

Bogotá D.C., 01 de julio de 2025

Señores
Interesados en la Invitación Cerrada 003 -2025

Reciban un cordial saludo,

Teniendo en cuenta las observaciones recibidas en el marco del proceso de selección, cuyo objeto consiste en “Contratar los servicios de una firma de consultoría idónea y especializada en brindar asesoría sobre riesgos y de gobierno de riesgos con el objetivo de realizar un diagnóstico integral y proponer un plan de fortalecimiento del Sistema Integral de Administración de Riesgos Operacionales (SARO) de la entidad”, a continuación, nos permitimos otorgar respuesta a las observaciones presentadas en el siguiente sentido:

OBSERVANTE 1:

1. Respetuosamente les solicitamos si se puede considerar la ampliación del presupuesto asignado o la reducción del alcance del proyecto por lo menos a la mitad de procesos, lo anterior, considerando que se trata de la actualización de riesgos de diversas tipologías operativa, fraude, estratégica, emergente, las cuales merecen un grado de revisión particular para lograr el suficiente nivel de especialidad y granularidad que cada una requiere. De acuerdo con nuestra experiencia, contar con el tiempo suficiente para realmente entender un proceso y actualizar sus riesgos, con todas las actividades documentales, reuniones de entendimiento y sesiones de socialización de resultados que esto requiere, resulta de vital importancia si se espera lograr un ejercicio dinámico, retador y que le genere valor a cada uno de los procesos. Adicional a lo anterior, en el alcance también se incluye la verificación de la efectividad de controles, actividad que dada la naturaleza de los controles mencionados, no puede ser realizada de forma automatizada y por ende requiere un tiempo importante para lograr concluir sobre el cumplimiento de los diferentes atributos.

Respuesta Previsora:

Frente a la ampliación del presupuesto: No se acepta la observación. El presupuesto para el presente contrato se encuentra comprometido y aprobado por el comité de contratación, sustentado en el estudio de mercado realizado.

Frente a la reducción del alcance del proyecto por lo menos a la mitad de los procesos: No se acepta la observación. La actualización de la matriz de riesgos en las tipologías

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

descritas en el anexo técnico no se realizaría desde ceros, ya que la Gerencia de Riesgos viene adelantando actualización constante frente a la identificación y valoración de riesgos y controles. Será responsabilidad del proveedor definir la metodología adecuada para abordar y priorizar la revisión tanto de la matriz de riesgos como la verificación de la efectividad de los controles, con la salvedad de que se tendrá que garantizar la revisión total de los procesos.

2. Solicitamos que se brinde mayor claridad sobre la actividad de validación de la efectividad de los controles de la etapa 3, ¿esto se refiere a probar los atributos de todos los controles de acuerdo con los criterios establecidos metodológicamente por la Previsora?

Respuesta Previsora:

Se amplía la información en los siguientes términos: Como parte de los entregables, se deberá realizar un informe que presente los resultados detallados de la validación de la efectividad de la totalidad de controles que hacen parte de la matriz de riesgos de La Previsora, o de aquellos que se consoliden como resultado de la evaluación y actualización de las matrices de riesgos de los procesos. La metodología para realizar dicha validación debe ser propuesta por el proveedor y validada con la Gerencia de Riesgos previamente, sin obstar las mejores prácticas en pruebas de control y normatividad aplicable. Se valorará especialmente la propuesta de incorporación de herramientas tecnológicas, IA y automatización de evaluación de estos controles (según aplique de acuerdo con su naturaleza).

OBSERVANTE 2:

1. El literal (b) de la etapa 2 del alcance de la invitación señala que la “Identificación de riesgos: Revisión del mapa de riesgos de cada proceso, para determinar si los riesgos identificados cubren la totalidad de la exposición que tiene el proceso, en el cual se incluyan los riesgos emergentes y la correcta caracterización de los riesgos estratégicos, operacionales, de fraude, de conducta, reputacionales y tecnológicos. Propuestas de mejoramiento y/o documentación de nuevos riesgos. En caso de no encontrar oportunidades de mejora, documentar la respectiva justificación. Se esperan propuestas de mejora o la documentación de nuevos riesgos con su justificación”.

¿Los otros riesgos que la entidad espera que se identifiquen están relacionados con los riesgos operacionales asociados a riesgos tales como el ambiental y social?

Respuesta Previsora: La identificación de diferentes tipologías de riesgos operacionales si y solo si se deberá determinar en el diagnóstico realizado previamente en el entendimiento de los procesos especificado en el literal (a) y deberá ser tenido en cuenta en la identificación de riesgos a realizar posteriormente.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

2. El literal (c) de la etapa 2 del alcance de la invitación señala que para este ítem se espera un “Análisis y evaluación de riesgos: Para cada riesgo analizar si se aplica correctamente la metodología para valoración de riesgo inherente y riesgo residual, validación con el dueño del proceso (prueba de recorrido, verificación de matrices y controles y cualquier actividad que sea necesaria para complementar esta actividad.). Generando un informe que contenga el resultado de la evaluación y la propuesta de mejora; en caso de que no se requiera incluir la respectiva justificación”.

Entendemos que la propuesta de mejora está dirigida a aquellos riesgos para los cuales, no se ha aplicado correctamente la metodología de valoración de riesgos con la cual hoy cuenta la entidad. ¿es correcta dicha interpretación?, o si por el contrario ¿la entidad espera que un producto de esta revisión sea la propuesta de una metodología de valoración de riesgos?

