble tiene o no daños previos.   |
| <b>Reparados (Opcional)</b>               | Partiendo del hecho de daño previo, registre si los daños fueron reparados o no.<br>Lo anterior teniendo en cuenta que reparar implica proveer de nuevo a la estructura de su capacidad sismo resistente, por tanto, si la reparación solo consistió en resane superficial se incluirá en "No reparados". |
| <b>Estructura reforzada (Opcional)</b>    | Si la estructura ha sido reforzada se deberá indicar si el tipo de refuerzo, registre si corresponde a trabes coladas in situ o trabes prefabricados o no tiene trabes.   |

Es importante anotar que todas las Compañías de Seguros que comercializan el ramo de terremoto, sin excepción, deberán suministrar esta información al supervisor.

Esta disposición introducirá cambios en la información que tradicionalmente se solicita en los procesos licitatorios, sean estos públicos o privados. Considera el sector asegurador que el aporte del asegurado, intermediario y las aseguradoras en el cumplimiento de esta normativa es fundamental y por tanto, solicitamos su valiosa colaboración para que este requerimiento sea atendido en los términos solicitados.

**Adjunto formulario en Excel.**

**Respuesta 7:** Revisado el requerimiento, se aclara que la información requerida se encuentra publicada como parte del proceso, además en el anexo de condiciones técnicas básicas obligatorias se incluye la distribución del valor asegurado.

**Observación 8:**

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

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

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



2. Agradecemos a la entidad suministrar valor asegurado de los bienes en predios de terceros y/o que se encuentren a la intemperie, los recibidos en dación de pago, en dado caso que no se tenga este tipo de bien, agradecemos excluir de las condiciones obligatorias.

**Respuesta 8:** La Previsora se permite informar que los bienes asegurados actualmente son aquellos que se encuentran informados en la relación de predios que se encuentra en el anexo de valores asegurados TRDM, no obstante, la cobertura se requiere en caso de tener que trasladar bienes predios de terceros o que por alguna razón lleguen a ser recibidos en dación de pago.

### Observación 9:

3. Agradecemos a la entidad realizar exclusión de la condición, también se amparan las pérdidas materiales que sufran los bienes asegurados causados directa o indirectamente por cohetes, misiles o similares, lo anterior debido a que es una condición excluida en el mercado de seguro y reaseguro, alusivo a la cobertura de Amit y Terrorismo y Guerra.

**Respuesta 9:** Revisado el requerimiento frente a las condiciones establecidas como básicas obligatorias, se aclara al interesado que no se acepta la observación, teniendo en cuenta que se desmejora la cobertura de los bienes.

### Observación 10:

4. Agradecemos a la entidad ampliar concepto sobre los bienes denominados sistemas de generación y redes para transmisión de energía, instalaciones de cableado estructurado, indicarnos si los mismos hacen parte estructural de los equipos eléctricos y se encuentran dentro de las instalaciones de la entidad, agradecemos indicarnos valor asegurado, detalle del bien, y ubicación, adicional a ello incluir es necesario aclarar que se tiene cobertura hasta una distancia de 300 metros del predio del asegurado, limite 1.000.000.000 evento/ vigencia.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



**Respuesta 10:** se informa al interesado que corresponden a la definición del mercado dentro de la descripción de bienes asegurados la cual es amplia en sus definiciones y alcances y su valor se encuentra dentro del valor asegurado del edificio.

### Observación 11:

5. Agradecemos a la entidad, incluir el siguiente sublímite para las siguientes coberturas y en dado caso trasladar límite adicional a condiciones complementarias.

- Hurto de partes y/o elementos de las edificaciones, incluido el daño emergente con ocasión del evento o su tentativa, incluir límite de mil millones de pesos (\$1.000.000.000) evento/vigencia.
- Actos de autoridad, incluir límite de mil millones de pesos (\$1.000.000.000) evento/vigencia y/o incluir límite dentro del valor de gastos combinados.
- Propiedad horizontal. sublimitar a mil millones de pesos (\$1.000.000.000) evento/vigencia y/o en dado caso trasladar sublímite adicional a condiciones complementarias.

**Respuesta 11:** Revisado el requerimiento frente al Anexo de Condiciones técnicas Obligatorias, se informa que no se acepta la observación teniendo en cuenta que desmejora las condiciones de cobertura y valor asegurado.

### Observación 12:

6. Amablemente solicitamos a la entidad, excluir la siguiente condición y/o otorgar sublímite de mil millones de pesos (\$1.000.000.000) evento/vigencia.

- Obras de arte - Cobertura de todo riesgo sustracción.

**Respuesta 12:** Revisado el requerimiento frente al Anexo de Condiciones técnicas Obligatorias, se informa que no se acepta la observación teniendo en

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



cuenta que desmejora las condiciones de cobertura y valor asegurado ya que el valor de este tipo de elementos asciende a la suma de \$8.195.602.653-

### Observación 13:

7. Amablemente solicitamos a la entidad excluir las siguientes Clausulas para daño material:

- Cláusula de Valores Globales.
- Cláusula de Eliminación de cláusula de garantía.
- Errores, omisiones e inexactitudes

**Respuesta 13:** Revisado el requerimiento frente al Anexo de Condiciones técnicas Obligatorias, se informa que no se acepta la observación teniendo en cuenta que desmejora las condiciones de del contrato de seguros.

### Observación 14:

8. Amablemente solicitamos a la entidad disminuir límite de días a 60 las siguientes coberturas y/o en dado caso trasladar días adicionales a condiciones complementarias, para daño material y maquinaria y equipo.

- Revocación de la póliza, con termino de sesenta (60) días y para AMIT, AMCCOPH, Terrorismo y Sabotaje diez (10) días.
- Labores y materiales, incluir término de aviso de (60) días
- Modificaciones a favor del asegurado, con aviso a (60) días y cobro de prima a prorrata.
- Variaciones del riesgo, con aviso a (60) días y cobro de prima a prorrata.
- Amparo automático para bienes reemplazados temporalmente, incluir aviso de 60 días.
- Amparo automático para cambio de ubicación del riesgo, Incluir aviso de (60) días.
- Amparo para bienes de propiedad de asegurado en predios o bajo la responsabilidad de terceros, Incluir aviso de (60) días.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



- Cobertura automática para nuevas propiedades y bienes

**Respuesta 14:** Revisado el requerimiento frente al Anexo de Condiciones técnicas Obligatorias, se informa que no se acepta la observación teniendo en cuenta que desmejora las condiciones del contrato de seguros, además son los plazos mínimos que requiere el asegurado para cada una de las citadas condiciones.

#### Observación 15:

9. Agradecemos nos confirmen si la entidad cuenta con avalúo de los bienes a asegurar no superiores a dos años de su realización o informar la fecha, incluyendo las obras de arte, suministrar avalúo de los 5 ítems de mayor valor, teniendo en cuenta los cambios de mercado e inflación.

**Respuesta 15:** La Previsora informa al interesado que si se tiene avalúo de los dos últimos años y en el anexo de valores asegurados TRDM 2024 se encuentra discriminada la información para sus validaciones.

#### Observación 16:

10. Amablemente solicitamos a la entidad, remitirnos listado de las obras de arte incluyendo valor asegurado, si no es posible remitir listado de las 5 obras de mayor valor.

**Respuesta 16:** La Previsora informa que en el anexo de valores asegurados TRDM 2024 publicada en el proceso se encuentra la relación de valores por esta cobertura.

#### Observación 17:

11. Amablemente solicitamos a la entidad, suministrar información acerca de los protocolos de mantenimiento, informar si se tiene mantenimiento, predictivo, preventivo y correctivo para la maquinaria crítica en la fábrica de licores.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



**Respuesta 17:** La Previsora no entiende la pregunta dado que no maneja “maquinaria critica en la fábrica de licores” por lo tanto no se atiende la observación.

### Observación 18:

12. Solicitamos a la entidad aclarar la cláusula sobre Conocimiento del riesgo opera siempre y cuando la aseguradora haya inspeccionado el riesgo asegurado, opera para daño material y maquinaria y Equipo.

**Respuesta 18:** La Previsora se permite informar que esta cláusula opera cuando la aseguradora ha ejercido su derecho de inspeccionar los riesgos o teniendo la potestad decide no inspeccionarlos, por lo que se asume que conoce el riesgo y acepta las condiciones de éste, lo cual se encuentra mencionado en la cláusula, no obstante, se realiza una modificación en la redacción de la siguiente manera:

**Conocimiento del riesgo.** La aseguradora, dentro de la vigencia de la póliza, tendrá el derecho de inspeccionar los bienes asegurados, en cualquier día y hora hábiles previa coordinación por parte del Asegurado, por lo tanto, manifiesta que conoce el riesgo y que partiendo de esta base ha hecho la tasación y ha establecido los términos y condiciones para la contratación de esta cobertura; por consiguiente, deja constancia del conocimiento y aceptación de los riesgos, las circunstancias y condiciones de los mismos.

### Observación 19:

13. Amablemente solicitamos a la entidad, ampliar deducible en la cobertura B. HMACCOP, AMIT, sabotaje, terrorismo, ampliar porcentaje desde 0% hasta 10%, debido a las condiciones actuales del mercado de seguro y reaseguro.

**Respuesta 19:** Revisado el deducible actual frente al propuesto, se informa que no se acepta la observación, teniendo en cuenta la baja siniestralidad en esta cobertura y aumentar el deducible implica desmejorar las condiciones actuales.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



### Observación 20:

14. Amablemente agradecemos informar si se tienen bienes fuera del territorio nacional.

**Respuesta 20:** La Previsora se permite informar que no se cuentan con bienes fuera del territorio nacional.

### Observación 21:

15. Amablemente solicitamos a la entidad, indicarnos si ha tenido siniestralidad en la cobertura de Obras de arte, indicar detalle de la causa del siniestro, valor indemnizado y fecha.

**Respuesta 21:** La Previsora se permite informar que en los últimos cinco (5) años no se han presentado siniestros que afecten obras de arte.

### Observación 22:

16. Amablemente solicitamos a la entidad, indicarnos si ha tenido siniestralidad relacionados con eventos de la naturaleza, indicarnos las acciones tomadas para aminorar este impacto, incluyendo sede afectada, fecha del siniestro y valor de la reclamación y/o reserva y/o pago.

**Respuesta 22:** La Previsora se permite informar que dentro del anexo de siniestralidad publicado se menciona un siniestro relacionado con vientos fuertes ocurrido el 01 de octubre de 2021. Ahora bien, tratándose de fenómenos de la naturaleza que tienen el carácter de fuerza mayor, son pocas las acciones que se pueden tomar para evitar su reincidencia.

### Observación 23:

17. Amablemente solicitamos a la entidad favor incluir las siguientes exclusiones y/o permitir incluir en la oferta a presentar cláusulas que no van en contravía a las

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



condiciones presentadas en el pliego de condiciones obligatorias, Clausulas para daño material y maquinaria y equipo.

