

## OBSERVACIONES INVITACIÓN ABIERTA 012-2024

### RESPUESTA A OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS:

**OBJETO:** “Prestar el servicio de liquidación de nómina y administración de personal de manera integral frente a los funcionarios de planta directa y los pensionados de la Compañía bajo la modalidad de Outsourcing In–House, brindando soporte legal, fiscal, contable, operativo y tecnológico al proceso.”

**Agradecemos a todos los oferentes por sus observaciones y a continuación daremos respuesta o aclaraciones a los mismos.**

### SINERGY & LOWELLS

**OBSERVACIÓN 1:** ¿Para la liquidación de nómina se solicita a la Entidad confirmar ¿cuál es el Número de Empleados que tiene la Entidad?

R/= En la actualidad se están liquidando cerca de 930 procesos mensuales, incluyendo personal de planta contratos de aprendizaje, formación y pensionados.

**OBSERVACIÓN 2:** ¿Qué periodicidad tiene la Nómina (Quincenal o Mensual)?

R/= La nómina tiene una periodicidad mensual.

**OBSERVACIÓN 3:** ¿El Tipo de empleados (Oficial, Público etc.) y Su Número?

R/= La planta está distribuida en 752 cargos de trabajadores oficiales, 2 empleados públicos. Los contratos de aprendizaje, formación y los pensionados son procesos que están cambiando y no se estima un número exacto.

**OBSERVACIÓN 4:** ¿Es posible conocer el manual de liquidación de nómina es decir los conceptos de nómina y sus cálculos?

R/= Los conceptos de nómina son los de ley, las bases de liquidación es lo que se informará al proveedor seleccionado al inicio de la ejecución contractual. De igual manera se tienen otros conceptos adicionales que se compartirán en el inicio del proceso de empalme.

**OBSERVACIÓN 5:** ¿Pagan a los empleados conceptos diferentes a los legales de nómina?

R/= Sí, se pagan conceptos adicionales, como bonificación de navidad y prima extralegal.

**OBSERVACIÓN 6:** ¿Gestionan Préstamos y liquidan sus cuotas?

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

R/= Se gestionan desembolsos de créditos y cobros de cuotas por medio del proceso de nómina. Sin embargo, la compañía cuenta con un administrador de créditos que informa los valores a pagar o a descontar a cada funcionario.

**OBSERVACIÓN 7:** Además de las provisiones mensuales de ley tienen más provisiones, ¿dar más detalle?

R/= Se realizan las provisiones de ley más las extralegales como bonificación de navidad, prima de vacaciones y prima extralegal

**OBSERVACIÓN 8:** ¿Utilizan la nómina electrónica generada por web services?

R/= El software debe generar los archivos de nómina electrónica.

**OBSERVACIÓN 9:** ¿Utilizan o Consumen servicios Web, si es así describir en qué procesos y como es la secuencia para su ejecución?

R/= Actualmente no se utilizan o consumen servicios web

**OBSERVACIÓN 10:** ¿Tienen alguna integración con otros sistemas? ¿Cómo es su proceso?

R/= No se maneja integración con otros sistemas, sin embargo, el aplicativo de nómina debe emitir un documento de cierre contable con unos campos definidos para subir la información al sistema contable de la compañía.

**OBSERVACIÓN 11:** ¿La integración con finanzas es un archivo plano que se sube a finanzas o es un web service?

R/= Es un archivo plano que se debe subir al sistema de la compañía.

**OBSERVACIÓN 12:** ¿Volumen de requisiciones de personal?

R/= En promedio se manejan cerca de 20 ingresos entre personal de planta y contratos de aprendizaje, en el mes.

**OBSERVACIÓN 13:** ¿Tienen los procesos de evaluación en reclutamiento y selección automatizados?

R/= El proceso de reclutamiento y selección, es un proceso que no forma parte de las necesidades de la compañía que se pretenden contratar en la presente invitación.

**OBSERVACIÓN 14:** ¿Utilizan la Evaluación por Objetivos para los empleados?

**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**

R/= El proceso de evaluación, es un proceso totalmente aparte al que se está contratando en la presente invitación.

**OBSERVACIÓN 15:** ¿Utilizan la Evaluación por Competencias para los empleados?

R/= El proceso de evaluación, es un proceso totalmente aparte al que se está contratando en la presente invitación.

**OBSERVACIÓN 16:** ¿Requieren de un módulo de asistencia para gestionar y controlar a los empleados?

R/= Actualmente el software de nómina tiene el portal autogestión, donde el funcionario registra sus permisos y novedades. Así, permite generar un reporte de seguimiento a empleados.

**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)

## SERDAN – SERVICIOS CON TALENTO

1. Solicitamos a la entidad confirmar la cantidad de personal objeto del presente proceso, es decir, ¿cuántas nóminas se deberán adelantar mensualmente con datos a la fecha? ¿Y de acuerdo con la proyección que tenga La Previsora cuántas nóminas sería el pico?

- Nóminas de planta directa:
- Nóminas de pensionados:
- Promedio de contrataciones mensuales:
- Ciudades del servicio:

R/= Se informa el número de funcionarios, sin embargo, se aclara que el número de procesos en el mes puede cambiar según las novedades del mes o desembolsos de auxilios que se deban realizar. Es decir, una persona puede tener el pago de nómina normal y también se incluya en una nómina adicional para desembolsos de créditos o auxilios convencionales.

- Nóminas de planta directa: 754
- Nóminas de pensionados: 76
- Contratos de aprendices y practicantes: 100
- Promedio de contrataciones mensuales: entre 20 y 30
- Ciudades del servicio: el contrato se ejecuta desde la ciudad de Bogotá

2. Solicitamos que la tarifa pactada se incremente a primero de enero en el porcentaje que el gobierno fije al salario mínimo mensual vigente, como este servicio requiere personal en vinculación, sus salarios y prestaciones sociales están directamente relacionadas con el salario mínimo que se incrementa año a año.

R/= Agradecemos su observación, pero la misma no podrá ser tenida en cuenta, lo anterior obedece a lo informado en el documento de condiciones en el numeral 2. Etapa de operación de la forma de pago, donde se indica:

*“...El incremento del valor de liquidación por persona para cada año se realizará en la misma proporción del aumento del IPC informado por el DANE para el año inmediatamente anterior. El aumento se realizará cuando se cumpla cada año de ejecución de la Etapa de Operación del contrato, este incremento deberá realizarse igualmente al salario del personal In-House requerido por la Compañía en el numeral 3. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA / 3.1 Recurso Humano...”*

3. Solicitamos confirmar si se debe realizar, dentro del servicio de outsourcing de nómina, la dispersión de pago de nómina y/o otros conceptos, en cuyo caso solicitamos se especifique.

R/= El outsourcing de nómina debe generar los respectivos archivos encriptados para la dispersión y remitirlos al área de Tesorería de La Previsora, quienes son los responsables de realizar la dispersión.

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. ¿La adjudicación es total o parcial? En caso de ser parcial, por favor informar cómo es el proceso para la escogencia de los proponentes adjudicados.

R/= Es una adjudicación total, tal cual lo establece la invitación.

5. ¿La Forma de pago es a 30 días después de radicada la factura?

R/= Los pagos se harán dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura.

6. ¿En el evento que se presenten horas extra, La Entidad asume estos costos?

R/= El presente contrato se realiza para la obtención de un servicio y no por el tiempo que tarde el proveedor para la prestación del servicio. Por lo tanto, La Previsora no generará ni reconocerá pagos adicionales por tiempo extra en la operación.

7. Solicitamos claridad sobre el punto 2.2.2 “Asesorar a los empleados durante el proceso de vinculación en lo referente a temas de seguridad social y tributarios” El presente punto sobrepasa el alcance del servicio de outsourcing de nómina ya que este es del proceso de contratación. ¿Se requiere contemplar personal para esta asesoría?

R/= El grupo que integra el outsourcing debe estar en la capacidad de atender y asesorar al personal y la administración en temas relacionados con el proceso de la liquidación de la nómina.

8. Solicitamos claridad sobre el punto 2.2.3 “Elaborar y entregar las cartas de examen médico de ingreso y de retiro con el centro médico designado por la Compañía.” El presente punto sobrepasa el alcance del servicio de outsourcing de nómina ya que este es del proceso de contratación.

R/= Como parte de las actividades de administración de personal, el outsourcing de nómina tiene los documentos de cada funcionario incluyendo los soportes que hacen parte del proceso de retiro; aunque las cartas ya son modelos definidos por la compañía, el outsourcing tiene los soportes de cada funcionario y remitirá a los mismos las notificaciones de exámenes tanto del ingreso como del retiro.

9. Solicitamos claridad sobre el punto 2.2.5 “Reportar a la Mesa de Servicio los ingresos y retiros de funcionarios, aprendices y practicantes para habilitar e inhabilitar los permisos y claves de todos los aplicativos de la Compañía.” El proceso al que hacen referencia es más cercano a un jefe de operaciones (que tramite novedades de personal) no a outsourcing de nómina.

R/= El proceso se realiza por parte del outsourcing de nómina y es la creación de usuario de los funcionarios que ingresen y la inhabilitación de las personas que se retiren de la compañía. Este proceso se hace en un aplicativo que dispone la compañía y está a cargo del outsourcing teniendo en cuenta que es el área que cuenta con la documentación de los funcionarios.

**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

10. Solicitamos claridad sobre el punto 2.2.6. “Atender por los medios que disponga la Compañía (Teams, teléfono, correo electrónico, presencial, etc.) las dudas de los empleados sobre temas relacionados con nómina.” ¿Esto quiere decir que la compañía (La Previsora) es la que informará la cantidad de trabajo al personal del contratista (In-House) para atención de estos requerimientos?

R/= El personal In-House debe estar en la capacidad de responder las observaciones presentadas por los funcionarios en relación con el proceso de nómina, es de aclarar que el número de solicitudes dependerá de la correcta ejecución de las novedades y la correcta configuración del software para la liquidación de los diferentes conceptos.

11. Solicitamos claridad sobre el punto 2.2.7. “Elaborar los contratos de trabajo de los empleados (convencionados, directivos, aprendices y practicantes) así como las modificaciones y adiciones a los mismos de acuerdo con los requerimientos de LA PREVISORA S.A. y la información suministrada por esta para dicho propósito” Esto hace parte del proceso de contratación más no de outsourcing de nómina. Del último año, ¿cuántos contratos tuvo que elaborar el contratista?, ¿En qué ciudades se elaboraron contratos y en qué cantidad?

R/= La solicitud de documentos y la contratación del personal está a cargo del outsourcing como administradores de las carpetas con la información de cada funcionario. Es de aclarar que los modelos de los contratos y demás documentos legales se encuentran validados por el área jurídica de La Previsora.

12. Solicitamos a la entidad que no se deban presentar hojas de vida en el punto experiencia del personal, lo anterior ya que esto sólo favorece al proponente que actualmente tenga el servicio.

R/= Las hojas de vida del personal In-House deben ser presentadas por el oferente seleccionado dentro de los tres (3) días siguientes al cumplimiento de los requisitos de legalización del contrato tal cual lo indica la compañía en la invitación, lo anterior una vez se suscriba el acta de inicio correspondiente.

13. Solicitamos se incluya dentro de las causales de terminación, las siguientes:

- i. Por decisión unilateral de EL CONTRATISTA, en cualquier momento y sin justa causa ni lugar a indemnización, para lo cual se requerirá informar por escrito a EL CONTRATANTE con una anticipación no menor de treinta (30) días calendario a la fecha efectiva de terminación.
- ii. Por la mora en el pago de las facturas EL CONTRATISTA podrá dar por terminado el servicio y exigir el pago de las obligaciones pendientes de manera inmediata y de todos los perjuicios que se hubieran generado por incumplimiento en los pagos.

R/= Debido a la naturaleza del contrato y la relevancia del mismo para la compañía, no se acepta su observación y estas cláusulas serán concertadas con el Oferente seleccionado siempre 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  
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

cuando no contraríen las políticas internas y los lineamientos establecidos por LA PREVISORA S.A.

14. Solicitamos se incluya las siguientes cláusulas:

- i. **INTERESES DE MORA.** A partir de la fecha de exigibilidad de las sumas generadas con ocasión de la prestación del servicio que no hayan sido canceladas en el plazo previsto o cualquier suma de dinero a cargo de EL CONTRATANTE, sobre todo saldo insoluto (sin cancelar en oportunidad), EL CONTRATANTE se obliga a pagar a favor de EL CONTRATISTA un interés mensual o por fracción de mes equivalente a la tasa máxima moratoria legalmente permitida, hasta la fecha en que efectivamente se realice el pago adeudado."

R/= Agradecemos su observación, pero la misma no será tenida en cuenta, toda vez que como se especifica en el ANEXO MINUTA DEL CONTRATO *"Este formato es un modelo de los contratos suscritos con LA PREVISORA S.A, lo cual no implica que el contrato suscrito con EL OFERENTE seleccionado sea exactamente igual al modelo relacionado"*

Los ajustes que se requieran realizar del mismo se acordaran con el Oferente seleccionado del proceso.

15. Solicitamos que el plazo de pago se cuente desde la fecha de radicación de la factura y dentro del plazo acordado se incluyan los días que EL CONTRATANTE internamente tome para la revisión y aprobación de la factura.

R/= Así se indica en la forma de pago establecida en la invitación "Los pagos se harán dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura"

16. Solicitamos se incluya un procedimiento previo para que el contratista pueda subsanar antes de aplicar multas y/o penalidades

R/= El procedimiento del proceso, será informado al proveedor seleccionado.

17. "Previo a descuentos y/o compensaciones de la facturación de los servicios prestados con ocasión a presuntos siniestros, multas y penalizaciones, debe existir un acuerdo previo entre las partes o una decisión judicial.

R/= Efectivamente, La Previsora respeta el debido proceso antes de proceder con algún descuento o compensación.

18. Solicitamos que el porcentaje de penalidades y apremios sea del valor mensual de la facturación del mes en que se generó el incumplimiento.

R/= La solicitud será revisada y acordada con el proveedor seleccionado en el momento de definir los ANS en la etapa de implementación.

**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

19. " Solicitamos que las pólizas sean del 10% del valor del contrato.

R/= No se acepta la observación, LA PREVISORA S.A es una sociedad anónima de economía mixta, del orden nacional, sometida al régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, se rige bajo los parámetros establecidos en su manual de contratación, donde se indica en su numeral 5.2.2 "GARANTIAS" los parámetros de los porcentajes mínimos de las garantías que deban otorgarse por el proponente o proveedor, así las cosas, el manual de contratación establece de manera clara el porcentaje mínimo establecido para cada amparo, por lo cual el mismo debe cumplir con dichos estándares.