Respuesta Previsora: Se espera que se revisen y propongan mejoras a la metodología de valoración de los riesgos inherentes y riesgos residuales vigente en la compañía de cara a buenas prácticas y normatividad vigente aplicable. Con este insumo se espera se realice la valoración de la totalidad de la matriz de riesgos vigentes y determinar si se realiza la correcta aplicación de la metodología revisada y ajustada.

3. ¿La entidad dispone de aplicativos, plataformas o sistemas para la gestión del riesgo operacional? De ser afirmativo, ¿dicho sistema integra la construcción de matrices de riesgo, las metodologías de valoración de riesgo inherente y residual, canal o canales para la recepción de los reportes de eventos de riesgo operativo, entre otras? En caso de que no se disponga de dicho sistema,

¿Cuál es la forma en la que la entidad gestiona hoy estos procesos?

Respuesta Previsora: Si, la entidad cuenta con la plataforma NOVASEC con las características descritas en la pregunta: Construcción de matrices de riesgo, las metodologías de valoración de riesgo inherente y residual, canal o canales para la recepción de los reportes de eventos de riesgo operativo.

4. El literal (b) de la etapa 3 del alcance de la invitación señala que se requiere una “Validación de la efectividad de los controles: Realización de la validación de la efectividad de los controles documentados y asociados a los riesgos de cada proceso, explorando la incorporación de herramientas tecnológicas para este proceso”.

En este sentido, ¿Se espera de la incorporación de herramientas tecnológicas para la validación de efectividad de controles, que estas; i) se propongan, ii) se diseñen, ii) se utilicen o iv) se desarrollen? ¿De Requerirse desarrollarse, estas se deben desarrollar en el término inicial de esta asesoría?

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta Previsora: Se espera que se explore la incorporación de herramientas tecnológicas para la validación de la efectividad de controles, que permita agilizar y abordar la totalidad de estos. En tal caso se esperaría que:

- Se propongan de acuerdo con buenas prácticas del mercado, diseñando metodológicamente su aplicación.
- Se utilicen en la medida que se valide previamente con la Previsora, la disponibilidad de herramientas.
- Se sugiera el desarrollo de estas en caso de no tener disponibilidad, especificando recursos necesarios y plan de trabajo respectivo.

5. Respecto de los 399 riesgos operacionales identificados en los procesos, que incluyen riesgos de conducta y reputacionales, ¿Se han identificado dentro de estos, otros riesgos relacionados con los procesos y la operación que tengan impacto en los riesgos financieros y de seguros?

Respuesta Previsora: Si, los riesgos operacionales se encuentran identificados sobre los 65 procesos que componen el mapa de procesos, dentro de los cuales se contemplan procesos asociados con Riesgo Financiero, así como toda la cadena de valor de la Venta y Suscripción de Pólizas de seguros.

6. En el texto de la invitación se señala lo siguiente: “Identificación y Modelado de la Multiplicidad de Riesgos: Reconocer la interconexión y el potencial solapamiento de los riesgos, desarrollando modelos de medición que permitan una evaluación precisa de la exposición total de la compañía, considerando diferentes categorías de riesgo y sus posibles interacciones. Esto es fundamental para una visión holística del perfil de riesgo, como lo sugiere el marco COSO ERM”

No obstante, los entregables de la etapa 3 descritos en formato anexo (ANEXO 4 FORMATO OFERTA ECONÓMICA), detallan como entregables documentos de diagnóstico y recomendaciones. En este sentido, ¿las metodologías, modelos y procesos que se recomiendan deben estar únicamente documentados? ¿O por el contrario se requiere que éstas se diseñen, desarrollen e implementen dentro de la infraestructura tecnológica disponible para la gestión de riesgos de la entidad?

Respuesta Previsora: Si, se requiere la documentación total de éste ítem, esperando que se incluya adicionalmente una propuesta de implementación dentro de la infraestructura tecnológica, para su posterior validación por parte de la Gerencia de Riesgos.

7. ¿Las pruebas de recorrido mencionadas en la incitación requieren hacerse presencial o de manera virtual?

Respuesta Previsora: Previsora se acoge a la metodología sugerida por el proveedor, no obstante, y por estudios de similar envergadura se recomienda un modelo híbrido.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

8. ¿El requisito habilitante, lucha contra la corrupción requiere algún tipo de certificación expedida por el Representante Legal del proponente? ¿De ser afirmativo qué formato o certificación se espera por parte del contratante?

Respuesta Previsora: En atención a su observación, es importante precisar que, no se requiere aportar un documento que permita acreditar este requisito. Lo anterior, teniendo en cuenta que, el numeral **“2.1.16 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN”**, solo hace referencia al reporte de los eventos en que los interesados conozcan presuntos casos de corrupción.

9. ¿Las pruebas de recorrido y el levantamiento de la información para el diagnóstico integral, estará apoyado por el equipo funcional de riesgos, de la operación y otros?

En principio la Gerencia de Riesgos realizará el apoyo logístico para la realización de las pruebas de recorrido, no obstante, la responsabilidad de realización de pruebas de recorrido, levantamiento de información para el diagnóstico integral, entre otros entregables recaerá en el equipo de profesionales dispuesto por 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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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