## EXCLUSIONES:

No será responsable por los eventos descritos en la condición de exclusiones del condicionado general de la póliza y además por la pérdida y cualquier tipo de siniestro, daño, costo o gasto de cualquier naturaleza que fuese causado por y/o provengan de: así como de las siguientes:

- Allianz Seguros S.A. no otorgará cobertura ni será responsable de pagar ningún siniestro u otorgar ningún beneficio en la medida en que (i) el otorgamiento de la cobertura, (ii) el pago de la reclamación o (iii) el otorgamiento de tal beneficio expongan a Allianz a cualquier sanción, prohibición o restricción contemplada en las resoluciones, leyes, directivas, reglamentos, decisiones o cualquier norma de las naciones unidas, la unión europea, el reino unido de gran bretaña e irlanda del norte, los estados unidos de américa o cualquier otra ley nacional o regulación aplicable.
- ENFERMEDADES CONTAGIOSAS – TRASMISIBLES.
  - i. Pérdidas, daños, reclamos, costos, gastos u otras sumas, que surjan directa o indirectamente de, sea atribuible o que ocurra concurrentemente o en cualquier secuencia con una enfermedad transmisible o el miedo o la amenaza (ya sea real o percibida) de una enfermedad transmisible.
  - ii. Pérdidas, daños, reclamos, costos, gastos u otras sumas, incluye, pero no se limita a, cualquier costo de limpieza, desintoxicación, remoción, monitoreo o prueba: (ii.i) para una enfermedad transmisible, o (ii.ii) cualquier propiedad asegurada en virtud del presente que se vea afectada por dicha enfermedad transmisible.
- CLÁUSULA DE EXCLUSIÓN DE ENFERMEDADES CONTAGIOSAS LMA 5394:  
Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario contenida en este contrato de seguro, se excluyen de este contrato todos los daños y perjuicios, responsabilidades, reclamaciones costes o gastos de cualquier naturaleza que, de forma directa o indirecta, hayan sido causados o coadyuvados por una enfermedad contagiosa o resulten o se deriven de una enfermedad contagiosa o en relación con ella, o del temor o amenaza

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

### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



(real o percibido) de una enfermedad contagiosa, con independencia de cualquier otra causa o hecho que de manera concurrente o secuencial haya contribuido a los mismos.

En este contrato, se entiende por enfermedad contagiosa toda enfermedad que puede transmitirse de un organismo a otro por medio de cualquier sustancia o agente cuando:

- A. La sustancia o agente sea, sin carácter limitativo, un virus, bacteria, parásito u otro organismo o cualquier variación del mismo, tanto si se le considera vivo como si no, y
- B. El método de transmisión, directo o indirecto, incluya, sin carácter limitativo, la transmisión por vía aérea, la transmisión por fluidos corporales, la transmisión por o a cualquier superficie u objeto ya sea sólido, líquido o gaseoso, o entre organismos, y
- C. La enfermedad, sustancia o agente pueda ser causa o amenaza de daños a la salud o al bienestar de las personas o pueda ser causa o amenaza de daños, deterioro o pérdida de valor, comerciabilidad o uso de bienes.

#### ▪ **EVENTOS CIBERNÉTICOS:**

No obstante, cualquier disposición en contrario en la póliza o en cualquier endoso que haga parte de la misma, queda entendido y acordado que:

- l) Esta póliza no cubre daño alguno o pérdida derivada de un evento cibernético.

Para los propósitos de la presente exclusión:

- Se entiende por evento cibernético la fuga, destrucción, o alteración y/o o cualquier tratamiento negligente o no autorizado de datos, cualquiera que sea la causa (incluyendo, pero sin limitarse a VIRUS COMPUTACIONAL y/o GUERRA CIBERNÉTICA y EVENTO DE TERRORISMO).
- "Tratamiento" se refiere a cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos, ya sea o no a través de medios automáticos, tales como recolección, registro, organización, estructuración, almacenamiento, adaptación o alteración, retiro, consulta, uso, revelación, circulación, eliminación o destrucción.

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

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

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

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

#### **Defensor del Consumidor Financiero**

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

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



- Datos significa datos que tienen valor para el titular de los mismos, es decir, que son esenciales para el negocio; Incluye, pero sin limitarse a Datos Personales, información técnica, jurídica, comercial, financiera, administrativa, operativa y tecnológica...
  - o “Datos Personales” significa cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, que cumplen con las siguientes características: (i) están referidos a aspectos exclusivos y propios de la persona y (ii) permiten identificar a la persona, en mayor o menor medida, gracias a la visión de conjunto que se logre con el mismo y con otros datos. Son ejemplos de datos personales: el nombre, número de identificación, datos de ubicación, origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- VIRUS COMPUTACIONAL significa un conjunto de instrucciones contaminantes, dañinas o similares, o de códigos no autorizados, incluyendo un conjunto de instrucciones o códigos, programables u otros, introducidos maliciosamente y no autorizados, que se auto propaguen a través de sistemas computacionales o redes de cualquier naturaleza. Entre los VIRUS COMPUTACIONALES se incluyen “caballos de Troya”, “gusanos” y “bomba de tiempo o lógicas”.
- GUERRA CIBERNÉTICA Y EVENTO TERRORISTA significa cualquier:
  - a. Acto de terrorismo (como se define en este Contrato, o si no está definido en la póliza según lo establezcan las leyes y reglamentos aplicables) no obstante cualquier otra causa o evento que contribuya concurrentemente o en cualquier otra secuencia a la pérdida o daño. Un acto de terrorismo incluye también el terrorismo cibernético, por ejemplo, cualquier ataque o actividad disruptiva premeditada por motivos políticos, religiosos o ideológicos (o similares) o la amenaza de los mismos por parte de una persona o un grupo de personas contra un sistema o red de cómputo de cualquier naturaleza o la intimidación de cualquier persona o personas en persecución de dichos objetivos 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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

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

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



- b. Acción hostil o bélica en tiempo de paz, guerra o guerra civil.
- II) Sin embargo, en caso de que un riesgo asegurado de los que se enlistan a continuación resulte de cualquiera de los eventos descritos en la sección (1) anterior (A EXCEPCIÓN DE GUERRA CIBERNÉTICA Y EVENTO DE TERRORISMO), este Contrato, con sujeción a todos sus términos, disposiciones, condiciones, exclusiones y limitaciones cubrirá un daño físico directo que ocurra durante el periodo del Contrato a la propiedad asegurada bajo este Contrato directamente causados por tales riesgos enlistados hasta la extensión cubierta y no excluida de alguna otra manera en este Contrato.
- Lista de Riesgos: A.) Fuego B) Explosión

### ▪ EXCLUSIÓN TERRITORIAL: BIELORRUSIA, RUSIA Y UCRANIA

No obstante, cualquier indicación en contrario en la presente Póliza, esta Póliza excluye cualquier pérdida, daño, responsabilidad, costo o gasto de cualquier naturaleza que, de manera directa o indirecta, pueda surgir de o con respecto a cualquier:

- III) Entidad domiciliada, residente, localizada, incorporada, registrada o establecida en un Territorio Excluido;
- IV) Propiedad, bien o activo localizado en un Territorio Excluido;
- V) Individuo que sea residente en o localizado en un Territorio Excluido;
- VI) Reclamo, acción, demanda o ejecución procedente traído o mantenido en un Territorio Excluido; o
- VII) Pago en un Territorio Excluido.

Esta exclusión no aplicará para cualquier cobertura o beneficio que se requiera sea proporcionada por la aseguradora por ley o regulación aplicable a esa aseguradora. Sin embargo, los términos de cualquier Cláusula de Sanción prevalecerán.

Para propósitos de esta exclusión, "Territorio Excluido" significa:

- Bielorrusia (República de Bielorrusia); y
- Federación Rusa; y
- Ucrania (incluyendo la Península de Crimea y las regiones de Donetsk y Lugansk)

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



**Respuesta 27:** Se aclara al interesado que en la fila 140 a la 144 se establecen las exclusiones aplicables a la póliza de todo riesgo daños material, el cual se dispone **“Las únicas exclusiones que se aceptan son las indicadas en el clausulado general siempre que no contradigan las coberturas y cláusula de las condiciones técnicas mínimas**, sin embargo, se aceptan las exclusiones citadas en su observación ya que son comunes del mercado asegurador, por lo que deben ser incluidas mediante anexo al clausulado de condiciones generales pero no se acepta ninguna diferente a las mencionadas en su comunicación.”

## Condiciones Técnicas Responsabilidad Civil Extracontractual

### Observación 28:

1. Se solicitan amablemente los ingresos de la entidad de los últimos 5 años.

**Respuesta 28:** La Previsora se permite informar que la información requerida puede ser consultada en el sitio web de la empresa en el siguiente link:

<https://www.previsora.gov.co/web/guest/estados-financieros>

### Observación 29:

2. Errores de puntería, uso de armas de fuego: Se solicita amablemente a la entidad que opere en exceso de las que por ley el contratista debe tener contratada.

**Respuesta 29:** La Previsora acepta la observación aclarando que, para los casos de empresas de vigilancia y seguridad privada, la cobertura operará en exceso del seguro que deben tener contratado según la exigencia de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, para los casos de empleados directos, operará en primera capa.

Por lo anterior, la redacción queda de la siguiente manera:

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



Errores de puntería, uso de armas de fuego: incluye empleados de LA PREVISORA S.A. y personal de contratistas utilizados para labores de vigilancia o de seguridad, escoltas y uso de perros guardianes. Para los casos de empresas de vigilancia, la cobertura operará en exceso del seguro que deben tener contratado por exigencia de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada con valor asegurado de 400 SMMLV, siempre y cuando la póliza de la empresa de seguridad y vigilancia este vigente a la fecha del siniestro.

### Observación 30:

3. Uso de casinos, restaurantes y cafeterías: Se solicita gentilmente a la entidad incluir el texto: siempre y cuando exista un contrato de administración con la entidad asegurada.

**Respuesta 30:** Revisado el requerimiento frente al anexo de condiciones técnicas obligatorias, se aclara que la póliza en la actualidad ampara los eventos descritos en la observación, pero sin la limitante sugerida, por lo tanto, no se acepta la observación.

### Observación 31:

4. Actos de autoridad: se solicita amablemente a la entidad eliminar de condiciones básicas.

**Respuesta 31:** Revisado el requerimiento frente al anexo de condiciones técnicas obligatorias, se aclara que la póliza en la actualidad cuenta con la citada condición, por lo tanto, no se acepta observación, lo cual desmejora las condiciones de cobertura.