20. Solicitamos que para demostrar responsabilidad del contratista o su personal asignado, en presuntos incumplimientos por acciones y/u omisiones, es necesario exista un procedimiento previo de notificación, con los soportes que demuestren el grado de responsabilidad, para que el contratista cuente con un tiempo prudencial para su defensa y exponer sus razones antes de aplicaciones de penalidades, multas y/o pago de indemnizaciones.

R/= Esta observación se podrá tener en cuenta en la Etapa de Implementación, cuando se establezcan conjuntamente con el oferente seleccionado los ANS para la ejecución del contrato.

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



## UNIÓN SOLUCIONES SISTEMAS DE INFORMACIONES SAS

### CAPITULO I INFORMACIÓN GENERAL

Observaciones generales:

Objeto: ¿Por qué tan diferente el objeto de este contrato con el del estudio de mercado y con los procesos anteriores? Reducen las responsabilidades en contra de La Previsora, consideramos que esta invitación no tiene estudio de mercado.

R/= El objeto del proceso es más concreto del informado en el estudio de mercado, donde se describe puntualmente lo que se contratará en el presente proceso. El estudio detalla la necesidad y lo que se busca del proceso en cuanto modalidad, alcances del servicio de administración de personal y solicitud de software.

Punto 5: Obligaciones generales del oferente: ¿Por qué estas obligaciones son diferentes a las del estudio de mercado? ¿Por qué hay obligaciones que actualmente no se tienen y otras que se eliminan en contra de La Previsora?

R/= El Documento de Condiciones Definitivas incluye obligaciones generales de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR teniendo en cuenta que son las obligaciones que se pactan en todos los contratos celebrados por La Previsora S.A.

Punto 6: Obligaciones específicas del oferente: Se definen 3 etapas: Etapa de implementación, etapa de operación y etapa de cierre. Parece muy conveniente que la etapa de implementación solo tenga un costo de \$43.019.250 antes de IVA y se pueda realizar, según ustedes, en 2,5 meses, ignorando todo el trabajo que conlleva la operación actual de La Previsora. Será que las personas de Tecnología de La Previsora, con la experiencia que tienen, están de acuerdo con esto?

R/= Los costos de la etapa de implementación se definieron teniendo en cuenta los módulos a considerar y los valores arrojados como resultado del estudio de mercado efectuado.

Cuando La Previsora se dé cuenta que en dos meses es imposible implementar una solución de esta magnitud que va a pasar? Solicitaran al proveedor actual que continúe unos meses y el proveedor actual aceptará, en consideración a que con los actuales requerimientos no estaríamos habilitados para participar en esta invitación?

R/= El tiempo de implementación de 2.5 meses se estableció bajo el entendido que el proceso con el actual proveedor es estable y claro; Sin embargo, el éxito de la implementación dependerá de la disposición de las partes, la calidad de los reportes que entregue el proveedor actual y los que solicite el nuevo proveedor.

En la etapa de operación, ¿cómo pretenden operar si disminuyen las características del alojamiento actual, dañando todas las políticas de seguridad, permiten que el proveedor

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

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

seleccionado tenga instalado en máquinas propias la información sensible de los funcionarios de La Previsora?

R/= En el proceso de Invitación Abierta 012 de 2024 se prevé una etapa de implementación con el fin de alinear todos los requisitos necesarios para garantizar la operación, incluidas todas las políticas de seguridad a implementarse.

En los documentos de la invitación del proceso se estableció entre otras obligaciones las siguientes:

- Garantizar un software como servicio (SaaS) en nube, que permita el acceso desde cualquier ubicación a través de internet y garantizar el almacenamiento para el flujo de la información que, es cursada por un promedio de 1.000 usuarios, manteniendo una alta disponibilidad de la plataforma con ANS de al menos un 99,5%.
- Asegurar el cumplimiento de ciberseguridad de acuerdo con lo contemplado en la circular 007 de 2018 de la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC.
- Numeral 1.14 Mecanismos de Seguridad.
- Numeral 1.15. Seguridad de la información estos requerimientos se basan en lo establecido en la CE 029/2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC, la cual es de obligatorio cumplimiento. El proponente debe adjuntar con su propuesta el Anexo DI-SSI-034 MATRIZ DEREQUISITOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO /Requisitos Generales.

De otra parte, una de las obligaciones del proveedor seleccionado es la confidencialidad de la información, el cumplimiento de la política de protección de datos, que se estableció en la minuta del contrato que forma parte de los documentos de la invitación 012 de 2024 que esta publicada.

Adicionalmente, quitan el canal dedicado y la seguridad que maneja La Previsora, es más, no solicitan el canal dedicado que se tiene actualmente, que garantiza seguridad y velocidad en la operación. Sera que con todo esto el área de tecnología de La Previsora está de acuerdo?

R/= Actualmente no se tiene un canal dedicado para este servicio, se accede mediante una landing page a la solución del proveedor, a través de los canales de internet de La Previsora S.A.

En la etapa de cierre, La Previsora transfiere toda la responsabilidad al Proveedor al terminar el contrato, sin costo y sin saber cómo un nuevo proveedor va a requerir los datos.

R/= El éxito en la etapa de cierre dependerá de la disposición de las partes, la calidad de los reportes que entregue el proveedor actual y los que solicite el nuevo proveedor, sin embargo, funcionarios de LA PREVISORA S.A. acompañarán todo este proceso de cierre y empalme.

Punto 9 de Página 26- Plazo de ejecución del contrato:

**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

Con todo respeto, nos gustaría saber bajo que criterio estimaron que el plazo de implementación es de 2.5 meses que se tienen desde la fecha de cierre del proceso, suscripción del contrato, emisión de pólizas y fecha de acta de inicio del proyecto, es suficiente este tiempo para soporte la implementación de una nómina tan robusta como es la nómina de La Previsora. Es posible, contar con el concepto del área de tecnología sobre este tiempo de implementación?

R/= No es competencia del área de tecnología establecer los tiempos para la ejecución del contrato, la ejecución del contrato así como las necesidades de servicio del mismo son responsabilidad del área de Talento Humano.

Página 28-Cronograma del proceso:

Solicitamos respetuosamente el día y la hora en el cual se publicó este proceso de invitación abierta; así como el proceso adelantado por La Previsora para divulgar el proceso para que todos los interesados puedan participar.

R/= El presente proceso se encuentra publicado en la página web oficial de La Previsora desde el 25 de julio 2024, el proceso de divulgación es el que se establece en el Manual de contratación, en el cual se indica que todas sus invitaciones abiertas serán publicadas en la página web.



Es complicado para un oferente contar, solamente, con 1.5 días hábiles para realizar observaciones a un documento de invitación abierta con requerimientos totalmente nuevos porque estos no tienen, en gran parte, nada que ver con el estudio de mercado base de esta

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

invitación, en el cual participamos. Todas las observaciones, sugerencias y tiempo invertido de nuestra parte en el estudio de mercado fueron observadas.

R/= Se informa que todas las observaciones y sugerencias, que contribuyen al éxito del proceso, recibidas por los participantes del estudio de mercado, se tuvieron en cuenta también para este proceso, el cual cumplió con el principio de publicidad para garantizar pluralidad de oferentes en el proceso de contratación.

¿La Previsora considera que un oferente puede en una semana solicitar y aportar las certificaciones requeridas en la Invitación y responder todo lo requerido en un proceso de selección de esta magnitud?

R/= Sí, los tiempos establecidos en el cronograma de la presente invitación se encuentran dentro de los límites establecidos en los diferentes procesos de contratación que adelanta La Previsora.

Requerimiento Literal 2 del Numeral 5 (Página 9)

Observación: ¿En qué documento están los niveles de servicio base a negociar, donde y en qué momento se establecen?

R/= Según el documento de condiciones definitivas, los acuerdos de servicio se acordarán en la etapa de implementación, según el literal 1.1.17 del numeral 6.

“...1.1.17. Presentar y acordar con LA PREVISORA S.A los indicadores del proceso y los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) operativos y tecnológicos...”

Requerimiento Literal 14 del Numeral 5 (Página 9)

Observación: ¿En qué consiste el Sistema SARO y cuál es el compromiso específico requerido?

R/= Es la capacitación a proveedores donde se les da a conocer el Sistema de Administración de Riesgo Operativo y cuya finalidad es que el personal In-House tenga conocimiento de los temas informados al proveedor.

Requerimiento Literal 1.1.1.18 del Numeral 6 (Página 12)

Observación: ¿Entendemos que al migrar la data solo se migra lo necesario?, ¿no se migran todos los históricos? Porque en el Numeral 1.2 Migración de datos, solicitan migrar históricos de 40 años, por favor aclarar el alcance real. ¿En qué tiempo se deben migrar históricos? ¿mientras migran que consultan?

R/= Se debe realizar la migración total de la información, es decir, 40 años hacia atrás, teniendo en cuenta que los beneficios convencionales se aplican según la antigüedad de las personas, datos que son necesarios para la liquidación.

Requerimiento Literal 1.1.1.20 del Numeral 6 (Página 12)

Observación: Se pretende implementar y hacer dos paralelos en menos de 3 meses que quedan por implementar ¿Qué pasa si no se cumple, solo se dará más plazo al nuevo proveedor?

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

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



R/= El proveedor seleccionado debe garantizar la puesta en marcha de las dos salidas en paralelo con el fin de ajustar el 100% del proceso.

Requerimiento Literal 1.1.4 del Numeral 6 (Página 14)

Observación: Solicitan que el Proveedor entregue el manual de procedimientos y modelo de operación. ¿Realmente consideran que en menos de 3 meses se levante un manual se implementación y un manual de operación, se realicen 2 paralelos de una operación como la de La Previsora? Solicitamos que este manual lo provea La Previsora.

R/= La Previsora S.A. busca realizar la contratación de un proveedor que cuente con la suficiente experiencia y experticia para garantizar agilidad en las actividades e implementación de los procesos.

Requerimiento Literal 2.1.3 del Numeral 2 Etapa de operación (Página 15)

Observación: Es imposible realizar todas las liquidaciones que solicitan, solicitamos que, por favor, limiten o definan el alcance o determinar en los ANS.

R/= Agradecemos su observación y la misma será acordada en los ANS en la Etapa de Implementación.

Requerimiento Literal 2.1.4 del Numeral 2 Etapa de operación (Página 15)

Observación: ¿Cuántas nominas adicionales se deben manejar?, es imposible definir una operación abierta, solicitamos, por favor, limitar el alcance en cantidades.

R/= Agradecemos su observación, pero la misma no será tenida en cuenta. Lo anterior obedece a que la herramienta del proponente debe garantizar nóminas adicionales por el pago de beneficios convencionales, liquidaciones de contrato y demás. Actualmente se ejecutan de media de 2 a 6 nóminas adicionales.

Requerimiento Literal 2.1.23 del Numeral 2 Etapa de operación (Página 16)

Observación: ¿Que es el CHIP de Contraloría? ¿Que información de nomina debe contener este informe?

R/= El CHIP es la información de todo el año y se reporta por cargo, incluye cuantos empleados están en esos cargos y especifica unas columnas donde debe colocarse los valores de pagos según corresponda a salarios, vacaciones, primas extralegales, auxilios convencionales y demás conceptos de nómina. El mismo ha sido entregado por ustedes en los últimos años.

Requerimiento Literal 2.1.30 del Numeral 2 Etapa de operación (Página 17)

Observación: ¿El proveedor debe cargar el archivo?

R/= No, el proveedor como fuente de información es el responsable de reportar lo solicitado por la Contraloría en un archivo, que se entrega a un funcionario de La Previsora y este a su vez lo carga en el sitio informado por la Contraloría.

**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

Requerimiento Literal 2.1.31 del Numeral 2 Etapa de operación (Página 17)

Observación: ¿El proveedor debe hacer esta actividad?

R/= Si, el proveedor como fuente de información es el responsable de reportar lo solicitado por la Contraloría en un archivo.

Requerimiento Literal 2.1.33 del Numeral 2 Etapa de operación (Página 17)

Observación: ¿El alcance es del tiempo que operemos o de todo el histórico de La Previsora? ¿Porque en el Literal 2.2.16 si lo limitan a la vigencia del contrato?

R/= El numeral 2.2.16 hace referencia a la conciliación trimestral con el fin de evitar posibles requerimientos a futuro y el numeral 2.1.33 se refiere a que en el actual contrato el proponente deberá contestar este tipo de requerimientos sin importar la fecha, pero a nivel de responsabilidad de este si se ocasiona algún hallazgo, el proponente responderá desde la ejecución del contrato.

Requerimiento Literal 2.2.12 del Numeral 2 Etapa de operación (Página 18)

Observación: ¿Cuántas certificaciones en total al mes? Por favor, limitar la cantidad mensual, no es funcional y administrativamente viable que no se limite la cantidad de solicitudes.

R/= En la operación actual se han presentado para un mes hasta un máximo de 10 solicitudes por causa de presentaciones masivas de los funcionarios a cargos gubernamentales. Sin embargo, no es una constante, en general se presentan hasta 4 solicitudes mensualmente.

Requerimiento Literal 2.2.15 del Numeral 2 Etapa de operación (Página 19)

Observación: ¿A qué sistema dispuesto por La Previsora se refiere?

R/= El sistema dispuesto es SISE, para el cual se entregarán usuarios al proponente, esta actividad la ha venido ejecutando el proveedor actual.

Requerimiento Literal 2.2.28 del Numeral 2 Etapa de operación (Página 19)

Observación: Por favor, informar las formas de socializar la información a los empleados.

R/= El medio utilizado desde hace más de 20 años, es por medio de una comunicación masiva “buena nota”, el proponente entrega la información al área de Talento Humano y esta será dispuesta al área de Mercadeo para que emitan la nota y sea publicada.

Requerimiento Literal 2.2.30 del Numeral 2 Etapa de operación (Página 20)

Observación: Por favor detallar este punto, como logra uno como Proveedor proyectar costos y recursos si no sabe los volúmenes y no conoce el aplicativo. Por favor, especificar que se define en los ANS.