### Observación 32:

5. Amparo automático para nuevos predios y operaciones: se solicita amablemente eliminar nuevas operaciones de este ítem.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



**Respuesta 32:** Revisado el requerimiento frente al anexo de condiciones técnicas obligatorias, se aclara que la póliza en la actualidad ampara automática las nuevas operaciones, su eliminación desmejora las condiciones de cobertura, por lo tanto, no se acepta la observación.

### Observación 33:

6. Ampliación del plazo para aviso de no renovación o prórroga de la póliza: se solicita gentilmente a la entidad disminuir a 60 días.

**Respuesta 33:** Revisado el requerimiento frente al anexo de condiciones técnicas obligatorias, se aclara que la póliza en la actualidad cuenta con el plazo establecido en el anexo de condiciones técnicas obligatorias, plazo que el asegurado requiere para adelantar en caso de cancelación de la póliza un nuevo proceso de contratación, por lo tanto, no se acepta la observación.

### Observación 34:

7. Ampliación del plazo para aviso de revocación de la póliza: se solicita amablemente disminuir a 60 días.

**Respuesta 34:** Revisado el requerimiento frente al anexo de condiciones técnicas obligatorias, se aclara que la póliza en la actualidad cuenta con el plazo establecido en el anexo de condiciones técnicas obligatorias, plazo que el asegurado requiere para adelantar en caso de cancelación de la póliza un nuevo proceso de contratación, por lo tanto, no se acepta la observación.

### Observación 35:

8. Indemnización por clara evidencia sin que exista previo fallo judicial: se solicita gentilmente a la entidad incluir previo acuerdo de la aseguradora.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



**Respuesta 35:** La Previsora acepta la observación teniendo en cuenta que generalmente esta excluido o no se permite que el asegurado realice acuerdo o transacciones con el tercero afectado sin que exista previa autorización de la aseguradora, por lo que se modifica la redacción de la siguiente manera:

Indemnización por clara evidencia sin que exista previo fallo judicial. Mediante este amparo, la aseguradora debe contemplar que en caso de siniestro la compañía indemnizará los daños causados por el asegurado a un tercero sin que exista previo fallo judicial, siempre y cuando las circunstancias en que ocurrió el evento den lugar a considerar la responsabilidad o culpa del asegurado, para lo cual debe existir previo acuerdo con la compañía de seguros.

### Observación 36:

9. Responsabilidad civil derivada del uso de vehículos propios y no propios: se solicita amablemente, aclarar que opera en exceso de cuatrocientos millones de pesos (\$400.000.000).

**Respuesta 36:** La Previsora acepta parcialmente la solicitud, en el sentido de indicar que la cobertura opera en exceso del límite asegurado que debe tener el vehículo asegurado dentro del seguro de automóviles, por lo que, se modifica la cobertura de la siguiente manera:

Responsabilidad civil derivada del uso de vehículos propios y no propios incluidos los vehículos de funcionarios en desarrollo de actividades para LA PREVISORA S.A., sublímite 5% del valor asegurado por evento, y 30% del valor asegurado por vigencia, el cual opera en exceso de la cobertura de responsabilidad civil extracontractual del seguro de automóviles.

### Observación 37:

10. Les solicitamos amablemente aclarar el alcance de CULPA GRAVE así:  
La presente póliza ampara la culpa grave del asegurado en los términos del artículo 1127 del código de comercio y las restricciones del artículo 1055 del

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



código de comercio, únicamente en lo relacionado con la actividad asegurada descrita en la póliza. La culpa grave debe ser declarada por un juez.

**Respuesta 37:** Revisado el requerimiento frente al anexo de condiciones técnicas obligatorias, del seguro de responsabilidad civil extracontractual, se aclara al interesado que el alcance de la citada cobertura está ajustada a los referidos artículos del código de comercio, además que los incluye de forma expresa.

### Observación 38:

11. GASTOS PARA LA DEMOSTRACIÓN DEL SINIESTRO: Se solicita amablemente eliminar de condiciones básicas. Igualmente, se solicita que se incluya un límite por evento y previo acuerdo de la aseguradora.

**Respuesta 38:** Revisado el requerimiento frente al anexo de condiciones técnicas obligatorias, se aclara que la póliza en la actualidad cuenta con la citada cláusula, su eliminación desmejora las condiciones de cobertura actuales, por lo tanto, no se acepta la observación.

### Observación 39:

12. GASTOS ADICIONALES: se solicita gentilmente eliminar de condiciones básicas y que hagan parte del valor asegurado básico y no en adición.

**Respuesta 39:** Revisado el requerimiento frente al anexo de condiciones técnicas obligatorias, se acepta parcialmente la solicitud en el sentido de aclarar que la citada cláusula opera dentro del valor asegurado de la póliza y no en adición a éste, su eliminación desmejora las condiciones de cobertura actuales, por lo que se modifica la redacción de la siguiente manera:

#### Gastos Adicionales

La póliza se extiende a amparar los siguientes gastos en que razonablemente incurra 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](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



- |   |
|---|
| - Estos gastos no se encuentran contenidos en el límite máximo de indemnización pactado, pero hacen parte de la suma asegurada contratada y no en exceso de ella. |
| - Para los gastos relacionados a continuación no aplican deducibles:  |
| - Las condiciones a continuación relacionadas cuentan con un límite único combinado de \$300.000.000  |

#### Observación 40:

13. Costas legales y honorarios de abogados: Se solicita amablemente eliminar de condiciones básicas. Igualmente, se solicita que se incluya un límite por evento y previo acuerdo de la aseguradora.

**Respuesta 40:** Revisado el requerimiento frente al anexo de condiciones técnicas obligatorias, se aclara que la póliza en la actualidad cuenta con la citada cláusula, su eliminación desmejora las condiciones de cobertura actuales y opera dentro de un límite único combinado de \$300.000.000 como se indica en la fila 83 del anexo de condiciones técnicas obligatorias, por lo tanto, no se acepta la observación.

#### Observación 41:

14. Costos de cualquier clase de caución judicial. Se solicita amablemente eliminar de condiciones básicas. Igualmente, se solicita que se incluya un límite por evento y previo acuerdo de la aseguradora.

**Respuesta 41:** Revisado el requerimiento frente al anexo de condiciones técnicas obligatorias, se aclara que la póliza en la actualidad cuenta con la citada cláusula, su eliminación desmejora las condiciones de cobertura actuales, por lo tanto, no se acepta la observación.

#### Observación 42:

15. Otros gastos en que haya incurrido el Asegurado, en relación con un siniestro amparado. Se solicita gentilmente eliminar de condiciones básicas. Igualmente, se solicita que se incluya un límite por evento y previo acuerdo de la

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

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

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

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

##### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



aseguradora.

**Respuesta 42:** Revisado el requerimiento frente al anexo de condiciones técnicas obligatorias, se aclara que la póliza en la actualidad cuenta con la citada cláusula, su eliminación desmejora las condiciones de cobertura actuales y opera dentro de un límite único combinado de \$300.000.000 como se indica en la fila 83 del anexo de condiciones técnicas obligatorias, por lo tanto, no se acepta la observación.

#### **Observación 43:**

16. Se solicita amablemente se permita la aplicación de deducibles

**Respuesta 43:** Revisado el requerimiento frente al anexo de condiciones técnicas obligatorias, se aclara que la póliza en la actualidad cuenta con los deducibles relacionados en el anexo de condiciones técnicas, está acorde con la experiencia del asegurado, por lo tanto, no se acepta la observación.

#### **Observación 44:**

17. Solicitamos a la Entidad amablemente la inclusión de las siguientes exclusiones: PÉRDIDA, RESPONSABILIDAD, DAÑO, COMPENSACIÓN, LESIÓN, ENFERMEDAD, MUERTE, PAGO MÉDICO, COSTO DE DEFENSA, COSTO, GASTO O CUALQUIER OTRA CANTIDAD, REAL O SUPUESTA. INCURRIDO O ACUMULADO PARA EL ASEGURADO DIRECTA O INDIRECTAMENTE E INDEPENDIENTEMENTE DE CUALQUIER OTRA CAUSA QUE CONTRIBUYA AL MISMO TIEMPO O EN CUALQUIER SECUENCIA, QUE SE ORIGINE, SEA CAUSADO POR, SURJA DE, CONTRIBUYA A, RESULTE DE O DE OTRA MANERA EN CONEXIÓN CON UNA ENFERMEDAD TRANSMISIBLE O CONTAGIOSA EL MIEDO O LA AMENAZA (REAL O PERCIBIDA) DE UNA ENFERMEDAD TRANSMISIBLE

ENFERMEDAD TRANSMISIBLE O CONTAGIOSA: ES CUALQUIER ENFERMEDAD QUE PUEDA TRANSMITIRSE POR MEDIO DE CUALQUIER SUSTANCIA O AGENTE DESDE CUALQUIER ORGANISMO A OTRO ORGANISMO DONDE:

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

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

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

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

#### **Defensor del Consumidor Financiero**

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

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



- LA SUSTANCIA O AGENTE INCLUYE, PERO NO SE LIMITA A, UN VIRUS, BACTERIA, PARÁSITO U OTRO ORGANISMO O CUALQUIER VARIACIÓN DEL MISMO, YA SEA QUE SE CONSIDERE VIVO O NO, Y
- EL MÉTODO DE TRANSMISIÓN, YA SEA DIRECTO O INDIRECTO, INCLUYE, PERO NO SE LIMITA A, TRANSMISIÓN AÉREA, TRANSMISIÓN DE/POR FLUIDOS CORPORALES, TRANSMISIÓN DESDE O HACIA CUALQUIER SUPERFICIE U OBJETO, SÓLIDO, LÍQUIDO O GAS O ENTRE ORGANISMOS, Y
- LA ENFERMEDAD, SUSTANCIA O AGENTE PUEDE CAUSAR O AMENAZAR CON CAUSAR LESIONES PERSONALES, ENFERMEDADES, ANGUSTIA O AFLICCIÓN EMOCIONAL, DAÑO A LA SALUD O VIDA HUMANA, BIENESTAR HUMANO O DAÑOS EN GENERAL.
- EN NINGÚN CASO ESTE SEGURO CUBRIRÁ PÉRDIDA, DAÑO, RESPONSABILIDAD O GASTO DIRECTA O INDIRECTAMENTE CAUSADO POR O AL CUAL SE CONTRIBUYA POR O QUE SURJA DE UN EVENTO CIBERNÉTICO, Y EN GENERAL NO ESTÁ CUBIERTO CUALQUIER TIPO DE PERJUICIO, PERDIDA, Y/ O DAÑO QUE SE CAUSE AL ASEGURADO, SUS DEPENDIENTES, SUS SOCIOS, SUS ACCIONISTAS, SUS DIRECTIVOS, SUS EMPLEADOS, SUS CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS, COMO TAMPOCO LOS DAÑOS QUE CAUSE EL ASEGURADO.
- DATOS: HACE REFERENCIA A LOS DATOS QUE TIENEN VALOR PARA EL TITULAR DE LOS MISMOS, ES DECIR, QUE SON ESENCIALES PARA EL NEGOCIO; INCLUYE, PERO SIN LIMITARSE A, DATOS PERSONALES, INFORMACIÓN TÉCNICA, JURÍDICA, COMERCIAL, FINANCIERA, ADMINISTRATIVA, OPERATIVA Y TECNOLÓGICA.

DATOS PERSONALES: CUALQUIER INFORMACIÓN VINCULADA O QUE PUEDA ASOCIARSE A UNA O VARIAS PERSONAS NATURALES DETERMINADAS O DETERMINABLES, QUE CUMPLEN CON LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS: (I) ESTÁN REFERIDOS A ASPECTOS EXCLUSIVOS Y PROPIOS DE LA PERSONA Y (II) PERMITEN IDENTIFICAR A LA PERSONA, EN MAYOR O MENOR MEDIDA, GRACIAS A LA VISIÓN DE CONJUNTO QUE SE LOGRE CON EL MISMO Y CON OTROS DATOS. SON EJEMPLOS DE DATOS PERSONALES: EL NOMBRE, NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN, DATOS DE UBICACIÓN, ORIGEN RACIAL O ÉTNICO, LA ORIENTACIÓN POLÍTICA, LAS CONVICCIONES RELIGIOSAS O FILOSÓFICAS, LA

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

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

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

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

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



PERTENENCIA A SINDICATOS, ORGANIZACIONES SOCIALES, DE DERECHOS HUMANOS O QUE PROMUEVA INTERESES DE CUALQUIER PARTIDO POLÍTICO O QUE GARANTICEN LOS DERECHOS Y GARANTÍAS DE PARTIDOS POLÍTICOS DE OPOSICIÓN, ASÍ COMO LOS DATOS RELATIVOS A LA SALUD, A LA VIDA SEXUAL Y LOS DATOS BIOMÉTRICOS.

#### EVENTO CIBERNÉTICO:

- CUALQUIER TRATAMIENTO NO AUTORIZADO DE DATOS POR PARTE DEL ASEGURADO O CUALQUIER PERSONA QUE TENGA CUALQUIER TIPO DE VÍNCULO, REAL Y/O PRESUNTO CON ÉSTE.
- CUALQUIER VIOLACIÓN A LAS LEYES O INCUMPLIMIENTO DE LOS REGLAMENTOS QUE TIENEN QUE VER CON LA SEGURIDAD O PROTECCIÓN DE DATOS,
- CUALQUIER FALLA EN LA SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS DEL ASEGURADO.

FALLA EN LA SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS: CUALQUIER SITUACIÓN QUE AFECTA LA PROTECCIÓN O EL ASEGURAMIENTO DE LOS DATOS, SISTEMAS Y APLICACIONES, ES DECIR, CUALQUIER SITUACIÓN QUE AFECTA LA CONFIDENCIALIDAD, INTEGRIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS DATOS QUE SE ALMACENEN, REPRODUZCAN O PROCESEN EN LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.

18. NO OTORGARÁ COBERTURA NI SERÁ RESPONSABLE DE PAGAR NINGÚN SINIESTRO U OTORGAR NINGÚN BENEFICIO EN LA MEDIDA EN QUE (I) EL OTORGAMIENTO DE LA COBERTURA, (II) EL PAGO DE LA RECLAMACIÓN O (III) EL OTORGAMIENTO DE TAL BENEFICIO EXPONGAN A ALLIANZ A CUALQUIER SANCIÓN, PROHIBICIÓN O RESTRICCIÓN CONTEMPLADA EN LAS RESOLUCIONES, LEYES, DIRECTIVAS, REGLAMENTOS, DECISIONES O CUALQUIER NORMA DE LAS NACIONES UNIDAS, LA UNIÓN EUROPEA, EL REINO UNIDO DE GRAN BRETAÑA E IRLANDA DEL NORTE, LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA O CUALQUIER OTRA LEY NACIONAL O REGULACIÓN APLICABLE. ESTA CLÁUSULA APLICA PARA TODOS LOS AMPAROS DE ESTA PÓLIZA.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



**Respuesta 44:** Se aclara al interesado que en la fila 88 a la 92 se establecen las exclusiones aplicables a la póliza de responsabilidad civil extracontractual, el cual se dispone **“Las únicas exclusiones que se aceptan son las indicadas en el clausulado general siempre que no contradigan las coberturas y cláusula de las condiciones técnicas mínimas** sin embargo, se aceptan las exclusiones citadas en su observación ya que son comunes del mercado asegurador, por lo que deben ser incluidas mediante anexo al clausulado de condiciones generales pero no se acepta ninguna diferente a las mencionadas en su comunicación.”

**Observaciones presentadas por la Aseguradora CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A., Fecha 01/12/2023 Hora: 16:46:**

## OBSERVACIONES DE CARÁCTER JURIDICO

### Observación 1:

#### PRORROGA PARA EL CIERRE

1. Solicitamos a la entidad prórroga para el cierre del proceso en la menos cinco (5) días hábiles, teniendo en cuenta que algunas de las pólizas requieren de colocación en el mercado de reaseguros.

**Respuesta 1: Se acepta** la observación parcialmente, de esta forma permitir a las aseguradoras interesadas que obtengan respaldo de su oferta, promover la pluralidad de ofertas y con el fin de atender la gran cantidad de observaciones recibidas de las aseguradoras interesadas en participar de la licitación abierta, cuya adenda se encuentra publicada en la página web de La Previsora.

## OBSERVACIONES DE CARÁCTER TECNICO

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



## Observación 2:

### EXPERIENCIA

De conformidad con lo solicitado en el literal a) Experiencia técnica habilitante, agradecemos a la entidad aclarar que para el grupo No. 1 la totalidad de las pólizas se puede acreditar conjuntamente cuando se presente un proponente plural.

**Respuesta 2:** Revisado el requerimiento y lo establecido en el numeral **a. Experiencia técnica habilitante**, es preciso citar lo dispuesto en la página 48 del pliego de condiciones que dispone **“En caso de presentación de propuestas de manera conjunta (consorcios o uniones temporales) La experiencia corresponderá a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes de EL OFERENTE plural.”**, sin desconocer las demás condiciones a cumplir por los oferentes respecto de la acreditación de la experiencia.

### COMUNES PARA TODAS LAS POLIZAS

## Observación 3:

### SINIESTRALIDAD

Solicitamos amablemente publicara la siniestralidad con el siguiente detalle para los 5 años En el anexo 1:

- Ramo
- Amparo afectado
- Causa del siniestro
- Fecha de ocurrencia
- Fecha de aviso
- Fecha de Pago
- Valor Pagado
- Valor en reserva

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



Agradecemos indicarnos si se han presentado reclamaciones que afecten la cobertura de AMIT, HMAcCoP en los años 2019 a 2022

**Respuesta 3:** La Previsora se permite informar que en el anexo de siniestralidad publicado se encuentra la información relevante para que los interesados puedan analizarla y así estructurar su propuesta. De igual manera, se encuentra relacionado el único caso que ha sufrido la compañía con eventos de AMIT ocurrido en la sede de Popayán el 11 de mayo de 2021.

## REVISION DE TERMINOS

### Observación 4:

Se solicita muy amablemente a la entidad aceptar la inclusión de la cláusula de revisión de términos del contrato, para prorrogas en el caso que la siniestralidad supere el 50%, después de aplicar la siguiente fórmula:

$$\text{SINIESTRALIDAD} = \frac{(\text{Siniestros pagados} + \text{Siniestros Pendientes}) + \% \text{ IBNR} * 100}{\text{Primas Emitida} - \% \text{Costos}}$$

*Parágrafo Primero: también se podrán ajustar los términos y condiciones para las prórrogas de acuerdo con los cambios y ajustes del mercado, teniendo en cuenta que la cobertura es respaldada por el mercado reasegurado quienes no solo toman en cuenta la siniestralidad sino también las condiciones de mercado de puedan incidir en el riesgo*

**Respuesta 4:** La Previsora informa al interesado que no acepta la observación teniendo en cuenta que la contratación de las pólizas es por un término de un año.

## SEGURO DE TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES

### Observación 5:

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



1. Solicitamos amablemente se suministre la siguiente información, la cual es exigida por la Superintendencia Financiera de Colombia a las Compañías de seguros respecto de los riesgos asegurados:

- Año de construcción
- Tipo de construcción
- No de pisos
- Tipo de ocupación

Agradecemos informar igualmente el respectivo valor asegurado los equipos eléctricos, demás contenidos y dónde se encuentran ubicados

**Respuesta 5:** Revisado el requerimiento, se aclara que la información requerida se encuentra publicada como parte del proceso, además en el anexo de condiciones técnicas básicas obligatorias se incluye la distribución del valor asegurado.

#### Observación 6:

2. Solicitamos amablemente a la entidad, enviar o aclarar el detalle de los ítems afectado del deducible de terremoto.

**Respuesta 6:** La Previsora no entiende la consulta que realiza el interesado por lo que no es posible atenderla.

#### Observación 7:

3. Solicitamos amablemente a la entidad, excluir de los amparos obligatorios Gastos para la preservación de bienes o en su defecto sublimitarlo a un máximo del 5% del valor de la pérdida previa aprobación de la aseguradora

**Respuesta 7:** La Previsora se permite aclarar que en las filas 121 y 122 se indica el sublímite asegurado para todas las cláusulas de gastos adicionales opera hasta el 100% del valor demostrado hasta la suma de \$5.000.000.000.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



### Observación 8:

4. Solicitamos amablemente a la entidad que en la cláusula actos de autoridad, por favor aclarar que se excluye tomas a poblaciones teniendo en cuenta que el objeto de la cláusula es amparar los actos de autoridad para aminorar una pérdida.

**Respuesta 8:** La Previsora se permite aclarar que la cobertura no menciona que se cubra la toma a poblaciones, por lo que no se considera necesario realizar la aclaración solicitada.

### Observación 9:

5. Solicitamos amablemente a la entidad, eliminar la cláusula de conocimiento del riesgo.

**Respuesta 9:** La Previsora no acepta la eliminación de la cláusula, no obstante, se modifica la redacción de la siguiente manera:

**Conocimiento del riesgo.** La aseguradora, dentro de la vigencia de la póliza, tendrá el derecho de inspeccionar los bienes asegurados, en cualquier día y hora hábiles previa coordinación por parte del Asegurado, por lo tanto, manifiesta que conoce el riesgo y que partiendo de esta base ha hecho la tasación y ha establecido los términos y condiciones para la contratación de esta cobertura; por consiguiente deja constancia del conocimiento y aceptación de los riesgos, las circunstancias y condiciones de los mismos.