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

R/= Como política de la compañía ya no se maneja documentos físicos, para lo cual pone a disposición del operador de nómina un aplicativo que se denomina “Carpeta Única Digital” para lo cual cada documento que se genere desde la nómina por funcionario deberá cargarse a esta carpeta. El volumen dependerá de los mismos procesos que se generen desde el outsourcing de nómina para no manejar carpetas de historias laborales o procesos a cargo del área.

Requerimiento Literal 2.2.31 del Numeral 2 Etapa de operación (Página 20)

Observación: Cuando llega un requerimiento que no se sabe el alcance ni el tiempo de entrega como entendemos en este punto, quien asume el costo de esta actividad, actualmente La Previsora hace que lo asumamos como Proveedor con nuevos recursos y tiempos extra).

R/= Dentro de la propuesta presentada por cada oferente se debe contemplar los costos por imprevistos que se puedan generar en el marco de las actividades contratadas.

Requerimiento Literal 2.2.33 del Numeral 2 Etapa de operación (Página 20)

Observación: Cuantos y cuales informes son y son ilimitados por lo menos definirlos en los ANS.

R/= Se tiene en cuenta la observación, esto será definido en los ANS. Estos dependerán de las auditorías internas y externas que se puedan presentar en el transcurso de la ejecución del contrato.

Requerimiento Literal 2.2.35 del Numeral 2 Etapa de operación (Página 20)

Observación: Solicitan el control de planta, pero no que el sistema tenga un módulo que permita realizar este control, como han estimado este control para que no se pierda esta actividad de muchos años en La Previsora. Cuáles son las clasificaciones?

R/= Este proceso se ha venido ejecutando actualmente, la clasificación es la misma establecida en el archivo que lleva por nombre “*Planta de Personal*”, la cual es alimentada desde el ingreso de personal y en los movimientos que se puedan presentar como por ejemplo ascensos y traslados.

Requerimiento Literal 2.2.37 del Numeral 2 Etapa de operación (Página 20)

Observación: ¿Cuántas son? ¿Que tiempo tenemos? ¿Cómo la dimensionamos el costo extra lo asume La Previsora?

R/= Esta actividad no presenta costo adicional, teniendo en cuenta que, en la presente licitación, se incorporó un perfil técnico operativo de nómina exclusivo para este proceso de depuración de deudas reales y presuntas, teniendo la responsabilidad de depurar lo que sea reportado por los fondos y los funcionarios; tanto en el plazo de ejecución del contrato como para vigencias anteriores.

Requerimiento: 3. Etapa de cierre

Observación: Esta etapa está muy general, ¿cómo se compromete un Proveedor a entregar archivo ilimitados, acompañamiento ilimitado, a un proceso de cierre y sin costo. Consideramos

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

que se debe costear y tener en cuenta para evaluar el precio o definir los entregables específicos, toda la responsabilidad se está transfiriendo al Proveedor y sin costo para La Previsora.

R/= Teniendo en cuenta que es responsabilidad del operador contar con la información que se va ejecutando durante la vigencia del contrato, y la cual es de propiedad de La Previsora no se debe evaluar precio adicional, y los entregables se pueden evaluar cuando se conformen los ANS.

Requerimiento: Literal 7.1.2 del Numeral 7. Entregables (Página 21)

Observación: Porque solicitan los scrip de creación de BD. La Previsora lo instala en alguna parte.

R/= Se genera aclaración mediante adenda

Requerimiento: Literal 7.1.4 del Numeral 7. Entregables (Página 21)

Observación: No entendemos este punto por favor detallar.

R/= Se genera aclaración mediante adenda

Requerimiento: Literal 7.1.6 del Numeral 7. Entregables (Página 22)

Observación: No entendemos este punto. Que parte del sistema va a operar La Previsora, porque deben conocer los componentes y la arquitectura del software.

R/= Se genera aclaración mediante adenda

Requerimiento: Literal 7.1.8 del Numeral 7. Entregables (Página 22)

Observación: No entendemos este entregable La Previsora instalar el aplicativo (por eso no es importante el alojamiento)

R/= Se genera aclaración mediante adenda

Requerimiento: Literal 7.2 del Numeral 7. Etapa de operación (Página 22)

Observación: No es viable que un Proveedor puede calcular costos reales de una operación si este requerimiento dice “sin embargo, La Previsora de ser necesario podrá solicitar entregables adicionales” ¿La Previsora modificará la tarifa de acuerdo con los nuevos entregables?, que pasará con los cambios por reformas laborales, los debe asumir el Proveedor, así estas solicitudes modifiquen los ANS ya pactados en implementación?

R/= En la contratación se establece que el proponente debe garantizar la actualización del software para que se alinee con las reformas laborales y cambios que se puedan presentar durante la vigencia del contrato. Por otra parte, no se está solicitando entregables adicionales propios a la ejecución de la etapa de operación que actualmente entrega el operador de nómina.

Requerimiento: Literal 7.2.15 del Numeral 7. Entregables (Página 23)

Observación: ¿A qué se refiere este entregable?

**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



R/= Este entregable hace referencia al archivo en Excel con el detalle de la liquidación de nómina mensual.

Requerimiento: Literal 7.2.22 del Numeral 7. Entregables (Página 24)

Observación: ¿Cuál es el alcance y entregable de este requerimiento?

R/= Es la posición laboral como asesoría del operador de nómina frente a nuevos requerimientos o cambios en liquidaciones de las prestaciones para los distintos tipos de empleados que se liquidan en la compañía.

Requerimiento: Numeral 9. Plazo de ejecución del contrato (Página 26)

Observación: Entendemos que el alcance del servicio a contratar incluye 3 etapas. Porque no son costeadas por separado cada etapa y tenidas en cuenta para el puntaje total de la tabla de factores de calificación de las ofertas (página 92)?.

R/= Teniendo en cuenta que la etapa de implementación para el proveedor actual únicamente estaría conformada por la inclusión de dos módulos nuevos “viáticos y comisiones y créditos educativos”, los costos no serían comparables entre oferentes.

Requerimiento: Nota 1 del Numeral 17. Cronograma del proceso (Página 29)

Observación: ¿Qué criterio aplicará La Previsora para realizar la devolución de solicitudes extemporáneas?

R/= Tal cual como se indica en la nota 1, las solicitudes extemporáneas son aquellas que se realizan antes o después de las fechas indicadas en el documento de condiciones.

Requerimiento: Numeral 17. Cronograma del proceso (Página 32)

Observación: Cómo La Previsora garantiza que los demás Proveedores no modifiquen los archivos registrados en el link mencionado.

R/= La información compartida se realizará de manera individual y con restricciones, es decir las propuestas allegadas serán compartidas, pero el original reposará en los archivos de La Previsora previstos para esta invitación, por lo cual no se permitirá la modificación de los archivos.

Requerimiento: Numeral 17. Cronograma del proceso (Página 34)

Observación: Si el oferente no se puede conectar por problemas de las herramientas, solicitamos que el Proveedor pueda enviar un correo con la clave a las 3:10 pm.

R/= Respecto a lo anterior es importante precisar que el documento de condiciones establece que: *“(…) La contraseña debe ser revelada por parte de EL OFERENTE ÚNICAMENTE DURANTE LA AUDIENCIA DE CIERRE. Las contraseñas de requisitos calificables que sean entregadas y/o remitidas a LA PREVISORA S.A. antes del inicio de la audiencia de cierre 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

*después de terminada la audiencia de cierre, no serán tenidas en cuenta en este proceso y como consecuencia la propuesta en particular será RECHAZADA. (...)*

Aunado a lo anterior el numeral 26 Audiencia de cierre indica *“En el evento en que uno de LOS OFERENTES no se pueda conectar y si EL OFERENTE no suministró a LA PREVISORA S.A. la contraseña para abrir el archivo correspondiente a los aspectos calificables, se dará por entendido que la propuesta no fue recibida y por lo cual no se evaluará.”*

Teniendo en cuenta lo anterior, el oferente se debe conectar a la audiencia de cierre para proporcionar la contraseña de los archivos correspondientes.

## CAPITULO II ASPECTOS DE LA PROPUESTA

Observaciones:

Página 43, Punto 5:

Solicitamos dar a conocer el estudio por el cual se determinó que una operación de la magnitud de La Previsora se logra hacer con \$43.019.250 antes de IVA, incluyendo dos (2) módulos nuevos del sistema, de los cuales nosotros solamente cotizamos el valor de la implementación, valor que es superior al valor estimado para toda la implementación del sistema.

R/= El presupuesto oficial estimado de presente proceso de contratación fue establecido de conformidad al resultado del análisis del estudio de mercado realizado por la compañía, donde se dieron a conocer las etapas de ejecución del contrato, así como las condiciones técnicas requerida para la ejecución del mismo según necesidades del servicio de la compañía. (Ver informe estudio de mercado)

¿Por qué se tiene que diferenciar al proveedor actual? ¿Por qué se ignoran los valores cotizados en el estudio de mercado? Quitando los dos (2) módulos nuevos, el valor de implementación que tendrá el nuevo proveedor es de \$25.811.550 antes de IVA, ¿este valor es razonable para La Previsora?

R/= Teniendo en cuenta que la etapa de implementación para el proveedor actual únicamente estaría conformada por la inclusión de dos módulos nuevos “viáticos y comisiones y créditos educativos”, los costos no serían comparables entre oferentes.

Adicionalmente, conforme al estudio de mercado adelantado por la compañía y de acuerdo con el tiempo estimado para la Etapa de Implementación se define este valor.

Consideramos que todos los oferentes van a ofertas el valor de \$104.364 antes de IVA por empleado liquidado. Este valor no cubre el costo que a hoy paga La Previsora por el servicio, pero solicitan más personal con mayor salario. ¿Por esto se redujo la capacidad técnica en relación con el alojamiento y el canal dedicado?

**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

R/= El rango de la tarifa se plantea según los valores ofertados en el estudio de mercado y no depende de otras variables. Así mismo, el personal y los salarios se solicitan teniendo en cuenta la rotación del personal presentada con el proveedor actual y queriendo garantizar un equipo de nómina competitivo y estable en la operación.

Por favor, indicarnos ¿porque el valor de la implementación no es tenido en cuenta en el factor económico de calificación?

R/= Teniendo en cuenta que la etapa de implementación para el proveedor actual únicamente estaría conformada por la inclusión de dos módulos nuevos “viáticos y comisiones y créditos educativos”, los costos no serían comparables entre oferentes.

Requerimiento: Numeral 32, Literal b. (Página 40)

Observación: ¿Es decir que si solo se presenta un oferente La Previsora declara fallido el proceso?

R/= El literal b hace referencia a lo siguiente:

*“b. No haya concurrencia de oferentes al proceso.”*

Se deduce de lo anterior que al no presentarse ningún oferente, LA PREVISORA S.A deberá declarar fallido el proceso. Respecto a la pregunta anterior si se presenta un solo oferente existiría concurrencia y no se podría declarar fallido.

Requerimiento: Numeral 5, Ítem 2 (Página 43)

Observación: “Según cantidad de liquidaciones mensuales”, ¿como se solicita que haya varias liquidaciones de nómina? ¿cuándo un empleado tiene varias se cuentan?

R/= Cada funcionario activo o retirado será contado como una unidad. En el proceso actual de nómina, no se cuenta por registro realizado a cada funcionario o la cantidad de documentos que se deban liquidar para dar cumplimiento a los pagos mensuales.

Requerimiento: Numeral 6, Literal 1

Observación: ¿Porque se limita el valor del servicio para el actual Proveedor? ¿La Previsora tuvo en cuenta los valores presentados por el actual proveedor en el estudio de mercado?

R/= Teniendo en cuenta que la etapa de implementación para el proveedor actual únicamente estaría conformada por la inclusión de dos módulos nuevos “viáticos y comisiones y créditos educativos”, el costo establecido es el calculado con base al estudio de mercado adelantado previamente.

Requerimiento: Numeral 6, Literal 2

Observación: Etapa de operación: Solicitamos que el incremento anual del servicio sea a partir del mes de enero de cada año calendario teniendo en cuenta que La Previsora exige unos

**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

sueldos mínimos al personal contratado y los sueldos se incrementan a partir de enero de cada año calendario.

R/= Agradecemos su observación, pero la misma no podrá ser tenida en cuenta, lo anterior obedece a lo informado en el documento de condiciones en el numeral 6. *Forma de pago / 2. Etapa de operación*, en donde se indica:

*“...El incremento del valor de liquidación por persona para cada año se realizará en la misma proporción del aumento del IPC informado por el DANE para el año inmediatamente anterior. El aumento se realizará cuando se cumpla cada año de ejecución de la Etapa de Operación del contrato, este incremento deberá realizarse igualmente al salario del personal In-House requerido por la Compañía en el numeral 3. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA / 3.1 Recurso Humano...”*

Requerimiento: Numeral 6, Literal 3

Observación: Relacionan que el cierre se realice sin costo. De acuerdo con esto, solicitamos que se limite el alcance de esta etapa de conformidad con el estudio de mercado adelantado.

R/= La etapa de cierre se realiza sin costo ya que es el resultado de la toda la operación del contrato y ésta se debe realizar en los últimos meses de contrato donde efectivamente se está pagando el servicio de administración de nómina, si bien las actividades adicionales para esta etapa es la preparación y entrega de la información en los parámetros que lo solicite La Previsora, la misma no debe generar mayor disposición de recurso humano ya que la información la genera el software de nómina.

### CAPITULO III ASPECTOS HABILITANTES

#### Observaciones generales

Página 60-Indicadores que se deben acreditar:

En nuestra opinión, estos indicadores no justifican la capacidad financiera requerida al oferente a seleccionar dada la magnitud de la responsabilidad y operación de La Previsora.

Asumimos que la respuesta es que así se garantiza la pluralidad de oferentes y apoyo a mipymes, en realidad es así? Si en procesos anteriores la Entidad se aseguraba de tener oferentes idóneos ¿donde queda la importancia de la operación para La Previsora?

R/= La Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición. Dentro del estudio del sector realizado se tuvo en cuenta la información de estados financieros registrados en SuperSociedades donde se observa 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](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



existe pluralidad de oferentes que cumplen con los indicadores solicitados para el monto del contrato, adicionalmente se realizó la validación de procesos similares en el SECOP.

Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la forma de pago y plazo de ejecución del contrato en el documento de condiciones, ya que los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas durante la ejecución del contrato.

Considerando lo anterior, con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento, patrimonio e índice de liquidez, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato.

Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de Previsora, se mantiene la capacidad financiera definida.

Página 62 Numeral a. Experiencia técnica habilitante:

En este requerimiento ya no observamos la pluralidad de proponentes, teniendo en cuenta que es desventajoso participar en un estudio de mercado en el cual se anexa información económica y de experiencia.