### Observación 10:

6. Solicitamos amablemente a la entidad levantar la cláusula de no aplicación de demerito por uso o mejora tecnológica para daños o pérdidas diferentes a las de equipo electrónico y/o rotura de maquinaria y establecer en la tabla demerito con la edad del equipo hasta 5-10 años.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



**Respuesta 10:** La Previsora no acepta la observación y se mantiene la redacción de la no aplicación de demérito por uso para equipos con edades superiores a cinco (5) y hasta diez (10) años, para edades superiores aplicará la tabla de demérito que tenga el clausulado general del oferente.

### Observación 11:

7. Solicitamos amablemente a la entidad, en la cláusula de adecuación de construcciones a la norma de sismoresistencia, aclarar que se ampara la parte afectada de la construcción, lo anterior teniendo en cuenta que no podemos amparar un bien o parte del bien no afectado.

**Respuesta 11:** La Previsora se permite aclarar que la cobertura de adecuación a las normas de sismo resistencia opera igual que cualquier otra cobertura dentro del marco del principio indemnizatorio, por lo tanto, la indemnización solo puede corresponder a la parte afectada de la construcción, sin embargo, no puede aplicarse ninguna proporcionalidad entre el valor de la construcción afectada y el valor total asegurable para determinar el valor a indemnizar en la adecuación, ya que el porcentaje de afectación puede ser diferente. Bajo este contexto, no se considera necesario realizar ninguna modificación en la redacción.

### Observación 12:

8. Solicitamos amablemente a la entidad, pago de la indemnización incluir "previa a la demostración de la ocurrencia y la cuantía, y sujeto a recomendación y/o reporte preliminar del ajustador a ser aprobado por la compañía.

**Respuesta 12:** La Previsora se permite informar que no se entiende sobre cual cláusula se realiza la observación y el contexto de lo que se pretende, por lo que no es posible atender la solicitud.

### Observación 13:

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



9. Solicitamos amablemente a la entidad, en la cláusula de cobertura automática para nuevas propiedades generar cobro de prima.

**Respuesta 13:** La Previsora se permite aclarar que en la actividad aseguradora es natural que si aumenta el valor asegurado se debe aumentar el valor de prima ya que existe una tasa que es la que permite estimar el costo del seguro calculado sobre una suma asegurada. En consecuencia, si se aseguran nuevas propiedades es evidente que genera cobro de prima, razón por la cual no se considera necesario realizar ningún tipo de modificación en la cláusula.

#### Observación 14:

10. Solicitamos amablemente a la entidad, eliminar la cláusula de valores globales sin relación de bienes, teniendo en cuenta que por exigencias de la SFC las compañías deben tener en su poder la relación de bienes asegurados.

**Respuesta 14:** La Previsora se permite informar que tiene conocimiento claro de la circular de la Superintendencia Financiera de Colombia, y en ella no se exige el listado detallado de bienes asegurados, se requiere la determinación de valores asegurados por cada una de las ubicaciones o predios, información que se encuentra plenamente especificada en el anexo de valores asegurados.

#### Observación 15:

11. Se solicita muy amablemente a la entidad, eliminar la cláusula de no aplicación de garantías o en su defecto trasladarla a condiciones complementarias.

**Respuesta 15:** La Previsora acepta parcialmente la solicitud en el sentido de modificar la redacción permitiendo la aplicación únicamente las garantías del clausulado general siempre que no sean contrarias a las condiciones particulares del seguro, por lo que la cláusula quedará de la siguiente manera:

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



*“No aplicación de garantías: la aseguradora acepta que no se aplicará ningún tipo de garantía diferente a las garantías del condicionado general que aplique para el seguro”*

### Observación 16:

12. Solicitamos amablemente a la entidad, para gastos adicionales: aclarar que no opera en exceso del valor asegurado.

**Respuesta 16:** La Previsora se permite aclarar que en la fila 119 del anexo de condiciones técnicas obligatorias se indica que “Estos gastos hacen parte del valor asegurado contratado y no en exceso.”, razón por la cual no se requiere realizar ninguna modificación.

### Observación 17:

13. Solicitamos amablemente a la entidad, excluir de los amparos obligatorios Gastos para la preservación de bienes.

**Respuesta 17:** La Previsora no acepta la observación ya que se considera necesaria esta cobertura para la adecuada protección de los bienes de la compañía.

### Observación 18:

14. Solicitamos amablemente a la entidad, en la cláusula de gastos para la adecuación de suelos y terrenos, hasta el 5% del valor asegurable del bien inmueble afectado, incluir siempre y cuando este dentro del valor asegurable.

**Respuesta 18:** Se acepta parcialmente la solicitud en el sentido de aclarar que los suelos y terrenos deben hacer parte de la suma asegurada. En cuanto al porcentaje, es se mantiene como se encuentra en el anexo de condiciones técnicas obligatorias. Por esta razón, el texto de la cláusula se modifica quedando así:

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



*“Gastos para la adecuación de suelos y terrenos que lleguen a afectarse como consecuencia de un Temblor, Terremoto, erupción volcánica y/o otros eventos de la naturaleza, hasta el 15% del valor asegurable del bien inmueble afectado, siempre y cuando han parte de la suma asegurada.”*

### Observación 19:

15. Solicitamos amablemente a la entidad el traslado temporal de bienes o movilización de bienes para su uso (incluye permanencia en predios de terceros y excluye los eventos derivados del transporte).

**Respuesta 19:** La Previsora no entiende cual es la solicitud del interesado, razón por la cual no es posible atender la observación.

### Observación 20:

16. Solicitamos amablemente a la entidad, en la cláusula de Compromiso de la aseguradora sobre el Anticipo de indemnización: un plazo máximo para el pago del anticipo de 30 días hábiles una vez formalizado el reclamo.

**Respuesta 20:** La Previsora no acepta la solicitud toda vez que el plazo máximo para pago de la indemnización de acuerdo con lo señalado en el artículo 1080 del Código de Comercio es dentro del mes siguiente a la fecha en que se acredite lo establecido en el artículo 1077 del Código de Comercio, tiempo que es inferior a 30 días hábiles.

### Observación 21:

17. Solicitamos amablemente a la entidad, en la cláusula de Plazo de liquidación de siniestro: la aseguradora se compromete a presentar las liquidaciones de reclamos en un plazo no mayor a 30 días hábiles luego de entregados los documentos que acrediten cuantía y circunstancias de la pérdida

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



**Respuesta 21:** La Previsora no acepta la solicitud toda vez que el plazo máximo para pago de la indemnización de acuerdo con lo señalado en el artículo 1080 del Código de Comercio es dentro del mes siguiente a la fecha en que se acredite lo establecido en el artículo 1077 del Código de Comercio, tiempo que es inferior a 30 días hábiles, no obstante, se eliminará dicha cláusula del anexo de condiciones técnicas obligatorias.

### Observación 22:

18. Solicitamos amablemente a la entidad, en la cláusula No aplicación de infraseguro. Siempre y cuando la diferencia entre el valor asegurado y el valor asegurable no supere el 10%.

**Respuesta 22:** La Previsora no acepta la solicitud ya que el porcentaje requerido en las condiciones técnicas obligatorias se considera adecuado y es el que se tiene actualmente en las condiciones particulares.

### Observación 23:

19. Solicitamos amablemente a la entidad, reconsiderar renovación de póliza y/ o no renovación y/ o no prórroga de la póliza a 60 días

**Respuesta 23:** La Previsora no acepta la solicitud ya que el plazo sugerido resulta insuficiente para que la Compañía pueda realizar un nuevo proceso de contratación del seguro en caso de no renovación y/o no prórroga.

### Observación 24:

20. Solicitamos amablemente a la entidad, eliminar la cláusula de Hurto de partes y/o elementos de las edificaciones, incluido el daño emergente con ocasión del evento o su tentativa.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



**Respuesta 24:** La Previsora no acepta la solicitud ya que la cobertura se considera necesaria para la adecuada protección de este tipo de activo.

## SEGURO DE MANEJO GLOBAL

### Observación 25:

1. Solicitamos amablemente a la entidad, con respecto a la cobertura de pérdidas causadas por empleados no identificados, sublimitar la misma al 50%

**Respuesta 25:** La Previsora se permite informar que no acepta la solicitud, ya que se considera necesario que esta cobertura opere al 100% del límite asegurado.

### Observación 26:

2. Solicitamos amablemente a la entidad, para la cobertura de protección de depósitos bancarios, sublimitar la misma al 30%.

**Respuesta 26:** La Previsora se permite informar que no acepta la solicitud, ya que se considera necesario que esta cobertura opere al 100% del límite asegurado.

### Observación 27:

3. Solicitamos amablemente a la entidad, para la extensión de cobertura de empleados ocasionales, temporales y transitorios, sublimitar la misma al 50%

**Respuesta 27:** La Previsora se permite informar que no acepta la solicitud, ya que se considera necesario que esta cobertura opere al 100% del límite asegurado.

### Observación 28:

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



4. Solicitamos amablemente a la entidad, para la extensión de cobertura de empleados de firmas especializadas y otros, sublimitar la misma al 50%

**Respuesta 28:** La Previsora se permite informar que no acepta la solicitud, ya que se considera necesario que esta cobertura opere al 100% del límite asegurado.

#### Observación 29:

5. Solicitamos amablemente a la entidad, para la extensión de cobertura de pérdidas ocasionadas por empleados de contratistas y subcontratistas independientes, sublimitar al 50%

**Respuesta 29:** La Previsora se permite informar que no acepta la solicitud, ya que se considera necesario que esta cobertura opere al 100% del límite asegurado.

#### Observación 30:

6. Solicitamos amablemente a la entidad aclarar que en la cláusula aplicación de la póliza, frente al seguro de infidelidad y riesgos financieros, operara como primera capa para las coberturas similares de la póliza de IRF lo anterior teniendo en cuenta que existen cobertura en la póliza de IRF que no son amparadas en la póliza de manejo.

**Respuesta 30:** La Previsora acepta la solicitud ya que la finalidad es tal como lo indica en su observación, por lo que se modificará la redacción quedando de la siguiente manera:

*Tipo de póliza: Póliza de Manejo para entidades oficiales.*

*La aseguradora acepta que en caso de siniestro que afecte el presente seguro y el seguro de infidelidad y riesgos financieros al estar el evento asegurado en los dos*

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



seguros, la presente póliza operará en primera capa hasta el límite asegurado contratado y en exceso, operará el seguro de infidelidad y riesgos financieros.

### Observación 31:

7. Solicitamos amablemente a la entidad, eliminar la cláusula no aplicación de garantías.

**Respuesta 31:** La Previsora acepta parcialmente la solicitud en el sentido de modificar la redacción permitiendo la aplicación únicamente las garantías del clausulado general siempre que no sean contrarias a las condiciones particulares del seguro, por lo que la cláusula quedará de la siguiente manera:

*“No aplicación de garantías: la aseguradora acepta que no se aplicará ningún tipo de garantía diferente a las garantías del condicionado general que aplique para el seguro”*

### Observación 32:

8. Solicitamos muy amablemente a la entidad, reconsiderar ampliación del plazo para aviso de siniestro a 30 días.

**Respuesta 32:** La Previsora no acepta la solicitud, ya que el plazo establecido de sesenta (60) días se considera necesario para dar aviso de algún siniestro que afecte este seguro.

### Observación 33:

9. Solicitamos amablemente a la entidad, reconsiderar renovación de póliza y/ o no renovación y/ o no prórroga de la póliza a 60 días

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



**Respuesta 33:** La Previsora no acepta la solicitud ya que el plazo sugerido resulta insuficiente para que la Compañía pueda realizar un nuevo proceso de contratación del seguro en caso de no renovación y/o no prórroga.

## SEGURO POLIZA TRANSPORTE DE VALORES

### Observación 34:

1. Solicitamos muy amablemente a la entidad, reconsiderar plazo para aviso de siniestro a 30 días.

**Respuesta 34:** La Previsora no acepta la solicitud, ya que el plazo establecido de sesenta (60) días se considera necesario para dar aviso de algún siniestro que afecte este seguro.

### Observación 35:

2. Solicitamos muy amablemente a la entidad, reconsiderar revocación de la póliza a 60 días.

**Respuesta 35:** La Previsora no acepta la solicitud ya que el plazo sugerido resulta insuficiente para que la Compañía pueda realizar un nuevo proceso de contratación del seguro en caso de revocación de la póliza.

### Observación 36:

3. Solicitamos amablemente a la entidad, eliminar la cláusula no aplicación de garantías

**Respuesta 36:** Se informa al interesado que no se acepta la observación dado que desmejora las condiciones actuales del seguro.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



### Observación 37:

4. Solicitamos amablemente a la entidad, en la cláusula de permanencia en lugares iniciales, intermedios o finales, dentro o fuera de caja fuerte, dejarla como complementaria.

**Respuesta 37:** Se informa al interesado que no se acepta la observación dado que desmejora las condiciones actuales del seguro.

## SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL

### Observación 38:

1. Agradecemos suministrarnos lo estados financieros del último periodo fiscal correspondiente al año 2021

**Respuesta 38:** La Previsora se permite informar que la información requerida puede ser consultada en el sitio web de la empresa en el siguiente link:

<https://www.previsora.gov.co/web/guest/estados-financieros>

### Observaciones presentadas por la Aseguradora AXA COLPATRIA., Fecha 04/12/2023 Hora: 14:54:

## GENERALIDADES:

### Observación 1:

1. Debido a la importancia de la cuenta y que varias pólizas a contratar requieren de colocación facultativa, cordialmente solicitamos a la entidad prorrogar la fecha del cierre para el 18/12/2023 a las 04:00 pm para contar con el tiempo suficiente para obtener los términos de colocación facultativo y preparación de la oferta. La

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

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

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

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

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

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

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA



presente solicitud se extiende debido a que el programa de seguros inicia vigencia el 01/01/2024.

**Respuesta 1: Se acepta** la observación parcialmente, de esta forma permitir a las aseguradoras interesadas que obtengan respaldo de su oferta, promover la pluralidad de ofertas y con el fin de atender la gran cantidad de observaciones recibidas de las aseguradoras interesadas en participar de la licitación abierta, cuya adenda se encuentra publicada en la página web de La Previsora.

### Observación 2:

2. Amablemente solicitamos publicar el CDP del proceso.

**Respuesta 2:** Se informa que La Previsora publicará el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2023001564 como parte del proceso en la página web.

### Observación 3:

3. Amablemente se solicita a la entidad, informar cual es el trámite requerido y establecido para el cargue y pago de las facturas de las pólizas, en caso de adjudicación.

**Respuesta 3:** Se informa al interesado que la aseguradora seleccionada debe proceder de acuerdo con lo estipulado en el numeral 5 **Forma de Pago del pliego de condiciones.**

### Observación 4:

4. Solicitamos informar el plazo para realizar adendas teniendo en cuenta que esta información no se encuentra relacionada dentro del cronograma del proceso.

**Respuesta 4:** Se informa al interesado que teniendo en cuenta el régimen de contratación aplicable al presente proceso (manual de contratación el cual se

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



encuentra publicado en la página web de La Previsora) no se tiene estipulado fecha en el cronograma para la emisión de adendas.

### Observación 5:

5. Cordialmente solicitamos a la entidad aclarar que para el ANEXO AUTORIZACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD DE LAS PROPUESTAS. El mismo aplicará de la siguiente manera: No usar la información suministrada para fines distintos al cumplimiento del contrato de seguros, así como no utilizarla de forma alguna que pudiere causar perjuicio directo o indirecto a los titulares o terceros de la información.

**Respuesta 5:** La Previsora informa al interesado que en el pliego de condiciones el literal t. **Autorización y confidencialidad de las propuestas** del numeral 1.1., se mantiene y no es objeto de modificación.

### Observación 6:

6. Garantía de seriedad de la oferta: solicitamos a la entidad que para expedir la póliza de seriedad el valor equivalente sea del 10% del valor del presupuesto oficial asignado para el grupo al que se presenta la oferta, mas no, por el valor del presupuesto oficial de la oferta.

**Respuesta 6:** La Previsora informa al interesado que acepta la observación quedando la cuantía de la póliza de seriedad de la oferta así:

**CUANTÍA:** Por un valor equivalente al 10% del valor total del presupuesto del grupo o grupos a los que se presente.

### Observación 7:

7. Se solicita a la entidad aclarar si para el proceso aplican impuestos diferentes a IVA como estampillas, y del mismo modo indicar cuáles y que porcentaje aplica.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



**Respuesta:** La Previsora informa que los impuestos y demás descuentos aplican acorde con las normas vigentes aplicables.

### Observación 8:

8. Cordialmente solicitamos incluir en las obligaciones del contratista cláusula de revisión de términos para renovaciones o prórrogas, quedando así:

Realizar las modificaciones, inclusiones o exclusiones, las adiciones o prórrogas, en las mismas condiciones contratadas para el programa de seguros.: En el evento de que la siniestralidad del programa de seguros sea mayor al 50% durante el plazo inicialmente contratado, de mutuo acuerdo se podrán negociar los términos y condiciones para las adiciones o prórrogas. Parágrafo primero: Para la determinación del porcentaje de siniestralidad se incluirá el valor de los siniestros pagados y en reserva

**Respuesta 8:** La Previsora informa al interesado que no acepta la observación teniendo en cuenta que la contratación de las pólizas es por un término de un año.

## EXPERIENCIA

### Observación 9:

9. Solicitamos a la entidad que para acreditar la experiencia en unión temporal, se permita que cualquiera de los integrantes la acredite independientemente de su participación

**Respuesta 9:** La Previsora informa que se acepta la observación, por lo tanto, se modificará el último párrafo del literal **a. Experiencia técnica habilitante del pliego de condiciones quedando, así:**

*En caso de presentación de propuestas de manera conjunta (consorcios o uniones temporales) La experiencia corresponderá a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes de EL OFERENTE plural, sin embargo, se acepta que*

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



*cualquiera de los integrantes de la unión temporal o consorcio acredite la experiencia.*

### Observación 10:

10. Solicitamos a la entidad que para la acreditación de la experiencia específica en la cual se demuestre experiencia sea de mínimo cuatro (4) ramos que integran el Grupo Uno del presente proceso de contratación.

**Respuesta 10:** La Previsora informa que se acepta la observación, por lo tanto, se modificará el numeral 1 del literal **a. Experiencia técnica habilitante** del pliego de condiciones quedando así:

- 1 Entre los contratos debe acreditarse experiencia en la totalidad de los ramos que conforme en el Grupo al que se presente, excepto para el grupo 1 el oferente deberá acreditar mínimo 4 ramos.

### Observación 11:

- 2 Agradecemos a la entidad y en aras de garantizar la pluralidad de oferentes, para la acreditación de la experiencia el máximo de certificaciones a aportar sea de cinco (5) certificaciones de contratos.

**Respuesta 11:** La Previsora informa al interesado que se acepta la observación y se modificara el primer párrafo del literal **a. Experiencia técnica habilitante** del pliego de condiciones quedando así:

Para acreditar la experiencia en el manejo de programas de seguros iguales o similares al objeto del presente proceso de contratación, el proponente deberá aportar el RUP expedido por la Cámara de Comercio con una antelación no superior a treinta (30) días calendario contados desde la fecha de cierre del proceso, en el cual se deben identificar entre mínimo uno y máximo el número de contratos que sean necesarios para demostrar la experiencia por cada uno de los grupos a los que se presente los cuales deben cumplir con las siguientes condiciones:

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



## SINIESTRALIDAD

### Observación 12:

- 3 Como actuales aseguradores de la póliza de RCSP anexamos al presente documento siniestralidad actualizada con corte al 27/10/2023 para que sea publicada dentro de los documentos del proceso.

**Respuesta 12:** La Previsora acepta la observación y incluirá la siniestralidad específica del ramo en el anexo informe de siniestralidad que se encuentra en el proceso.

## CONDICIONES TECNICAS:

### TRDM:

### Observación 13:

- 4 Cordialmente solicitamos que los sublímites otorgados en cada una de las cláusulas establecidas operan dentro del valor asegurado y haciendo parte del mismo, ya que si son considerados en exceso aumentan el valor asegurado y por ende la prima del seguro.

**Respuesta 13:** La Previsora informa que acepta la observación y se procede a modificar el anexo de condiciones técnicas obligatorias del seguro de TRDM.

### Observación 14:

- 5 Solicitamos amablemente a la entidad nos suministre la relación detallada de Bienes de arte y cultura, cuadros y obras de arte indicando su valor asegurado. Adicionalmente agradecemos informar donde se encuentran ubicadas y las medidas de seguridad e incendio de las locaciones donde se encuentran las obras para salvaguardarlas.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



**Respuesta 14:** La mayoría de las obras de arte, incluyendo las más importantes, se encuentran en Bogotá. Para ver la relación de valores asegurados de obras de arte, remitirse al anexo valores asegurados publicado como parte del proceso.

El edificio cuenta con servicio de vigilancia por cámaras instaladas en la oficina de Casa Matriz, vigilancia humana, medios tecnológicos, red contra incendios y extintores, con servicio 24/7.

#### **Observación 15:**

- 6 Solicitamos suministrar la relación valorizada de los bienes denominados salvamentos.

**Respuesta 15:** Se informa al interesado que la relación se encuentra publicada en el anexo valores asegurados que se encuentra publicado en la página web como parte del proceso.