Solicitamos, específicamente, que se cambie “reporte de nómina y administración de personal” por “reporte de nómina y/o administración de personal” Si no se acepta, por favor, adicionar con “y” todos los módulos y servicios que faltan, tales como: administración de hoja de vida, administración de planta de personal, administración de actos administrativos, entre otros.

R/= Agradecemos su observación y la misma será tenida en cuenta mediante adenda.

Solicitamos, adicionalmente, para que haya pluralidad de oferente, eliminar la restricción de experiencia de cinco (5) años.

R/= Agradecemos su observación y la misma será tenida en cuenta mediante adenda, ampliando el plazo a los últimos diez (10) años.

Página 66 Numeral b. Recurso Humano

En general, vemos que disminuyen los estudios académicos requeridos al personal, pero exigen que sean mejor pagos ¿Cómo se asegura La Previsora que el nuevo proveedor cumpla el pago de estos salarios?

R/= La formación académica está conforme al estudio de mercado y al actual contrato.

Cual es la justificación para disminuir la formación académica y se condicione la experiencia del personal? No es por el estudio de mercado porque así estaba originalmente en el estudio de mercado.

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

R/= Como se indica en el punto anterior la formación académica se mantiene como en el estudio de mercado y como se está operando al actual contrato; frente a la experiencia del personal no se condiciona, se debe garantizar como un mínimo en experiencia específica por parte de las personas que entran a operar la nómina de la compañía.

Página 76, Numeral 1 Recursos tecnológicos, primer párrafo:

Consideramos que acá está la clave de todo el cambio del alcance de la Invitación. Por favor, noten que se solicita infraestructura tecnológica del proveedor, no importa que sea en sus propias máquinas, no solicitan canal dedicado como se tiene en la actualidad. ¿A La Previsora le interesa conocer donde están alojados los datos de sus funcionarios? Consideramos que por este aspecto se están economizando el dinero que se disminuye en la implementación y en la operación.

Por el punto anterior, es importante para nosotros conocer el concepto del área de tecnología de La Previsora.

R/= Se genera aclaración mediante adenda

Página 76, Numeral 1.1 Condiciones básicas tecnológicas:

¿Ustedes saben que La Previsora es dueña de una licencia del aplicativo SARA? Y que este aplicativo puede cubrir las necesidades de la operación de La Previsora en cuanto a nómina con todos los módulos que no se solicitan en la actual invitación?

No obstante lo anterior, ¿porque registran la opción de compra del software del nuevo proveedor en esta invitación?

R/= La Previsora S.A. tiene autonomía para adquirir los softwares que considere necesarios para garantizar su operación.

Requerimiento: Numeral 7, último párrafo (Página 46)

Observación: Agregar al final del párrafo que sean impuestos vigentes a la fecha de celebración de cada contrato.

R/= Agradecemos su observación, pero la misma no será tenida en cuenta, toda vez que como se especifica en el ANEXO MINUTA DEL CONTRATO *“Este formato es un modelo de los contratos suscritos con LA PREVISORA S.A, lo cual no implica que el contrato suscrito con EL OFERENTE seleccionado sea exactamente igual al modelo relacionado”*

Los ajustes que se requieran realizar del mismo se acordaran con el Oferente seleccionado del proceso.

Requerimiento: Capítulo III Aspectos habilitantes, Indicadores que se deben acreditar (Página 60)

Observación: Consideramos que, para la cantidad de recursos económicos, técnicos y humanos a cargo del oferente seleccionado, los indicadores exigidos están muy bajos para el caso de capital de trabajo y patrimonio y demasiado alto el indicador de nivel de endeudamiento, los

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

cuales pueden representar un incumplimiento o seguimiento de la actividad por parte del oferente seleccionado con esta capacidad financiera. Solicitamos redefinir estos indicadores a acreditar por cada oferente.

R/=La Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición. Dentro del estudio del sector realizado se tuvo en cuenta la información de estados financieros registrados en SuperSociedades donde se observa que existe pluralidad de oferentes que cumplen con los indicadores solicitados para el monto del contrato, adicionalmente se realizó la validación de procesos similares en el SECOP.

Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la forma de pago y plazo de ejecución del contrato en el documento de condiciones, ya que los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas durante la ejecución del contrato.

Considerando lo anterior, con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento, patrimonio e índice de liquidez, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato.

Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de Previsora, se mantiene la capacidad financiera definida.

Requerimiento: Numeral 3, Literal a. Experiencia técnica habilitante (Página 62)

Observación: Solicitamos sean tenidas en cuenta los contratos ejecutados por más de cinco (5) años, en consideración a que La Previsora no puede desconocer toda la experiencia adquirida por el Oferente y limitarla solo a los últimos cinco (5) años.

R/= Agradecemos su observación y la misma será tenida en cuenta mediante adenda, ampliando el plazo a los últimos diez (10) años.

Requerimiento: Numeral 2 Experiencia del personal (Página 72)

Observación: Porque disminuyeron la exigencia en la formación académica de los roles requeridos para la operación del servicio? Observamos que eliminaron las especializaciones dentro de la formación académica.

R/= La formación académica solicitada para el personal In-House se establece con base en las necesidades de la compañía.

Requerimiento: Numeral 2 Experiencia del personal (Página 73)

**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: Porque limitan que las certificaciones de experiencia sean máximo 3? Cada rol debe cumplir la experiencia específica sin importar en cuantos proyectos o contratos. Solicitamos eliminar esta limitación en cantidad de certificaciones de experiencia.

R/= LA PREVISORA S.A. busca que el personal que preste sus servicios In-House tenga experiencia continua, teniendo en cuenta que hay perfiles en los cuales se solicita experiencia de 1 y 2 años.

Requerimiento: Párrafo 6 de Página 74

Observación: ¿Las solicitudes de aumento o disminución de personal afectarán el valor del servicio contratado?

R/= Esas modificaciones serán validadas y acordadas con el proveedor seleccionado si se llegara a presentar el caso.

Requerimiento: Párrafo 7 de Página 74

Observación: Solicitamos, detallar el alcance de “cualquier situación que se pudiese presentar dentro de la ejecución contractual” No es posible adquirir responsabilidades y compromisos de situaciones futuras no establecidas.

R/= El párrafo hace referencia a cualquier situación que se pueda presentar dentro de la ejecución del contrato con el personal In-House.

Requerimiento: Primer párrafo de Página 76

Observación: La solución no debe ser instalada en un host reconocido puede ser instalada en maquinas del proveedor, es decir que no debe tener canal dedicado con La Previsora?.

R/= Se genera aclaración mediante adenda

Requerimiento: Literal 1.1.6. (Página 77)

Observación: ¿El oferente debe informar el valor estimado de venta del software a utilizar en el servicio?

R/= No, esto se podrá presentar en un futuro caso de que LA PREVISORA S.A esté interesada en adquirirlo.

Requerimiento: Literal 1.2.1 (Página 77)

Observación: No solicitan los otros módulos requeridos por ejemplo viáticos.

R/= El módulo de viáticos es requerido y detallado en la página 86, numeral 1.11.2 Módulo de viáticos y comisiones.

Requerimiento: Literal 1.2.6 (Página 77)

Observación: Solicitamos eliminar la expresión “entre otros” o en su defecto delimitar el alcance del requerimiento.

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



R/= Agradecemos su observación, sin embargo, esta no será tenida en cuenta.

Requerimiento: Literal 1.2.11 (Página 78)

Observación: Solicitamos informar cual es el ciclo de capital humano

R/= El ciclo de gestión de capital humano hace referencia desde la contratación hasta la liquidación.

Requerimiento: Literal 1.2.12 (Página 78)

Observación: Por favor aclarar que es configurar flujo de procesos

R/= La configuración de flujo de procesos hace referencia a la parametrización en el software de los procesos desde la contratación hasta la liquidación.

Requerimiento: Literal 1.3.4 (Página 78)

Observación: Por favor detallar el alcance de este requerimiento y eliminar la expresión “etc.”

R/= El software debe permitir realizar procesos de creación, fusión, escisión, traslado, eliminación de los cargos de planta de LA PREVISORA S.A.

Requerimiento: Primer párrafo de Página 79)

Observación: Con lo requerido en esta NOTA, ¿están solicitando módulos de selección, capacitación y de e-learning?

R/= No, se está solicitando registro, control y flujo de aprobación a los cambios que se puedan generar en la descripción de cargos.

Requerimiento: Literal 1.5.23 (Página 82)

Observación: Si La Previsora cambia de aplicativo contable el proveedor debe asumir el costo de la nueva interfaz o según el requerimiento tiene costo?.

R/= Sí, la parametrización en caso de cambio de software contable debe ser asumida por el proveedor seleccionado. Sin embargo, hay que tener en cuenta que los software no interoperan.

Requerimiento: Literal 1.5.24 (Página 82)

Observación: ¿Si hay cambios se negocia la tarifa del servicio?

R/= El requerimiento no es claro.

Requerimiento: Literal 1.5.26 (Página 82)

Observación: Solicitamos delimitar el alcance del último requerimiento de este Literal: “Parametrizar todos los informes y los que se requieran”: Este alcance debe ser limitado o acordado en los ANS.

**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

R/= En la Etapa de Implementación se establecerán conjuntamente con el oferente seleccionado los ANS para la ejecución del contrato.

Requerimiento: Literal 1.8 (Página 84)

Observación: Todo este requerimiento lo hacemos actualmente. Solicitamos detallar porque el 1.8.1 es muy general o especificar que se detalla y delimita en los ANS

R/= En la Etapa de Implementación se establecerán juntamente con el oferente seleccionado los ANS para la ejecución del contrato.

Requerimiento: Literal 1.8.15 (Página 85)

Observación: Solicitamos eliminar la expresión “entre otros” o en su defecto delimitar el alcance del requerimiento.

R/= Las características de las certificaciones especiales serán las solicitadas por cada funcionario, por lo anterior, no sería preciso delimitarlas.

Requerimiento: Literal 1.15 (Página 88)

Observación: Anexo DI-SSI-034: Porque en la propuesta y no en la implementación, piden seguridad pero permiten instalar todo en máquinas del cliente?

R/= Se debe adjuntar en la propuesta para garantizar que el oferente cumple con los requisitos de seguridad establecidos en la CE 029/2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia – SFC.

Requerimiento: Literal 7 (Páginas 91-92)

Observación: ¿Cual es el procedimiento para determinar que es culpa del proveedor?

R/= Se determinará la responsabilidad del proveedor si se incumple con los cronogramas establecidos y/o alguna de las actividades descritas en el contrato.

## CAPITULO IV ASPECTOS CALIFICABLES

Solicitamos cambiar las certificaciones como lo solicitamos en las observaciones de requisitos habilitantes.

Con la forma de calificación es seguro que todos los oferentes obtendrán la mayor calificación de 788 puntos en el factor económico, por esto sentimos que las certificaciones de experiencia habilitante y adicional están limitadas en tiempo y alcance.

En las certificaciones, es importante que los oferentes tengan experiencia los últimos cinco (5) años pero no dan valor a que esta experiencia sea en entidades de economía mixta del orden nacional como es La Previsora y que tengan sindicatos, empleados de libre nombramiento. En general, se reduce el numero de oferentes y se gana el mayor puntaje con las certificaciones.

**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

R/= Será tomada en cuenta la observación y se realizará modificación ampliando el plazo a los últimos diez (10) años. Se solicita certificaciones de experiencia con empresas privadas o públicas para no excluir oferentes y garantizar pluralidad.

Requerimiento: Literal 1. Factores de calificación (Página 92)

Observación: No estamos de acuerdo en que en el presente proceso, La Previsora le de más importancia al factor económico, disminuyendo la calidad y ventajas técnicas que se tienen actualmente, en detrimento de la calidad del servicio y de las condiciones de operación y técnicas actuales.

La Previsora no tuvo en cuenta lo expresado en el estudio de mercado, en relación con la complejidad de la nómina administrada y el alcance de cada actividad, aunado a la calidad y formación del equipo de trabajo asignado.

Consideramos que están eliminando costos de alojamiento y de canal dedicado, pero se deja un menor costo por empleado.

El costo mínimo por empleado no cubre el proceso actual, si gana el mismo proveedor debe disminuir la calidad de la infraestructura para operar, con el fin de no tener desequilibrio económico.

R/= El costo actual para la liquidación por empleado es de \$112.408 incluido IVA, sin embargo, con base en el estudio de mercado se estableció un valor de \$124.193 incluido IVA, por lo anterior, no se está dejando un menor costo por empleado.

Requerimiento: Literal 2. Experiencia adicional (Página 94)

Observación: Con el fin de garantizar un proveedor de servicio con experiencia, solicitamos que le exijan que, por lo menos haya trabajado con una entidad mixta o del gobierno nacional.

No es lo mismo trabajar con entidades privadas, donde no manejan planta de personal o actos administrativos que son propias de entidades como La Previsora.

R/= Se solicita certificaciones de experiencia con empresas privadas o públicas para no excluir oferentes y garantizar pluralidad.

Observación: Porque en este factor solicitan 900 empleados y para las dos (2) certificaciones de experiencia mínima, solo 800 empleados.

R/= Por tratarse de un factor calificable y basados en el promedio de liquidaciones manejadas en LA PREVISORA S.A se incrementó en 100 la cantidad.

Observación: Entendemos en el cuadro que por entregar una certificación dan 25 puntos y por entregar dos certificaciones también dan 25 puntos, ¿qué diferencia hay? Por favor aclarar.

**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

R/= Agradecemos su observación, se realizará el ajuste a través de adenda, indicando que por una certificación adicional se otorgarán 25 puntos y por 2 certificaciones adicionales 50 puntos.

Observación: Porque se limita a 5 años, es decir, ¿que la experiencia de más años no es válida en este proceso?

R/= Agradecemos su observación y la misma será tenida en cuenta mediante adenda, ampliando el plazo a los últimos diez (10) años.

Requerimiento: Página 127

Observación: Por favor, informar que ejemplo o situación de prioridad intelectual aplica para este contrato en desarrollo.

R/= Se informa que la minuta de contrato informada es un modelo y las cláusulas y condiciones definitivas se validaran con el área jurídica del proveedor seleccionado.

Requerimiento: Página 128

Observación: ¿Porque debemos entregar código fuente de nuestro software a utilizar en la prestación del servicio?

R/= La minuta de contrato informada es un modelo y las cláusulas y condiciones definitivas se validarán con el área jurídica del proveedor seleccionado.

Observación: ¿En cuanto a las cuotas partes pensionales, cual es el alcance sobre el punto, el operador de nómina tendrá la responsabilidad de tener contacto y remitir oficios de cobro a las entidades y posteriormente realizar el reconocimiento contable?

R/= Las cuotas partes las maneja el profesional de la Subgerencia de Administración de Personal, el operador de nómina se encargará de cargar el valor de la cuota parte mensual según el porcentaje correspondiente y actualizarlo cada año según el valor de la mesada, es decir, el registro contable de cobro. En cuanto al cobro e imputación de este, lo realiza el profesional de la Subgerencia de Administración de Personal de La Previsora.

Observación: ¿La Previsora suministra la información pertinente para realizar la indexación de mesadas pensionales y el personal jurídico de la Gerencia de Talento Humano se encargará de la validación y aprobación del mismo?

R/= No, la indexación se debe realizar conforme a la normatividad vigente y desde la gerencia de Talento Humano de La Previsora, se realiza validación de los valores informados.

**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



Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
1	Página 11, 1 Implementación, 1.1 Actividades principales, 1.1.7	1.1.7. Entregar el libreto (deck) de pruebas para validación y aprobación de los líderes funcionales de LA PREVISORA S.A. que desarrollarán la prueba de funcionalidad del software.	Quién definirá el tipo de pruebas a realizar? A que se le realizará prueba: a todos los conceptos, a interfaces, reportes, liquidaciones de contrato, a un ciclo completo de año de nómina?	Se debe realizar pruebas a todos los procesos a realizar, nomina general, liquidaciones de contrato primas, bonificaciones Entre otros
2	Página 11, 1 Implementación, 1.1 Actividades principales, 1.1.9	Desarrollar los procesos de intercambio de información con los aplicativos contables de la Compañía: Sistema contable: SISE (el proponente seleccionado debe realizar homologación a los conceptos y cuentas contables de LA PREVISORA S.A.) . Sistema de créditos: Compensa. Operador de pagos y aportes de seguridad social: Mi Planilla . Dispersión de fondos: ACH Banco de Bogotá	De estos procesos se aplicará alguna prueba? Es adecuado que el proponente realice la homologación de conceptos y cuentas, cuando no conoce el manejo contable actual de la PREVISORA? No sé observan pruebas de nómina electrónica? Para la nómina electrónica se requiere revisión por parte de La Previsora antes de la trasmisión?	Sí, se aplicarán pruebas durante la Etapa de Implementación y se informará del manejo contable de LA PREVISORA S.A. La nómina electrónica será revisada por LA PREVISORA previamente a la transmisión.
3	Página 12, 1 Implementación, 1.1 Actividades principales, 1.1.12	Coordinar la realización de pruebas entre EL PROVEEDOR y LA PREVISORA S.A. a través de la coordinación y agendamiento de los equipos técnicos y funcionales.	Cuándo menciona realizar pruebas a que pruebas hace referencia? Cuál será la responsabilidad de las pruebas tanto de proveedor como de la Previsora?	Pruebas en los cálculos de las liquidaciones, en la parametrización y permisos de cada rol, en la generación de informes, etc.
4	Página 12, 1 Implementación, 1.1 Actividades principales, 1.1.18	Realizar el proceso definitivo de migración de la data necesaria para operar la solución, solicitando el aval de paso a producción final por parte de LA PREVISORA S.A.	La Previsora, realizará la validación de los datos migrados?	Sí, se realizará validación durante la etapa de implementación.
5	Página 12, 1 Implementación, 1.1 Actividades principales, 1.1.19	Adelantar la simulación de la puesta en marcha con 2 casos reales; es decir, se deberá liquidar al menos 2 periodos de nómina como prueba en paralelo a la liquidación real. Lo anterior, sin costo adicional durante la Etapa de Implementación. Esto para evaluar el desempeño requerido antes de iniciar	Estas simulaciones, iniciarán con que actividad y hasta donde irá el alcance de las mismas? Que se deberá entregar como evidencia de las pruebas de estos dos meses?	Se debe realizar el cargue de información de históricos y parametrización del software para realizar la liquidación de nómina en paralelo e identificar las diferencias, en el segundo mes ya se deben aplicar los correctivos y no generar diferencias para la salida

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@ustarizabogodos.com  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogodos.com](http://www.ustarizabogodos.com)

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

Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
		su producción. En caso de ser necesario EL PROVEEDOR deberá optimizar la solución propuesta, con el fin de cumplir con los niveles de servicio adquiridos		a producción. Los entregables principalmente serán los cierres contables y pruebas de transmisión de nómina electrónica.
6	Página 11, 1 Implementación, 1.3 Equipo de trabajo, 1.3.1	Gestionar los compromisos adquiridos por las partes.	Especificar cuales serian esos compromisos ?	Cumplimiento del cronograma de actividades de nómina y cumplimiento de las fechas de compromisos legales tales como seguridad social, Dian y Gerencia contable, quienes deben reportar información a la Superfinanciera teniendo en cuenta que La Previsora es entidad vigilada.
7	Página 13, 1 Implementación, 1.3 Equipo de trabajo, 1.3.2	Realizar seguimiento a los diferentes procesos y presentar los ajustes a que haya lugar o la definición de nuevos procesos, con el fin de optimizar los servicios, tales como:  Gestión y resolución de problemas Gestión de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) Reportes Manejo de cambios Proceso de retroalimentación y mejoramiento continuo a LA PREVISORA S.A. Seguimiento a las pruebas realizadas en las simulaciones de liquidación de nómina.	Explicar a que corresponde que se haga seguimiento a los diferentes procesos?	Seguimiento y control a las diferentes actividades que componen el proceso de nómina como: -Cargue de novedades (horas extras, salarios variables, vacaciones, primas, etc.), -reporte de incapacidades -Seguimiento de recobros -Cierres contables. -Conciliación. -Transmisión de nómina Entre otras.
8	Página 13, 1 Implementación, 1.3 Equipo de trabajo, 1.3.2	EL PROVEEDOR entregará durante la Etapa de Implementación una propuesta de manual de procedimientos, en el cual se detalle el proceso,		No se relaciona pregunta

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

Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
9	Página 14, 1 Implementación, 1.4 Manual de procedimientos y modelo de operación	EL PROVEEDOR entregará durante la Etapa de Implementación una propuesta de manual de procedimientos, en el cual se detalle el proceso	Solo se entregará en el manual mencionado, el tema de procesos o que otro detalle del cálculo de la nómina deberá contener? Se diseñará un modelo de manual también para administración de personal?	El manual de procedimientos.
10				No se relaciona pregunta
11	Página 15, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.1.	Realizar la recepción, recopilación, revisión y <b>cargue de documentación en el sistema de EL PROVEEDOR</b> (sistema que será validado por el área de TI de la compañía) de todas las novedades de personal que afecten la liquidación de la nómina: <b>solicitud de vacaciones legales y adicionales</b> , incapacidades, permisos y licencias, primas legales y <b>extralegales</b> , liquidación de cesantías parciales, bonificaciones, incrementos salariales, descuentos por créditos, auxilios convencionales, créditos al personal, viáticos, horas extras, comisiones, y todas aquellas que se generen con destino a la nómina.  Realizar la recepción, recopilación, revisión y cargue de todas las novedades de personal que afecten la liquidación de la nómina: solicitud de vacaciones legales y adicionales, incapacidades, permisos y licencias, primas legales y	1. Especificar qué tipo de cargue de documentación se realizaría, detallar la misma y mediante que mecanismo se recibiría la misma? 2. Solicitud de vacaciones legales y adicionales, estas varían según el tipo de convención, pacto o tipo de empleado, cuántos días se manejan de las vacaciones adicionales? 3 Cuántas primas extralegales existen? 4. De los viáticos mencionados solo es el valor de legalización o se debe manejar algo de anticipo en periodo extra 5. Cuántos conceptos aproximadamente se podrían manejar como devengos y deducciones? 6. Cuantos veces en el año se presentan incrementos, en un solo momento o los mismos se realizan en varios meses del año? 7. Los aumentos que se realicen en el año pueden ser retroactivos? 8. Estos aumentos retroactivos deben generar regresiones de otros conceptos? 9. Estos retroactivos generan	Realizar el cargue de todas las novedades que se reportan en el proceso actual, como es de su conocimiento como proveedor actual, se reportan horas extras, salarios variables, descuentos de créditos, auxilios entre otros. 2.la tabla de días adicionales se comparte el proveedor seleccionado 3. Prima extralegal y bonificación de navidad. 4. Reportar anticipos de viáticos, la legalización se realiza por medio de un proceso interno de La Previsora. 5. cerca de 180 conceptos. 6. se manejan 2 incrementos: - incremento a 1 enero para convencionales - incremento de directivos según la publicación del decreto de aumento de empleados públicos. 7 el aumento de directivos es retroactivo

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

Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
		<b>extralegales</b> (Convención Colectiva de Trabajo), liquidación de cesantías parciales, bonificaciones, <b>incrementos salariales</b> , descuentos por créditos, auxilios convencionales, créditos al personal, viáticos, horas extras, comisiones, y todas aquellas que se generen con destino a la nómina.	planillas de ajuste en seguridad social por cada mes, cuantas podrían ser esas planillas?	8. Si, se debe reliquidar otros conceptos. 9. depende en que mes se publique el decreto, según esto se hace la reliquidación de los meses.
12	Página 15, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.1.	Realizar la proyección de la liquidación de la nómina para uno o varios empleados sin costo adicional para LA PREVISORA S.A.	1. Indicar que se debe proyectar 1 o varios meses hacia adelante? 2. Qué se debe proyectar devengos, deducciones y el costo de la empresa?	1. Varios meses hacia adelante. 2. Se debe proyectar los devengos y en deducción la seguridad social y retención en la fuente
13	Página 15, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.4.	Generar nóminas adicionales cuando por necesidades de LA PREVISORA S.A. se requieran.	1. Cuál es el promedio mensual que se maneja? 2. El mes en el cual han tenido nóminas adicionales, cuántas han sido? 3. Que tipos de procesos generan nóminas adicionales?	1. Promedio de 4 2. 6 nóminas 3. Liquidación de contrato, pago de auxilios convencionales, primas, cesantías retroactivas, bonificaciones por negociación
14	Página 15, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.5.	Garantizar que la nómina se efectuará en las fechas fijadas por LA PREVISORA S.A. según la Convención Colectiva de Trabajo y/o acuerdos colectivos que se pacten a futuro y con el cumplimiento de la normatividad vigente.	¿Cuál es la fecha de pago hoy de la nómina?	23 de cada mes o el día anterior hábil si el 23 es fin de semana.

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



Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
15	Página 15, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.7.	Entregar archivo electrónico o reporte para que sea transmitido el pago a las entidades financieras. Este archivo debe ser encriptado en las condiciones que determine la Compañía en la Etapa de Implementación para tal fin.	1. Indicar hoy desde que banco se realiza el pago de la nómina por parte de La Previsora? 2. Hoy ya se maneja el plano encriptado para pago?	1. Banco de Bogotá. 2. Sí se maneja encriptado.
16	Página 15, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.8.	Realizar la orden de pago a través del sistema contable de LA PREVISORA S.A. y entregarla para su flujo de aprobación.	1.Cuál es el aplicativo contable que utiliza hoy La Previsora? 2. Esas ordenes se realizan de forma manual en el aplicativo? O se pueden manejar por interfaz contable? 3. Cuánto tiempo hoy se requiere para hacer estas ordenes de pago? 4. Cuántas ordenes de pago se deben realizar mensualmente de las operaciones habituales que se manejan?	1. SISE 2. Interfaz contable 3. Máximo dos días 4. 10 órdenes de pago
17	Página 15, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.10.	Generar y entregar a la Gerencia Contable y Tributaria de La Compañía, las <b>interfases contables mensuales</b> liquidadas en la nómina por centro de costo, vicepresidencias, niveles de cargo, unidades de operación y similares, así como realizar mensualmente las respectivas conciliaciones de las cuentas contables de nómina, de acuerdo con el cronograma establecido por La Compañía.	1. Cuantos archivos planos de interfaces se deben entregar de forma mensual? 2. Las interfaces de nómina, seguridad social y provisiones se entregan por aparte o se debe agrupar de alguna manera, indicar cuál sería la agrupación a utilizar para la entrega? 3. Es posible realizar una integración con el aplicativo contable para transmitir la interfaz contable? 4. Cuáles son las fechas de entrega de estas interfaces contable. 5. Cuáles son los entregables de la conciliación contable? 6. Sobre que cuentas contables del proceso de la nómina se debe realizar la conciliación contable? Cuándo se indica la entrega de las interfaces contables mensuales, hace referencia a las interfaces que manejan momentos diferentes en el mes e información diferente para cada una de ellas? Cuántas interfaces se deben	1. Son 3 interfaz, una de funcionarios, pensionados y la última de seguridad social y prestaciones. 2. Se debe entregar como está actualmente (Se puede estudiar si es viable dividir las) 3. Sara no es compatible con SISE por lo mismo se requiere la estructura de interfaz actual. 4. La interfaz de funcionarios y pensionados 3 días después del pago de nómina y la de seguridad social y prestaciones por cronograma para el 28 o 29 de cada mes 5. Contabilización de terceros pagos por cheques de gerencia y SOI, planillas de seguridad social, cuentas pasivas de seguridad social,

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

Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
			entregar y que contenido tiene cada una de ellas?	cuentas con naturaleza contraria 6. Sobre todas las cuentas contables que toca el proceso de nómina
18	Página 16, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.11.	Realizar el análisis de las solicitudes de las vacaciones y tener control en el sistema de los días pendientes por disfrute de vacaciones.	En que consiste el análisis de las solicitudes de las vacaciones, que se espera de esta actividad?	Se debe analizar y que el sistema garantice el pasivo vacacional, los periodos liquidados y pendientes al igual que los días, el pago correcto de dichos conceptos
19	Página 16, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.12.	Realizar el seguimiento mensual del pasivo vacacional, generando los reportes, informes y comunicaciones correspondientes.	Se habla de comunicaciones mensuales de vacaciones, en que consisten estas? En general que contiene el reporte del pasivo vacacional?	El pasivo es un archivo que el proveedor entrega de manera mensual, donde se detalla por los 3 niveles de planta, por funcionario donde se indica cuantos periodos de vacaciones tiene causado
20	Página 16, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.14.	Atender a los usuarios por inquietudes generadas en la liquidación de la nómina a través de correo electrónico, llamadas telefónicas y/o presencialmente.	Cuál es el promedio mensual de consultas que se atienden? Existe algún ANS para el tiempo de respuesta de inquietudes definido hoy?	El promedio es de 70 a 120 aclaraciones derivadas del proceso de nómina y administración de personal y el tiempo de respuesta es de 2 días hábiles.
21	Página 16, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.15.	Liquidar las cesantías de acuerdo con lo establecido en la Ley	1. En este momento tienen colaboradores con regimen anterior de cesantías? 2. Esto implica controlar los anticipos totales que haya tenido el colaborador? 3. Indicar el número de personas estarían en este régimen?	1. Sí, hay funcionarios con cesantías de régimen anterior 2. Implica tener el control y validación de pagos parciales y pasivo total 3. 17 funcionarios