#### **Observación 16:**

- 7 Bienes e intereses excluidos: cordialmente solicitamos a la entidad incluir Vehículos a motor que se encuentren fuera de los predios del Asegurado y que tengan o deban tener licencia para transitar en carreteras, excepto los vehículos de combate contra incendio y aquellos automotores que se encuentren en reposo, tal como se trae actualmente la póliza contratada.

**Respuesta 16:** Previsora informa al interesado que no se acepta la observación dado que desmejora la cobertura para los bienes teniendo en cuenta que se son parte de los bienes asegurados los indicados en su comentario.

#### **Observación 17:**

- 8 Montajes y construcciones: solicitamos agregar dentro de las exclusiones el ALOP y los riesgos petroquímicos.

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

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

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

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

#### **Defensor del Consumidor Financiero**

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

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



**Respuesta 17:** Previsora informa al interesado que no se acepta la observación.

**Observación 18:**

9 Agradecemos a la entidad suministrar las direcciones de las siguientes oficinas:

|                     |
|---------------------|
| BODEGA BOGOTÁ       |
| BODEGA CALI         |
| BODEGA MEDELLIN     |
| BODEGA BARRANQUILLA |

**Respuesta 18:** La Previsora informa que se acepta la observación la cual será publicada en el anexo de valores asegurados.

**RCE**

**Observación 19:**

10 Agradecemos a la entidad suministrara la siguiente información:

- Nomina promedio mensual
- Número de funcionarios y contratistas
- Ingresos del año fiscal anterior
- Presupuesto anual proyectado de la Entidad año 2023.

**Respuesta 19:** La Previsora atendiendo el requerimiento suministra la información relacionada a continuación:

- Nomina promedio mensual: \$5.591.539.000
- Número de funcionarios y contratistas: número de funcionarios 754, contratistas y subcontratistas de todas las clasificaciones de acuerdo con las necesidades de servicio que requiera La Previsora.
- Ingresos del año fiscal anterior: esta información se puede consultar en los EEFF publicados en la página web de La Previsora.

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

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

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



- Presupuesto anual proyectado de la Entidad año 2023: esta información se puede consultar en los EEFF publicados en la página web de La Previsora.

### Observación 20:

- 11 Errores de puntería, uso de armas de fuego: solicitamos aclarar que este amparo opera en exceso de las garantías constituidas por el contratista. En caso de firmas externas, esta cobertura operará en exceso de las pólizas exigidas por la Ley.

**Respuesta 20:** La Previsora acepta la observación aclarando que, para los casos de empresas de vigilancia y seguridad privada, la cobertura operará en exceso del seguro que deben tener contratado según la exigencia de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, para los casos de empleados directos, operará en primera capa.

Por lo anterior, la redacción queda de la siguiente manera:

Errores de puntería, uso de armas de fuego: incluye empleados de LA PREVISORA S.A. y personal de contratistas utilizados para labores de vigilancia o de seguridad, escoltas y uso de perros guardianes. Para los casos de empresas de vigilancia, la cobertura operará en exceso del seguro que deben tener contratado por exigencia de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada con valor asegurado de 400 SMMLV, siempre y cuando la póliza de la empresa de seguridad y vigilancia este vigente a la fecha del siniestro.

### Observación 21:

- 12 Bienes Bajo cuidado, tenencia, control y custodia: solicitamos a la entidad aclarar que únicamente se cubren los daños y/o lesiones que estos bienes puedan causar a terceros, excluyendo daños y hurto en todas sus modalidades a los bienes.

**Respuesta 21:** Previsora informa al interesado que no se acepta la observación.

## MANEJO

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



### Observación 22:

- 13 Amablemente solicitamos suministrar la relación de cargos a asegurar.

**Respuesta 21:** Se aclara que la póliza de manejo ampara la totalidad de los cargos de manera global y de acuerdo con la definición contenida en el anexo de condiciones técnicas obligatorias.

### Observación 23:

- 14 Pérdidas causadas por empleados no identificados: 100% del valor asegurado: solicitamos a la entidad incluir sublímite a **FALTANTES DE INVENTARIOS** en un 20% del valor asegurado toda vez que no es posible otorgar al 100%. A pesar de que viene actualmente contratado, es importante mencionar que los contratos de reaseguro tienen ajuste cada año y esta es una restricción propia de mercado.

**Respuesta 23:** Se informa al interesado que no se acepta la observación dado que desmejora las condiciones actuales del seguro.

### Observación 24:

- 15 Aplicación de la póliza, frente al seguro de Infidelidad y Riesgos Financieros: Solicitamos aclarar que opera siempre y cuando exista identidad de coberturas y los Deducibles de cada póliza operan por separado.

**Respuesta 24:** Se informa al interesado que no se acepta la observación.

### Observación 25:

- 16 Cordialmente se solicita a la entidad, establecer Sublímite máximo del 60% del valor asegurado para las siguientes cláusulas, el cual consideramos es un sublímite proporcional y adecuado para las mismas, dado que son extensiones que otorgan

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



cubrimiento a empleados que no son directos de la entidad asegurada, por lo cual debe tener un Sublímite para su otorgamiento:

- Extensión de cobertura para empleados ocasionales, temporales y transitorios
- Pérdidas causadas por empleados no identificados

**Respuesta 25:** Se informa al interesado que no se acepta la observación.

### Observación 26:

- 17 Pago de siniestro sin presentación previa de fallo fiscal o investigación administrativa: solicitamos incluir el siguiente texto siempre y cuando se acredite la ocurrencia y cuantía de la pérdida.

**Respuesta 26:** Se informa al interesado que no se acepta la observación.

## TRANSPORTE DE VALORES

### Observación 27:

- 18 Solicitamos aclarar que los sublímites otorgados en cada una de las cláusulas establecidas hacen parte del valor asegurado y no en exceso dado que incrementa el costo de la prima

**Respuesta 27:** Se informa al interesado que no se acepta la observación

### Observación 28:

- 19 Actos de autoridad: Se solicita a la entidad dar alcance a esta cláusula para indicar que se excluye la confiscación, apropiación o requisición.

**Respuesta 28:** Se informa al interesado que no se acepta la observación.

## AUTOMOVILES.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



### Observación 29:

- 20 Asistencia en viaje. Solicitamos aclarar que opera de acuerdo con el clausulado de asistencia de La Compañía de Seguros. Excluye motocicletas y en los vehículos pesados se excluye la carga.

**Respuesta 29:** La Previsora aclara que actualmente se rige por las condiciones particulares del anexo correspondiente de asistencia en viaje de la aseguradora seleccionada.

### Observación 30:

- 21 Gastos de grúa: solicitamos aclarar que esta condición no aplica para motos ni vehículos pesados, y aplica el clausulado del adjudicatario.

**Respuesta 30:** La Previsora aclara que actualmente se rige por las condiciones particulares del anexo correspondiente de gastos de grúa de la aseguradora seleccionada.

### Observación 31:

- 22 Amparo de muerte accidental o incapacidad permanente: solicitamos a la entidad aclarar que aplica **únicamente por muerte accidental del conductor**. Y se excluye motos.

O en su defecto permitir a las compañías de seguros presentar póliza de AP en la cual se cubra los accidentes personales, con cobro de prima, la cual estará dentro del presupuesto establecido para el ramo de automóviles.

**Respuesta 31:** La Previsora aclara que el amparo de muerte accidental o incapacidad permanente es para el conductor del vehículo amparado y el costo de la prima debe estar incluido dentro de la oferta presentada.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



## RC SERVIDORES PUBLICOS

### Observación 32:

- 23 Solicitamos eliminar o trasladar a condiciones complementarias el siguiente texto: Se extiende la cobertura anteriormente descrita, a las acciones u omisiones imputables a uno o varios funcionarios que desempeñen los cargos asegurados, y que en desarrollo de sus funciones deban desempeñarse como funcionarios de La Previsora por delegación en otras entidades de carácter estatal.

De igual forma aclarar que opera en exceso de las pólizas propias de la entidad sobre la cual se efectúa el reclamo.

**Respuesta 32:** Se informa al interesado que no se acepta la observación.

### Observación 33:

- 24 Retroactividad: solicitamos aclarar si desde el 01 de julio de 1996 la póliza se encuentra contratada de forma ininterrumpida.

1. **Respuesta 33:** Desde el 01 de julio de 1996 la póliza se encuentra contratada por La Previsora de forma ininterrumpida.

### Observación 34:

- 25 Solicitamos a la entidad unificar el número de cargos asegurados relacionados en el formulario de solicitud con relacionado en el anexo de condiciones básicas teniendo en cuenta que se encuentra una diferencia en las cantidades de los siguientes cargos:

- ASISTENTE ADMINISTRATIVO, CONDUCTOR, COORDINADOR, ESPECIALISTA, PROFESIONAL, PROFESIONAL III, SECRETARIA DE PRESIDENCIA, SECRETARIA DE VICEPRESIDENCIA, TÉCNICOS, TÉCNICOS II: en el formulario dice 75 y en las condiciones básicas esta por 74.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



- MIEMBROS SUPLENTE DE JUNTA DIRECTIVA: en el formulario dice 14 y en las condiciones básicas esta por 16.
- GESTOR COMERCIAL TIPO I: en el formulario dice 5 y en las condiciones básicas esta por 4.

**Respuesta 34:** La Previsora informa que se acepta la observación y se ajustara la cantidad de cargos en el anexo de condiciones técnicas obligatorias 2024 de acuerdo con la información del formulario de solicitud publicado como parte del proceso.

### Observación 35:

- 26 Agradecemos a la entidad incluir limite por evento a los cargos asegurados, se sugieren los siguientes limites:
- NIVEL I CARGOS ASEGURADOS - Presidente, Vicepresidentes, Miembros de Junta Directiva y Secretaría General: \$50.000.000 por evento
  - NIVEL II CARGOS ASEGURADOS - Gerentes, Gestores, Jefes de Oficina, Subgerentes: \$40.000.000 por evento
  - NIVEL III CARGOS ASEGURADOS - Coordinadores, profesionales III, especialistas, profesionales, técnicos, auxiliares, asistentes administrativos y secretaria ejecutiva II: \$30.000.000 por evento.

**Respuesta 35:** Se informa al interesado que no se acepta la observación dado que desmejora las condiciones actuales del seguro

### Observación 36:

- 27 Favor informar la existencia de acciones de repetición contra funcionarios que desempeñen los cargos asegurados.

**Respuesta 36:** La Previsora informa que respecto de los cargos objeto de cobertura no se tiene conocimiento de acciones de repetición.

### Observación 37:

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



- 28 Favor informar los hallazgos presentados en la última auditoría realizada por la Contraloría General.