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

Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
22	Página 16, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.16.	Liquidar, generar el reporte y la orden de pago mensual para realizar el pago de la doceava como provisión al Fondo Nacional del Ahorro correspondiente a las cesantías.	En que consiste generar la orden de pago para el Fondo Nacional del Ahorro?	Cuando se genera el consolidado del mes del FNA, se deberá validar y garantizar la causación mensual, posterior se genera el documento de solicitud de cheque de gerencia que expide Tesorería.
23	Página 16, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.17.	Liquidar aportes a seguridad social y parafiscales (planilla única) y realizar adecuado control contable en los tiempos definidos al interior de LA PREVISORA, de acuerdo con la normatividad vigente.	1. Quien es el operador de la seguridad social definido por La Previsora? 2. Explicar que se debe realizar en el control contable que se menciona en este punto?	1. Como es de su conocimiento el operador es Mi Planilla 2. Se refiere al pago de la seguridad social antes de finalizar el mes y la contabilización de las planillas generadas en el mes.
24	Página 16, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.18.	Liquidar y diligenciar los formularios de aportes a pensiones voluntarias y/o cuentas AFC con la respectiva retención contingente, así como el debido seguimiento y control de pagos.	1. Cuántas entidades de AFC y cuántos de APV se manejan? 2. Bajo que mecanismo se realiza el pago de estos terceros? 3. Qué se debe ejecutar como control de pagos?	1. 7 AFC y APV son 3 2. Por cheque de gerencia y SOI 3. El control de pagos debe realizarse una vez se pague la nómina, garantizar el proceso de autorización por parte de la gerencia de TH y seguimiento al comprobante de pago que genera Tesorería
25	Página 16, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.19.	Elaborar y gestionar el pago de las liquidaciones definitivas del personal que se desvincule de La Compañía, cumpliendo con los tiempos establecidos para tal fin.	1. Cuántas liquidaciones de contrato se manejan en promedio mensualmente? 2. Existe una revisión de las liquidaciones de contrato por parte de La Previsora. 3. La convención impacta el cálculo de las liquidaciones de contrato? 4. Confirmar si se deben realizar proyecciones de contrato para áreas o centros de costos?	1. Promedio 5 liquidaciones 2. Si, las valida el profesional de la Gerencia de TH 3. Si, en la CCT se establece el cálculo de las prestaciones para el tipo de empleado convenionado y del directivo y empleado público por normatividad pública y para el empleado oficial 4. Si, se van a requerir proyecciones por parte de la Gerencia de TH

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



Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
26	Página 16, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.20.	Liquidar mensualmente las provisiones de prestaciones sociales y adecuada contabilización en los tiempos definidos al interior de LA PREVISORA	<ol style="list-style-type: none"> <li>Indicar cuáles son las provisiones que se manejan de forma mensual?</li> <li>Qué método de provisión utilizan por porcentaje o por consolidación?</li> <li>Por política de La Previsora cuál es la fecha de entrega del cierre contable?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Las prestaciones en la actualidad son: Prima legal, extralegal, bonificación de navidad, prima de navidad, FNA, cesantías, intereses de cesantías, vacaciones, prima de vacaciones, prima de servicio legal.</li> <li>Conciliación</li> <li>Penúltimo día hábil de cada mes</li> </ol>
27	Página 16, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.21.	Actualizar y modificar el software por cambios generados por la expedición de nuevas leyes o normas que afecten la forma de liquidar la nómina, así como en temas tributarios.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Los cambios que se deben realizar implican cambios propios de la Compañía por nuevas políticas a implicar, por convención colectiva?</li> <li>Con que anterioridad se pueden informar estos cambios?</li> <li>Estos ajustes pueden implicar hacer cálculos retroactivos?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Por ambas partes, bien sea por normatividad o propios de la compañía</li> <li>Se informan con tiempo prudente para proceder con los cambios</li> <li>Puede implicar cálculos, líneas de autorización, cambios en la planta.</li> </ol>
28	Página 16, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.23.	Generar informe con destino a los entes de control como el CHIP de la Contraloría General de la República y el XBRL para la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC, y demás informes que se requieran para entes de control durante la ejecución del contrato.	<p>Estos informes que periodicidad de entrega tienen?</p> <p>En que formato se deben entregar estos informes: excel, pdf, etc=</p>	Son informes que actualmente se tienen con periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual en formatos PDF, Excel o Word
29	Página 16-17, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.24.	Generar y entregar los informes de aportes a seguridad social y parafiscal que soliciten las entidades de inspección y vigilancia como: Ministerios, Superintendencias, Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, SENA y cajas de compensación familiar, entre otras.	Estos informes hoy tienen alguna periodicidad ya definida que se deba cumplir? Indicar que periodicidad de entrega tienen?	Son requerimientos no definidos solo hasta la solicitud directamente a la compañía por externos.

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



Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
30	Página 17, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.25.	Presentar a la Gerencia Contable y Tributaria de la Compañía al cierre del periodo fiscal la información exógena requerida para la DIAN.	Existe algún reporte a la medida y/o personalizado que requiera el área contable se entregue?	La Gerencia Contable enviará el documento que se debe diligenciar conforme a lo manejado en este año.
31	Página 17, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.26.	Generar la información de medios magnéticos con la periodicidad y requerimientos técnicos solicitados por la regulación vigente.	Para la entrega de esta información se debe realizar algún trabajo previo con el equipo contable?	Es de total responsabilidad la información del operador de nómina y se generan mesas de trabajo con la Gerencia Contable
32	Página 17, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.27.	Garantizar la trasmisión de la nómina electrónica, atendiendo los requisitos establecidos por la DIAN.	Con qué Operador Tecnológico realizar hoy la trasmisión de la nómina electrónica La Previsora?	Pregunta de afirmación, dado que son ustedes US los responsables de la transmisión de nómina electrónica a través de SARA
33	Página 17, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.29.	Recalcular el porcentaje de retención en la fuente semestral aplicado a cada empleado para revisión y aprobación por parte de la Gerencia Contable y Tributaria de la Compañía.	Para este reporte, se requiere algún reporte personalizado para entregarlo al equipo contable?	El reporte debe contener los detalles de la depuración general más los soportes entregados por los funcionarios como alivios
34	Página 17, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.30.	Cargar el archivo de nómina encriptado una vez la nómina sea aprobada por LA PREVISORA S.A., en las entidades bancarias con las que se tiene acuerdos.	Es decir, que el equipo del outsourcing tendrá acceso a la plataforma bancaria de La Previsora para hacer estos cargues?	Se refiere a generar el archivo encriptado por medio del sistema para ser aprobado y enviado a tesorería.
35	Página 17, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.31.	Diligenciar los formularios y/o formatos respectivos para cada uno de los pagos a terceros en la entidad bancaria destinada.	Cuántas entidades se manejan hoy para este pago? Podría indicar algunos de estos terceros?	Aproximadamente 33 entidades para pagos por terceros Sindicatos, libranzas, fondos.

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

Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
36	Página 17, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.32.	Realizar las conciliaciones con la Gerencia Contable y Tributaria mensualmente y para cierre de año de los registros que pasan por la interfaz de nómina y de seguridad social al sistema contable.	Por favor indicar, si se debe entregar algún formato específico para esta actividad? Cuánto tiempo mensualmente se consume hoy con el equipo contable para este seguimiento?	El formato está definido desde la interfaz, comprobante manual. Se maneja por cronograma para la entrega y el tiempo que consume es manejado y responsabilidad del operador de nómina
37	Página 17, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.33.	Dar respuesta a los requerimientos de las entidades de seguridad social por deudas presuntas, rezagos, aclaración de pagos y demás solicitudes referentes al tema.	Cuántos requerimientos se reciben de este tipo mensualmente? La Previsora tiene vigentes requerimientos de deudas presuntas de Colpensiones? Se tiene vigente deudas presuntas por revisar? Se tiene toda la información digitalizada para consultar o se debe revisar planillas en archivo físico? Por la experiencia que se tiene cuántas personas manejan hoy el proceso de deudas presuntas? Para las respuestas técnicas a la entidad que se deba dar respuesta, se contará con el apoyo de La Previsora?	Los requerimientos que se reciben en promedio son de 2 a 4 entidades. Se tiene vigente proceso con Colpensiones que actualiza de manera semanal el portal del aportante. Se tiene digital la información aproximadamente los últimos 20 años, pero hay necesidad para algunos periodos consultar historias físicas. Actualmente se tiene una persona para las revisiones de febrero 2019 hacia atrás y el actual operador de nómina es responsable desde marzo 2019 a la fecha.
38	Página 17, 2 Etapa operación, 2.1 Liquidación de nómina, seguridad social, parafiscales y pagos a terceros y gestionar depuración de deudas reales y presuntas, 2.1.34.	Efectuar los procedimientos necesarios para la elaboración y seguimiento de las causaciones contables.	Explicar en qué consiste el seguimiento a las causaciones contable	En cumplimiento con los entregables al área contable, se debe garantizar y generar seguimiento a toda la causación contable proveniente del proceso de nómina.
39	Página 18, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.1.	Recepcionar los documentos exigidos por la Compañía para la vinculación de nuevos empleados.	Teniendo en cuenta que pueden existir diferentes tipos de colaborador por el tipo de convención, puede variar los documentos a solicitar?  Cuenta hoy con alguna herramienta que permita la recepción de estos documentos de forma digital desde la entrega del colaborador?  Con que anterioridad a la fecha	Se tiene definido el tipo de documentación que el operador de nómina debe solicitar y garantizar por cada tipo de empleado. Se espera que el proponente tiene desarrollado esta forma la recepción de los documentos. Se reportan hasta con 5 días hábiles al ingreso. Promedio de 12 ingresos

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

Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
			de vinculación se reportan los ingresos?  Cuántos ingresos en promedio se manejan de forma mensual?	
40	Página 18, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.3.	Elaborar y entregar las cartas de examen médico de ingreso y de retiro con el centro médico designado por la Compañía.	Estos exámenes se manejan a nivel nacional?	Se cuenta con un aliado para programar de manera digital los exámenes de ingreso o retiro a nivel nacional.
41	Página 18, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.4.	Elaboración comunicados oficiales (para firma de empleados de la Compañía) sobre temas relacionados con nómina, tanto para procesos internos de la Compañía y entidades externas.	Cuántos tipos de documentos oficiales maneja hoy la Compañía? Existe alguna herramienta utilizada internamente para la firma de estos documentos?	Para el tipo de documentos no se tiene un número definido, pero a nivel de proceso se manejan 15 a 20. Herramienta propia de la compañía Onbase que permite que todo sea de manera digital y se gestione las firmas y remisión del documento
42	Página 18, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.5.	Reportar a la Mesa de Servicio los ingresos y retiros de funcionarios, aprendices y practicantes para habilitar e inhabilitar los permisos y claves de todos los aplicativos de la Compañía.	Con que frecuencia se debe reportar estos datos a la mesa de ayuda?	La frecuencia depende de los ingresos y retiros que se presenten
43	Página 18, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.6.	Atender por los medios que disponga la Compañía (Teams, teléfono, correo electrónico, presencial, etc.) las dudas de los empleados sobre temas relacionados con nómina.	Que promedio de consultas se manejan de forma mensual?	Promedio de 70 a 120 consultas
44	Página 18, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.7.	Elaborar los contratos de trabajo de los empleados (convencionados, directivos, aprendices y practicantes) así como las modificaciones y adiciones a los mismos de acuerdo con los requerimientos de LA PREVISORA S.A. y la información suministrada por esta para dicho propósito.	1. La Compañía suministra las proformas de contrato? 2. Se utiliza alguna herramienta interna de La Previsora para la firma de estos documentos?	1. Sí, la compañía los suministra. 2. No

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



Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
45	Página 18, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.8.	Mantener actualizada en el sistema la información de cada empleado según los lineamientos y procedimientos establecidos por la Compañía.	Que tipo de información se debe mantener actualizada? Cuando se indica en el sistema información, es un sistema propio de La Previsora o el sistema que utilice el outsourcing?	El tipo de información hace referencia a cualquier comunicado, acto administrativo soportes de los funcionarios. Se utiliza un sistema propio de la compañía "Carpeta Única Digital"
46	Página 18, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.9.	Diligenciar los formularios para las afiliaciones a las pólizas contratadas, entidades de seguridad social y parafiscal de los empleados que están próximos a ingresar a laborar a la Compañía.	A cuántas entidades diferentes a las de seguridad social, se deben realizar afiliaciones?	Entre 2 y 3 entidades
47	Página 18, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.10.	Actualizar la carpeta de la historia laboral del trabajador cargando la información de manera digital en el sistema y bajo los parámetros documentales establecidos por la Compañía.	Indicar que herramienta utiliza hoy La Previsora para esta actividad? Este proceso es auditado por alguna área de la Compañía? Con que periodicidad se realiza esta auditoría? Indicar si se requiere que la documentación como contratos salga directamente del aplicativo de nómina? Los ingresos son reportados a diario?	Carpeta Única Digital. Auditado por la subgerencia de TH y Control Interno. De forma mensual. Se requiere implementar que los contrato y actos sean generados por el sistema. Los ingresos se reportan a solicitud de la compañía.
48	Página 18, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.11.	Tramitar los auxilios establecidos en la Convención Colectiva de Trabajo y/o acuerdos colectivos que se pacten a futuro conforme a los requerimientos de LA PREVISORA S.A.	Indicar en que consiste el trámite a realizar con estos auxilios?	Consiste en que el trabajador los cargue por el sistema, se validen los documentos según la CCT, se autorice el pago y se genere el ACH
49	Página 18, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.12.	Expedir certificados laborales especiales (de acuerdo con el detalle de la solicitud) de funcionarios activos y exfuncionarios	Qué tipos de certificados especiales se utilizan hoy? Cuántas certificaciones especiales se realizan mensualmente? Teniendo en cuenta que la Compañía es del sector público, maneja certificaciones especiales de funciones? Cuánto tiempo puede requerir la elaboración de una certificación especial?	Certificaciones de funciones, de encargos, de fechas por cada puesto desempeñado. Promedio de 5. Entre 5 a 8 días hábiles la elaboración.

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



Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
50	Página 18, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.13.	Recepcionar, verificar y garantizar la transcripción de incapacidades y realizar el trámite de cobro ante las entidades promotoras de salud.	Cuántas incapacidades se manejan en promedio mensualmente? Qué proceso adicional efectúan para las incapacidades que no pague la póliza de salud u otras entidades? Cuenta con las claves actualizadas para los portales de las entidades?	40 incapacidades mensualmente. PQR, derechos de petición o entrega de esta información al área jurídica de la compañía. Si, claves actualizadas.
51	Página 18, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.14.	Llevar control y seguimiento del cobro de las incapacidades reportadas por los empleados, presentando el informe mensual correspondiente.	Se debe realizar algún informe personalizado para el control y para el informe a entregar mensualmente?	Se debe realizar informe con toda la información del funcionario, detalle de la incapacidad, valores.
52	Página 19, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.16.	Conciliar trimestralmente con las diferentes entidades de seguridad social los estados de cuenta y dar respuesta a los mismos sobre los periodos pagados durante la vigencia del contrato suscrito.	Esta conciliación se realiza con alguna metodología ya establecida? Cuál sería dicha metodología? Esto incluye entidades de ARL y Cajas de Compensación o solo salud y pensiones?	La conciliación se basa en lo pendiente por recobrar con el informe anteriormente mencionado
53	Página 19, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.17.	Recibir y reportar las novedades al interior del proceso de nómina para tramitar el paz y salvo del empleado por retiro de la Compañía.	Existe alguna herramienta propia para tramitar este paz y salvo? Cuántos retiros se manejan mensualmente? Se manejan retiros masivos?	Se maneja a través del correo general de nómina para recopilar esta información.
54	Página 19, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.18.	Elaborar a solicitud de la Compañía las cartas de vacaciones, incrementos de salario, traslados, encargos, comisiones y licencias remuneradas y no remuneradas.	Se utiliza alguna herramienta específica para este trámite? La distribución de estos documentos a los colaboradores esta a cargo del outsourcing?	No se maneja ninguna herramienta específica. La notificación a los funcionarios está a cargo del outsourcing.
55	Página 19, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.23.	Gestionar retiros de cesantías por medio del convenio digital con el Fondo Nacional del Ahorro. En los casos que la página presente inconsistencia se debe generar la carta con destino a la entidad para el retiro definitivo de cesantías.	Es decir, que el outsourcing tendrá a cargo el manejo de esta clave?	Sí
56	Página 19, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.28.	Actualizar y socializar con los empleados de LA PREVISORA S.A. las reglamentaciones y circulares de personal conforme a la normatividad vigente, previa aprobación de la Compañía.	Mediante que mecanismo se realizan estas socializaciones?	Al correo corporativo de todos los funcionarios se envían "Buenas notas"

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

Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
57	Página 19, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.29.	Realizar con el apoyo de LA PREVISORA S.A. campañas periódicas de actualización de datos de los funcionarios de la Compañía.	Esta actualización de datos se realizará en alguna herramienta propia de La Previsora o en la herramienta del outsourcing? Qué tipo de datos se actualizaran en estas Campañas?	La actualización se realizará en la herramienta del proveedor seleccionado. Se actualizarán datos personales de funcionarios.
58	Página 20, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.30.	Administrar los documentos digitalizados en el aplicativo que informe LA PREVISORA S.A.	Indicar que tipos de documentos se manejan en esta herramienta?	El tipo de información hace referencia a cualquier comunicado, acto administrativo soportes de los funcionarios. Se utiliza un sistema propio de la compañía "Carpeta Única Digital"
59	Página 20, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.33.	Atender los requerimientos de información y elaborar con calidad y oportunidad los informes relacionados con nómina y administración de personal que el supervisor del contrato solicite.	Cuantos reportes personalizados se tienen hoy establecidos?	No se tienen establecidos, dependerá de cada requerimiento.
60	Página 20, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.34.	Realizar el seguimiento al presupuesto asignado en cada vigencia para gastos de personal.	Detallar en que consiste este seguimiento o que resultado se debe entregar? Esta actividad que periodicidad tiene?	Actividad mensual, indicando lo pagado referente a nómina de empleados, terceros y seguridad social y proyectado del mes siguiente.
61	Página 20, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.35.	Llevar control de la estructura de la planta aprobada para LA PREVISORA S.A. por cargos, cantidad de cargos, cargos por área, vacantes y demás clasificaciones de la Compañía	Este control se realiza en alguna herramienta propia de La Previsora? En caso de que sea en la del outsourcing, indicar que se espera como entregable se realice en este proceso?	Básicamente es un cruce en Excel, donde se valida el reporte de planta del software de nómina vs la planta real bajo control de la Gerencia de Talento Humano.
62	Página 20, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.36.	Realizar para la nómina de empleados la imputación y conciliación contable de las cuotas partes pensionales, así como la indexación de mesadas pensionales.	Confirmar cuantos pensionados se manejan hoy en la nómina?	73
63	Página 20, 2 Etapa operación, 2.2 Administración integral del personal:, 2.2.38.	Presentar planes de acción y alistamiento de información para las auditorías que la Oficina de Control Interno realice al proceso de nómina.	Cuántas auditorías promedio mensual se realizan? Existen auditorías internas y externas? El outsourcing debe asistir a reuniones de solicitud y aclaración de dudas?	4 promedio al año. Si, auditorías internas y externas, Si, se debe asistir para la información a responsabilidad de nómina

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

Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
64	Página 21, 1 Etapa de implementación, 1.5	Plan de Capacitación, Capacitación técnica: EL PROVEEDOR deberá brindar capacitación a los funcionarios designados por la Compañía en temas de normatividad laboral y tributaria.	Indicar el número estimado de colaboradores de La Previsora a capacitar	Se establecerá en los ANS
65	Página 22, 1 Etapa de implementación, 1.8	Guía de instalación que contenga como mínimo la referencia a la ubicación y ejecución de instaladores, creación y actualización de la base de datos y las configuraciones de los componentes tecnológicos involucrados en el software.	El aplicativo está instalado en servidores propios de La Previsora o en máquinas del outsourcing de nómina?	En la infraestructura del outsourcing de nómina.
66	Página 24, 2. ETAPA DE OPERACIÓN, 2.2	Oficio con asesoría básica legal laboral	Detallar el contenido de este reporte	No es un reporte, es la posición laboral como asesoría del operador de nómina frente a nuevos requerimientos o cambios en liquidaciones de las prestaciones para los distintos tipos de empleados que se liquidan en la compañía
67	Página 24, 2. ETAPA DE OPERACIÓN, 2.5	Reporte con movimientos de la nómina por empleado, concepto y centro de costo	Detallar el contenido de este reporte	El reporte debe contener todos los conceptos de la nómina generados por cada funcionario, como, por ejemplo, sueldo básico, deducciones, auxilio, etc.
68	Página 23 2. ETAPA DE OPERACIÓN, 2.7	Desprendible de pago encriptado por empleado y con mínimo la siguiente información: datos de identificación del empleado, centro de costo, cargo, fecha de ingreso, asignación salarial, días acumulados de vacaciones, concepto y valores de devengo y deducciones, pago neto y encargos (si aplica)	En este sentido, se puede utilizar un portal de consultas al colaborador para esta publicación y reemplazar el envío al correo electrónico del colaborador?	Se requiere que sea por el portal de empleados (Portal de autoconsulta) diseñado por el Operador de nómina
69	Página 23 2. ETAPA DE OPERACIÓN	Se solicita la mayoría de informes impresos	Teniendo en cuenta que el manejo y salida de datos en reportes es alta por el número de empleados a manejar, se puede dejar que los reporte se entreguen en pdf y Excel, de	La mayoría de los entregables de la Etapa de Operación se solicitan en formato PDF, electrónico y/o Excel.

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



Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
			forma digital y no entregar los mismos de forma física?	
70	Página 66, b. condiciones técnicas obligatorias, 1 Recursos humanos	EL PROVEEDOR es libre de establecer el número de personas para el desarrollo de las actividades de acuerdo con el enfoque de organización que le dé a los mismos, sin embargo, debe garantizar como mínimo, el siguiente personal, el cual deberá ser el mismo que estará presente durante el desarrollo total de las actividades objeto del contrato.	En este momento el outsourcing actual cuantas personas tiene asignadas en cada posición, según esta estructura?	Ustedes como actuales operadores de nómina, tienen por contrato en outsourcing con la Previsora a 7 personas.
71	Página 74, 2 experiencia del personal	En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, estos deberán ser informados al supervisor del contrato de LA PREVISORA S.A., y reemplazados en un término no superior a tres (3) días hábiles posteriores al retiro, por personas que cumplan con los mismos o superiores requisitos de formación académica y experiencia laboral, los cuales deberán ser validados por el supervisor del contrato de la Compañía.	Se solicita que se amplie el plazo de reemplazo a 7 días hábiles en caso de retiro del colaborador.	Agradecemos su observación, pero la misma no será tenida en cuenta, toda vez que la compañía requiere garantizar la prestación del servicio.
72	Página 73, 2 experiencia del personal	Para la verificación de la experiencia de los perfiles anteriores, el proponente seleccionado deberá adjuntar máximo tres (3) certificaciones por cada perfil solicitado expedidas por la empresa a la que le prestó los servicios. Las certificaciones deben contener las siguientes características:	Teniendo en cuenta el tiempo de experiencia que se solicita para el cargo, se solicita dejar una nota aclaratoria de manejo de una (1) sola certificación en caso de cumplir el tiempo de experiencia con esta sola certificación	Como se indica en el documento definitivo de condiciones máximo serán tres (3), no se establece mínimo.

**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



Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
73	Página 74, 2 experiencia del personal	En las instalaciones de LA PREVISORA S.A. se ubicarán: el líder de nómina (1), los profesionales operativos de nómina (2), los técnicos operativos de nómina (3) y el asistente administrativo (1), quienes dispondrán de un puesto de trabajo asignado por LA PREVISORA S.A. y contarán con la infraestructura física mínima requerida para su operación como: extensión telefónica, puerto de red y toma regulada. Su disponibilidad será en el mismo horario de atención de LA PREVISORA S.A.	En este sentido, el outsourcing deberá suministrar líneas de celulares y equipos de cómputo portátiles, en caso de requerirse? Los computadores portátiles, que características se requieren? En caso de que se requiera algún tipo de software especializado por los niveles de seguridad de la empresa serán suministrados por La Previsora?	El oferente seleccionado deberá aportar los computadores del equipo In-House, de conformidad con lo establecido en la página 88, numeral 1.16. <i>Equipos de cómputo personal In-House</i>
74	Página 74, 2 experiencia del personal	EL PROVEEDOR debe realizar los cambios de personal que LA PREVISORA S.A. solicite de manera motivada, en ejercicio de esta facultad se reserva del derecho de exigir el reemplazo de cualquier persona vinculada al proyecto objeto del contrato.	Se solicita ampliar este punto, dejando siempre definir que es motivado y	Un cambio motivado corresponde a un funcionario del outsourcing que incumpla con lo establecido en el contrato en los ANS o a procesos de integridad y moral frente a los procesos y las personas de la compañía.
75	Página 74, 2 experiencia del personal	LA PREVISORA S.A. previo acuerdo con EL PROVEEDOR se reserva el derecho a solicitar el aumento o disminución del personal que atenderá el desarrollo del objeto contratado.	Se solicita fijar un techo de contratación de 2 personas más teniendo en cuenta el presupuesto a manejar para el proyecto y/o en caso de aumentarse el número de colaboradores requeridos por la Previsora, estos se facturen por aparte.	Actualmente el operador cumple con sus actividades con el personal requerido en el documento de condiciones definitivo
76	Página 75, C Otros, 1. Recurso Tecnológico	Todos los desarrollos que surjan a raíz de cambios normativos a que haya lugar para cumplir con los requerimientos de LA PREVISORA S.A. y mantener estable la operación cuando se requiere hacer actualizaciones de software base o aplicativo serán sin costo adicional para LA PREVISORA	Cuándo se menciona cambios normativos, serían los de tipo Legal, expedidos por las Leyes colombianas?	Cambios normativos por expedición de leyes colombianas y/o Convención Colectiva de Trabajo vigente y/o acuerdos colectivos que se pacten a futuro.

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

Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
77	Página 77, C Otros, 1.2 Condiciones mínimas del software, 1.2.1	Ser una solución integral para el manejo de información y gestión efectiva de todos los procesos de la Gerencia de Talento Humano integrando la administración del personal con la liquidación de nómina y créditos.	Ampliar que se espera que el software maneje en cuanto a créditos?	Se espera tener un reporte donde se evidencien: -Número de créditos -Valores desembolsados, -Fechas de legalización, -Salvos de obligaciones -Beneficiarios -Fecha de desembolso
78	Página 77, C Otros, 1.2 Condiciones mínimas del software, 1.2.2	Soportar procesos automatizados como vacaciones, licencias no remuneradas, encargos, permisos, auxilios y otros relacionados con la liquidación de la nómina, desde el momento de la solicitud hasta la liquidación de la novedad. Para ello se tendrá que controlar cada uno de estos procesos (novedades de personal) mediante un workflow que garantice toda la trazabilidad del trámite.	Hasta cuantas autorizaciones se deben manejar, por políticas de La Previsora, para estos procesos	Hasta tres (3) autorizaciones.
79	Página 77, C Otros, 1.2 Condiciones mínimas del software, 1.2.6	Proveer herramientas que permitan a los funcionarios y servidores interactuar fácilmente con sus datos a través de ambiente web, permitiendo realizar acciones como: Consulta y actualización de la hoja de vida, solicitud de certificaciones, solicitud vacaciones y comprobante de pagos, consulta estado vacaciones, solicitud de permisos, solicitud de auxilios, entre otros.	Detallar cuando indica entre otros, cuales serían esos otros que se espera manejar.	Hace referencia a otras novedades o campos que se puedan requerir, como datos personales y/o familiares, certificaciones laborales, académicas.
80	Página 77, C Otros, 1.2 Condiciones mínimas del software, 1.2.11	Manejar todo el ciclo de Gestión de Capital Humano.	Detallar en que consiste el ciclo de gestión de Capital Humano, requerido	El ciclo de gestión de capital humano hace referencia desde la contratación hasta la liquidación.
81	Página 78, C Otros, 1.3 Funcionalidades mínimas del software: Gestión y planificación de la organización	Generar los reportes y proyecciones de los pasivos prestacionales y gastos de personal por diferentes variables	Confirmar si el outsourcing tendrá la responsabilidad de la elaboración del presupuesto? En caso afirmativo, indicar el número de escenarios a manejar anualmente	No, el presupuesto se elabora desde la compañía.