**Respuesta 37:** La Previsora informa que respecto del último informe de Contraloría no se evidenciaron hallazgos.

### Observación 38:

- 29 Solicitamos identificar uno a uno los siguientes cargos, indicando el Área o Código o Departamento de: 6 Vicepresidentes, 8 Subgerentes Sucursal tipo C, 9 Subgerentes Sucursal Tipo A, 18 Subgerentes Casa Matriz, 14 Jefes de Oficina, 14 Gestor Comercial Tipo II, 16 Gestor Comercial Tipo I, 8 Gerente Sucursal Tipo E, 5 Gerente Sucursal Tipo D, 7 Gerente Sucursal Tipo C, 5 Gerente Sucursal Tipo A, 23 Gerente Casa Matriz y 74 Asistente Administrativo- Conductor – Coordinador etc. Lo anterior, para en caso de siniestro poder identificar el cargo exacto al que corresponde.

**Respuesta 38:** Se informa al interesado que no se acepta la observación y se debe tener en cuenta la descripción de los cargos contenida en el formulario de RCSP como en el anexo de condiciones técnicas obligatorias.

### Observación 39:

- 30 Solicitamos que todos los límites y sublímites agregados sean definidos por “agregado vigencia” en lugar de “agregado anual”, considerando que en caso de posibles prorrogas este no se incrementaría pero en caso de un periodo inferior tampoco sería reducido, para quedar como sigue:

COP5.000.000.000 por evento y en el agregado vigencia, el cual incluye sublímite de COP2.500.000.000 para Gastos de Defensa en el agregado vigencia, con un sublímite por evento de COP800.000.000.

Límite Asegurado combinado en el agregado vigencia con un sublímite para Gastos de Defensa

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



**Respuesta 39:** Se acepta parcialmente la observación presentada por lo tanto se permite que los limites operen por agregado vigencia sin embargo se incorporará cláusula de restablecimiento del límite asegurado con cobro de prima adicional.

**Observación 40:**

- 31 En "Procesos de Investigación Preliminares, según tipo de proceso", solicitamos modificar los sublimites de cada Nivel para quedar como sigue: "Sublimite Agregado Vigencia por Cargo" en lugar de "Limite Agregado Anual por cargo".

**Respuesta 40:** Se informa al interesado que no se acepta la observación.

**Observación 41:**

- 32 Solicitamos indicar cual es el sublimite de "Etapas desde vinculación procesal hasta fallo que haga Transito a Cosa Juzgada".

**Respuesta 41:** Se informa al interesado que no se acepta la observación.

**Observación 42:**

- 33 Solicitamos informar cual es el sublimite para "Procesos Verbales Sumarios en lo disciplinario"

**Respuesta 42:** Se informa al interesado que no se acepta la observación.

**Observación 43:**

- 34 Solicitamos informar cual es el sublimite para "Proceso Verbal Sumario de Responsabilidad Fiscal"

**Respuesta 43:** Se informa al interesado que no se acepta la observación.

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

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

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

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

 [PREVISORA.SEGUROS](https://www.facebook.com/PREVISORA.SEGUROS)  
 [PREVISORASEGUROS](https://www.instagram.com/PREVISORASEGUROS)  
 [PREVISORA SEGUROS S.A](https://www.linkedin.com/company/PREVISORA-SEGUROS-S.A)  
 [PREVISORA SEGUROS](https://twitter.com/PREVISORA-SEGUROS)  
 [@SomosPREVISORA](https://www.whatsapp.com/channel/00299a60000000000000000000000000)



#### Observación 44:

- 35 Solicitamos eliminar “la Cláusula de Incidente”, en razón a que la cobertura opera por “notificación” de reclamos presentados (Claims Made) al Asegurado durante la vigencia de la póliza.

**Respuesta 44:** Se informa al interesado que no se acepta la observación.

#### Observación 45:

- 36 Solicitamos eliminar la “Cláusula de siniestros en serie”, en razón a que como la definen, va en contravía de la Definición de Evento.

**Respuesta 45:** Se informa al interesado que no se acepta la observación.

#### Observación 46:

- 37 En la clausula de “Extensión de cobertura para culpa grave y gravísima”, solicitamos eliminar la “culpa gravísima” la cual está asociada al dolo y por tanto no es asegurable bajo esta póliza. No obstante lo anterior, si la intención es asegurar la “falta gravísima” entonces reemplazarla quedando como sigue: “Extensión de Cobertura para falta grave y gravísima. Queda expresamente convenido que se otorga cobertura para la falta grave y gravísima para cualquier tipo de procesos.

**Respuesta 46:** Se informa al interesado que no se acepta la observación.

#### Observación 47:

- 38 Solicitamos eliminar la Clausula “Designación de Ajustadores”, o en su defecto solicitamos modificar el texto para quedar como sigue: “Queda entendido, convenido y aceptado que en el evento de un siniestro que afecte la póliza, en el que la Aseguradora decida hacer nombramiento de un ajustador, el Asegurado

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



podrá solicitar el cambio de este, en caso de que no fuera de su entera satisfacción, justificando los motivos que generan tal solicitud.

**Respuesta 47:** Se informa al interesado que no se acepta la observación.

**Observación 48:**

- 39 Solicitamos eliminar la clausula que dice "Queda expresamente convenido que los valores asegurados y los sublimites contratados en la presente póliza serán por anualidad, en el evento que la cobertura sea adjudicada por un periodo superior a un ano.", porque la vigencia aquí requerida es por un ano y la adjudicación será por un ano porque el factor a evaluar es menor prima y no mayor vigencia.

**Respuesta 48:** Se informa al interesado que no se acepta la observación.

**Observación 49:**

- 40 Solicitamos eliminar la "Clausula Aplicación de Condiciones Particulares", en consideración a que la redacción de algunas de las cláusulas del pliego no corresponde con el texto regularmente aceptado, o están incompletas con respecto a dicho texto aceptado y que están siendo observadas en este proceso, o no son lo suficientemente explícitas, y por tanto deben operar conforme con los clausulados de la Aseguradora, a la práctica y a la buena fe.

**Respuesta 49:** Se informa al interesado que no se acepta la observación.

**IRF**

**Observación 50:**

- 41 Cordialmente solicitamos a la entidad trasladar a condiciones adicionales la cláusula de **PERIODO DE RETROACTIVIDAD ILIMITADA**, toda vez que el otorgamiento de este tipo de cláusulas debe dejarse a consideración de la

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

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

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

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

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



aseguradora, de acuerdo con sus políticas internas de suscripción y al dejarla como obligatoria se restringe la pluralidad de oferentes.

**Respuesta 50:** Se informa al interesado que no se acepta la observación.

**Observación 51:**

- 42 DESAPARICION MISTERIOSA:** Cordialmente agradecemos sublimitar a 20% del valor asegurado, toda vez que no es posible otorgar al 100% por no ser una cobertura básica.

**Respuesta 51:** Se informa al interesado que no se acepta la observación.

**Observación 52:**

- 43** (10) Costos y gastos legales, y pagos razonables de abogados y/o honorarios de auditores incurridos por el asegurado: solicitamos sublimitar a 10% evento / 30% vigencia.

**Respuesta 52:** Se informa al interesado que no se acepta la observación.

**Observación 53:**

- 44** Aplicación del Seguro de Infidelidad y Riesgos Financieros para operar en conjunto con el Seguro de Manejo Global: Solicitamos aclarar que la Cláusula opera siempre y cuando exista identidad de coberturas y los Deducibles de cada póliza operan por separado.

**Respuesta 53:** La Previsora aclara que la póliza de IRF se complementa con el seguro de manejo global, en cuanto al amparo de infidelidad de empleados.

Por tal razón, en caso de producirse un siniestro que llegare a estar amparado por ambas pólizas, se afectará el seguro de manejo hasta concurrencia del valor asegurado y el exceso de la pérdida bajo el presente seguro de infidelidad y

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

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

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

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

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



riesgos financieros, sin que la Aseguradora pueda invocar la coexistencia de seguros.

**Observaciones Extemporáneas Presentadas por SEGUROS SURA COLOMBIA,**  
**Fecha 07/12/2023 Hora: 09:58:**

## SUBJETIVIDADES

### Observación 1:

- Confirmación No cambios materiales

**Respuesta 1:** La Previsora se permite informar que acepta la subjetividad ya que es natural en este tipo de seguro y se remitirá la comunicación respectiva a la aseguradora que resulte seleccionada para que pueda emitir la póliza.

### Observación 2:

- Confirmación de no eventos, circunstancias y reclamaciones que pueda afectar la póliza en los últimos 5 años.

**Respuesta 2:** La Previsora se permite informar que acepta la subjetividad ya que es natural en este tipo de seguro y se remitirá la comunicación respectiva a la aseguradora que resulte seleccionada para que pueda emitir la póliza, se aclara que no de los cinco (5) años.

### Observación 3:

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



- El formulario de propuesta indica 300 locales en total. ¿Puede confirmar el número de locales operativos 26/27? ¿Las otras 272 son propiedades de inversión propias?

**Respuesta 3:** La Previsora se permite aclarar que cuenta con 27 sucursales las cuales están conformadas en total por 300 locales, es decir, una sucursal puede tener más de un local para su operación.

#### Observación 4:

- ¿Podríamos solicitar alguna descripción del proceso del cliente para controlar las transacciones a terceros, en particular las utilizadas por el departamento de reclamaciones? Principalmente, ¿buscamos saber si restringen las transacciones a proveedores aprobados? ¿Existe al menos un proceso de dos etapas para incorporar nuevos proveedores y modificar los detalles de los proveedores existentes de modo que un empleado pueda controlar esto solo?

**Respuesta 4:** *Los pagos a proveedores por parte de la gerencia de indemnizaciones se realizan únicamente a proveedores inscritos con la compañía y que son validados previamente por el Comité de Contratación el cual está conformado por el Vicepresidente Jurídico o su delegado, el Vicepresidente Financiero o su delegado, el Secretario General o su delegado, el Gerente de Planeación Financiera o su delegado, el Gerente de Contratación o su delegado, y el gerente de riesgos. La remuneración está fijada por el manual de políticas de indemnizaciones y los pagos se realizan de acuerdo a los procedimientos documentados internamente por la compañía sin que le sea posible a un solo empleado controlar este proceso el cual adicionalmente está sujeto a diferentes niveles aprobatorios.*

## EXCLUSIONES

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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



## Observación 5:

- Sin exposición a Rusia, Ucrania y Bielorrusia
- Respecto a Exclusión de ransomware y Ciberexclusión entendemos que ya están en las condiciones obligatorias de la siguiente manera:  
17. "Se excluye absolutamente cualquier reclamación / pérdida que surja de, esté relacionada con o sea consecuencia de amenaza cibernética y/o extorsión cibernética y/o ciber extorsión y/o ransomware. "

**Respuesta 5:** La Previsora acepta la incorporación de estas exclusiones ya que provienen del mercado reasegurador, por lo que su redacción debe ser incluida como anexo al clausulado general del seguro dentro de su oferta, toda vez que la redacción no es exactamente la misma en todas las aseguradoras.

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

### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

### Defensor del Consumidor Financiero

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

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