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

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

[www.previsora.gov.co](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

Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
82	Página 79, C Otros, 1.4 Funcionalidades mínimas del software: Administración de personal, 1.4.5	Controlar y procesar las vacaciones concedidas y las múltiples novedades que las afectan como aplazamiento, interrupción, revocatoria y prescripción	En este caso las vacaciones disfrutadas maneja pago de varios meses al tiempo, es decir, si toma días del siguiente mes se pagan de una vez en el mes inicial? Esto implicaría pagar otros conceptos de forma anticipada?	El pago depende de la fecha de programación de las vacaciones y deben quedar en la nómina anterior a la fecha de salida del disfrute, y se deberán hacer los respectivos ajustes a que tenga derecho el funcionario.
83	Página 80, C Otros, 1.4 Funcionalidades mínimas del software: Administración de personal, 1.4.14	Permitir la solicitud y trámite de encargos a través del software de acuerdo con las aprobaciones definidas por la Compañía.	Qué tipo de encargos se manejan actualmente?	-Encargos con diferencia salarial. -Encargos en funciones sin diferencia salarial.
84	Página 80, C Otros, 1.4 Funcionalidades mínimas del software: Administración de personal, 1.4.15	Generar la interfaz y/o archivo estructurado establecido por la Compañía para reportar al sistema actual de control de créditos de acuerdo con los requerimientos de LA PREVISORA S.A.	A qué tipo de créditos hace referencia y que información se enviaría en dicha interfaz?	La compañía maneja -Créditos personales -Créditos hipotecarios -Créditos reparaciones. locativas -Créditos educativos La estructura de la interfaz se informará al proveedor seleccionado
85	Página 80, C Otros, 1.4 Funcionalidades mínimas del software: Administración de personal, 1.4.16	Generar reportes y consultas de las certificaciones expedidas.	Qué se requiere consultar?	La cantidad de certificaciones expedidas para los funcionarios.
86	Página 80, C Otros, 1.4 Funcionalidades mínimas del software: Administración de personal, 1.4.18	Liquidar los diferentes tipos de ausentismos que disminuyen el tiempo laborado, como permisos y licencias.	Cuántos permisos y licencias, se están manejando actualmente? Quien aprueba los mismos?	Los permisos y licencias se informarán al proveedor seleccionado, pero se siguen manejando los mismos del contrato actual y de los que ustedes tienen conocimiento. La cadena de aprobación depende de cada permiso.
87	Página 80, C Otros, 1.4 Funcionalidades mínimas del software: Administración de personal, 1.4.19	Registrar todo tipo de incapacidades, licencias y accidentes de trabajo, determinando su liquidación y afectación en la nómina y el ausentismo, de acuerdo con la legislación vigente para cada una de estas novedades.	Este registro debe permitir anexar algún documento como es la incapacidad?	Si, debe permitir cargar el soporte en formato PDF

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



Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
88	Página 81, C Otros,1,5. Funcionalidades mínimas del software: Gestión de la remuneración y liquidación de nómina,1,5.9	Permitir la parametrización de los factores base para liquidación de los diferentes tipos de embargos (alimentos, judiciales y comerciales) teniendo en cuenta los diferentes conceptos de salarios y prestaciones objeto de embargo	Indicar el número de embargos que se manejan en la actualidad	Esta información se entregará al proveedor seleccionado
89	Página 81, C Otros,1,5. Funcionalidades mínimas del software: Gestión de la remuneración y liquidación de nómina,1,5.11	Crear alertas de acuerdo con la capacidad de descuento o endeudamiento de cada empleado.	Se debe manejar algún reporte específico para este tema?	Llevar el seguimiento de las capacidades de endeudamiento solicitadas como soporte de alguna reclamación.
90	Página 81, C Otros,1,5. Funcionalidades mínimas del software: Gestión de la remuneración y liquidación de nómina,1,5.13	Manejar el histórico de las diferentes novedades administrativas con sus correspondientes liquidaciones y reajustes.	Cuándo se indica novedades administrativas, a que corresponden estas?	Notificaciones de retiro, acuerdos de retiro, terminaciones con y sin justa causa.
91	Página 81, C Otros,1,5. Funcionalidades mínimas del software: Gestión de la remuneración y liquidación de nómina,1,5.14	Generar, controlar y permitir el seguimiento a los reintegros de nómina que corresponden a funcionarios, entidades del Sistema General de Seguridad Social y demás entidades externas.	Qué promedio se manejan de estos reintegros? Esto implica hacer planillas de seguridad social para estos retroactivos?	Dependiendo el caso se debe generar planilla de ajuste, y el número promedio de casos depende de la correcta parametrización.
92	Página 81, C Otros,1,5. Funcionalidades mínimas del software: Gestión de la remuneración y liquidación de nómina,1,5.15	Permitir realizar comparativos de nóminas respecto de nóminas anteriores discriminados por conceptos de pago, centros de costo y otras clasificaciones generadas en la liquidación de la nómina	De cuántos períodos se requieren estos comparativos?	Mínimo realizar comparativos de 12 meses
93	Página 82, C Otros,1,5. Funcionalidades mínimas del software: Gestión de la remuneración y liquidación de nómina,1,5.16	Permitir el acceso al detalle de la liquidación de la retención en la fuente, esto con el fin de que el funcionario pueda verificar el método de retención aplicado, base, descuentos, alivios e intervalos de UVT.	Bajo que mecanismo el empleado debe hacer esta consulta?	Habilitar en el portal autogestión del empleado a título de consulta, el método de retención aplicado, base, descuentos, alivios e intervalos de UVT.
94	Página 82, C Otros,1,5. Funcionalidades mínimas del software: Gestión de la remuneración y liquidación de nómina,1,5.22	Permitir consultar el histórico de aportes a seguridad social, parafiscales e ingresos base de cotización de años anteriores	En este caso, para procesos que vienen de migración es necesario contar con este dato?	Sí, la información anterior debe ser migrada.

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



Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
95	Página 82, C Otros,1,5. Funcionalidades mínimas del software: Gestión de la remuneración y liquidación de nómina,1,5.24	Elaboración de liquidaciones definitivas de contratos de trabajo de acuerdo con lo establecido en la Ley y la Convención Colectiva de Trabajo y/o acuerdos colectivos que se pacten a futuro.	Para una liquidación de contrato se maneja un solo escenario o solicitan varios escenarios	Se maneja un solo escenario conforme la ley y la CCT.
96	Página 82, C Otros,1,5. Funcionalidades mínimas del software: Gestión de la remuneración y liquidación de nómina,1,5.25	La configuración de las cuentas contables debe estar asociada a los conceptos que se paguen y causen en el proceso de nómina y estos deben estar asociados a los funcionarios de manera automática	Cuándo indica que estos deben estar asociados a los funcionarios de manera automática, que se espera como resultado?	Que al momento de la creación de cada funcionario queden bien asociados los centros de costos y cada concepto quede asociado a la cuenta contable con el fin de que en la interfaz contable quede distribuido el gasto, provisiones y de más en cada sucursal o área de la compañía.
97	Página 82, C Otros,1,5. Funcionalidades mínimas del software: Gestión de la remuneración y liquidación de nómina,1,5.26	El Software debe realizar la gestión de provisiones y consolidados con las siguientes funcionalidades: Permitir el manejo de información histórica consolidada y detallada tanto por empleado, como por empresa, sociedad, localidad, centro de costo y otras clasificaciones de la nómina.	Cuál sería esa otra clasificación de la nómina a utilizar?	Las otras clasificaciones de nómina corresponden a campos tales como: cargo, antigüedad, dependencia y las otras que el software contemple.
98	Página 83, C Otros,1.6. Funcionalidades mínimas del software: Cálculo de retención en la fuente,1,6.1.	Determinar automáticamente el porcentaje de retención en la fuente, realizando el cálculo del procedimiento anual, semestral y mensual.	Indicar cuál es el procedimiento anual a utilizar?	Actualmente se realiza el recalcu para determinar el porcentaje de manera semestral.
99	Página 83, C Otros,1.6. Funcionalidades mínimas del software: Cálculo de retención en la fuente,1,6.4.	Ser parametrizable respecto de los topes y porcentajes que anualmente o excepcionalmente expide el Gobierno Nacional.	Indicar cómo se manejan hoy estos topes?	Los topes son lo establecidos en la regulación actual
100	Página 83, C Otros,1.6. Funcionalidades mínimas del software: Cálculo de retención en la fuente,1,6.7.	Tener en cuenta las novedades relacionadas con los certificados de vivienda, dependencia y medicina prepagada, para efectos del cálculo de retención en la fuente.	Hoy cuantos deducibles estan manejando en promedio? Para los recalculos de método, La Previsora realizará la revisión y verificación de los mismos?	Solo se manejan las deducciones indicadas en la Ley y la validación de documentos la realiza el outsourcing de nómina

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

Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
101	Página 83, C Otros, 1.6. Funcionalidades mínimas del software: Cálculo de retención en la fuente, 1.6.10	Permitir el cambio anualmente el método de retención en la fuente en forma automática para los funcionarios que ingresaron hasta el 30 de noviembre del año inmediatamente anterior.	Esto sería para el mes de enero o en que momento del año se solicita el manejo?	Será determinado con el proveedor seleccionado y teniendo en cuenta la normatividad vigente.
102	Página 83, C Otros, 1.7. Funcionalidades mínimas del software: Gestión de Planilla Integrada de Autoliquidación de Aportes al Sistema General de Seguridad Social 1.7.2	Contar con las novedades retroactivas que liquida el sistema y generar los reportes y registros contables necesarios para realizar el pago oportuno de los aportes al sistema de seguridad social.	Indicar a que novedades hace referencia?	Incremento salarial de nivel directivo, teniendo en cuenta que el mismo no tiene una fecha fija establecida.
103	Página 84, C Otros, 1.8. Funcionalidades mínimas del software: Gestión de información estratégica 1.8.1	Producir la información estadística relevante, oportuna, confiable y actualizada, que represente el resultado de la gestión de la Gerencia de Talento Humano, que permita a partir de la generación de sus componentes realizar la evaluación y seguimiento de las labores de su competencia.	Detallar que tipo de estadísticas se deberían generar	Comparaciones entre periodos, índices de rotación de personal, ratios etarios, ratios de género y otras que la compañía pudiera requerir.
104	Página 84 C Otros, 1.8. Funcionalidades mínimas del software: Gestión de información estratégica 1.8.5	Exportar la información requerida a herramientas ofimáticas a través de tablas y gráficos dinámicos.	En este punto se indica herramienta ofimática, pero en la parte contable se indica otro aplicativo, se va a manejar estas dos herramientas o cuál sería la herramienta mandante?	Herramienta ofimática
105	Página 84 C Otros, 1.9. Funcionalidades mínimas del software: Autogestión 1.8.11	Consultar del histórico de vacaciones (legales y adicionales) tomadas y por disfrutar.	Qué número de periodos se debe mantener?	De acuerdo con la información migrada.
106	Página 85 C Otros, 1.9. Funcionalidades mínimas del software: Autogestión 1.8.3	Consultar y actualizar la hoja de vida (estudios, experiencia, información personal) por parte de los funcionarios.	Esta hoja de vida puede ser la estándar que utiliza el aplicativo o debe ser personalizada para La Previsora?	Estándar
107	Página 85 C Otros, 1.9. Funcionalidades mínimas del software: Autogestión 1.8.4	Solicitar certificaciones laborales.	Cuántos modelos de certificaciones se deben manejar? Estas certificaciones para la confirmación de las mismas que mecanismo se debe utilizar?	Los modelos de certificaciones se compartirán al proveedor seleccionado, de igual manera el proceso de confirmación.
108	Página 85 C Otros, 1.11. Módulos particulares del software, 1.11.1 Módulo de créditos educativos, 1.11.1.1	Recepción de solicitudes de créditos educativos y generación de estados según la etapa en que se encuentre la solicitud.	Cuántas línea de créditos educativos se manejan hoy? Facilitar las políticas de aprobación de estos créditos?	Actualmente se manejan 2 líneas de créditos educativos (básica y superior).

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

Ítem	Ubicación	Especificaciones Técnicas	Observación/ Pregunta/solicitud/aclaración	RESPUESTA
			Cuál sería la cadena de autorización a manejar?	La cadena del trámite inicia con la solicitud hasta la legalización del crédito.
109	Página 86 C Otros, 1.11. Módulos particulares del software, 1.11.2 Módulo de viáticos y comisiones, 1.11.2.5	Crear un periodo de pago y generar un ACH de pago con el formato establecido por el área de Tesorería de la Compañía, para la dispersión de pago.	Con que periodicidad se generan estos pagos En promedio cuantas comisiones y viáticos se manejan de forma mensual? Estos pagos se deben manejar según el tipo de empleado? Facilitar las políticas actuales bajo las cuáles se debe procesar estos viáticos y comisiones?	La periodicidad depende de la programación de las comisiones, pueden ser 3 o 4 programaciones en el mes.
110	Página 86 C Otros, 1.11. Módulos particulares del software, 1.11.2 Módulo de viáticos y comisiones, 1.11.2.6	Parametrización para tiempos de legalización según las necesidades de LA PREVISORA.	¿Explicar, a qué se refiere con tiempos de legalización?	El software debe poder ser parametrizado para establecer los tiempos de legalización de cada comisión gestionada.
111	Página 87 C Otros, 1.11. Módulos particulares del software, 1.11.2 Módulo de viáticos y comisiones, 1.11.2.8	Almacenar los documentos de solicitud y legalización en orden cronológico por cada solicitud y por funcionario, en la ruta que será informada por LA PREVISORA.	Bajo que mecanismo el colaborador haría el reporte de estas novedades?	El colaborador haría la solicitud a través de su usuario en el sistema.

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