



LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS

Bogotá D.C., 20 de octubre de 2025.

Señores:

INTERESADOS EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE INVITACIÓN ABIERTA No.017-2025.

OBJETO:

“EL PROVEEDOR, se obliga con la PREVISORA S.A. a otorgar el uso de la herramienta tecnológica de su propiedad que permita la gestión integral de atención de siniestros del ramo de automóviles, de pólizas expedidas por la Compañía”.

VALOR ESTIMADO:

Para la ejecución del contrato derivado del presente proceso de selección se hará con recursos propios de **LA PREVISORA S.A.** cuyo presupuesto estimado tiene un valor estimado de **MIL CUATROCIENTOS DOS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL CUARENTA Y CINCO PESOS. (\$1.402.576.045) INCLUIDO IVA**, impuestos, tasas y contribuciones a los que haya lugar, así como todos los costos directos e indirectos en que se incurra para la ejecución del contrato.

PLAZO DEL CONTRATO

El plazo de ejecución contractual será de veinticuatro (24) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías requeridas.

ETAPA:

RESPUESTA A OBSERVACIONES PRESENTADAS AL DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

- **1. OBSERVACIÓN REALIZADA POR: IVONNE CAROLINA ROJAS RODRIGUEZ – DIRECTORA JURÍDICA Y DE INDEMNIZACIONES PROASCOL GESTOR LOGÍSTICO DE RIESGOS.** (Medio electrónico – OBSERVACIÓN ALLEGADA POR CORREO ELECTRÓNICO)

“(…)

1. *Sírvase indicar cuáles son las principales marcas que componen el parque automotor asegurado por la Previsora?*
2. *De conformidad con el punto 9 de las obligaciones específicas del oferente, sírvase indicar:*
 - 2.1. *¿Cuál es el alcance de los acuerdos con fabricantes con los que cuenta la Previsora?*
 - 2.2. *¿Cada cuánto tiempo entregan las listas de precios?*
 - 2.3. *¿Una vez entregados, en cuánto tiempo se debe efectuar la actualización?*
3. *¿Cuál es el alcance del proceso de administración y subasta de salvamentos?*
4. *¿Qué información debe contener la plataforma de salvamentos?*
5. *De conformidad con las obligaciones específicas No. 20, se hace alusión al “Anexo no. 1 Tabla de Correctivos”, no obstante, dicho documento no se encuentra dentro de la publicación de la invitación abierta, sírvanse entregar el mencionado documento.*
6. *Conforme al numeral 3.2.1. “Personal por acreditar junto con la oferta” se exige acreditar la totalidad de los funcionarios que se encontraran a cargo de la operación exigiendo relación laboral activa.*

En consideración a que contamos con compromisos contractuales con otros clientes, oportunamente se efectuarán las vinculaciones laborales que permitan atender de manera idónea la operación y estricto cumplimiento de las obligaciones contractual; adicionalmente, con el actual proveedor, el exigir vinculación laboral previa controvierte el principio de igualdad.

Por lo anterior se solicita eliminar la obligación de acreditación previa del personal requerido y exigir la acreditación de su contratación previo a la suscripción del contrato.

7. *De conformidad con las obligaciones específicas No. 19, es obligación de Proveedor asumir los costos de las integraciones para el cumplimiento del contrato, en consideración a que las integraciones son de doble vía, sírvase indicar quien asume los costos de la conexión que debe hacerse desde la orilla de la compañía y/o su proveedor.*
8. *En consideración a los requisitos generales establecidos en el anexo No. 9, el cual se exige certificación ISO 27001 u otros en seguridad de la información, se consulta si:*

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**

- 8.1. ¿Es homologable con la implementación de buenas prácticas de ciberseguridad teniendo como referencia los estándares ISO 27001 -ISO 27032?
- 8.2. ¿En caso negativo del punto anterior, la ausencia de certificación es subsanable constituyendo una póliza Cyber?

9. ¿Cuándo es la fecha estimada para el inicio del contrato?

(...)"

RESPUESTA DE LA PREVISORA S.A:

Se procederá a resolver y dar respuesta al interesado en relación con cada una de las observaciones presentadas, así:

- 1.1. Al respecto, conviene manifestarle que la información concerniente a las principales marcas que conforman el parque automotor asegurado es de tipo confidencial y, la misma, será entregada exclusivamente al proponente seleccionado. No obstante, si el interés radica en conocer las marcas valoradas en la herramienta de daños, éstas corresponden a aquellas que se comercializan actualmente en el mercado colombiano.
- 1.2.1. Los acuerdos mencionados en el Documento de Condiciones hacen referencia a aquellos que debe tener previamente el proponente con los fabricantes, ya que estos serán la fuente de información para alimentar los baremos de reparación en la herramienta de valoración.
- 1.2.2. Las listas de precios son suministradas por los representantes de las marcas a nivel nacional, conforme a sus políticas internas. Generalmente, se entregan una vez al mes, aunque en algunos casos pueden ser proporcionadas dos veces al mes o cada dos meses.
- 1.2.3. Una vez recibida la información por parte de los fabricantes, el proponente deberá realizar la actualización en la herramienta en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
- 1.3. El proceso administrativo y de subasta de salvamentos incluye las siguientes actividades:
 - ✓ **Traslado del salvamento al módulo de subasta:** Traslado del salvamento al módulo de subasta el cual contenga las características del bien, ubicación, estado, valor estimado, fotografías y documentos asociados.
 - ✓ **Envío del resultado de la subasta a Previsora:** Se comunica formalmente a los compradores la aprobación de la venta, junto con las instrucciones para el pago y trámites posteriores.
 - ✓ **Recepción de los soportes de pago por parte de los compradores:** Se reciben los comprobantes de pago correspondientes a la venta de los salvamentos.
 - ✓ **Envío de los soportes de pago a Previsora:** Se remiten los documentos de pago a Previsora para su validación y registro contable.

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**

- ✓ **Elaboración de la documentación para firma del representante legal de Previsora (traspaso de vehículos):** Se prepara la documentación necesaria para formalizar el traspaso de los vehículos adjudicados.
- ✓ **Reclamación de la documentación firmada en Previsora:** Se gestiona la entrega de los documentos firmados por el representante legal.
- ✓ **Entrega de la documentación a los compradores:** Se hace entrega de los documentos a los compradores para que realicen el trámite de traspaso ante los organismos de tránsito.
- ✓ **Envío de correos a Previsora autorizando la entrega de los vehículos:** Se emite la autorización formal para que los compradores puedan retirar los vehículos.
- ✓ **Seguimiento a vehículos con RTM vencida:** Se realiza seguimiento a los vehículos entregados con RTM vencida, solicitando a los compradores su reparación para cumplir con la revisión técnico-mecánica y proceder con el traspaso. (Se envía correo a Previsora con evidencia fotográfica y observaciones de los clientes).
- ✓ **Envío de documentación del traspaso realizado por el comprador a Previsora:** Se remite copia de la tarjeta de propiedad, historial del vehículo e historial de propietarios como soporte del traspaso finalizado.

1.4. La herramienta tecnológica debe contar con una estructura de datos que permita gestionar de forma integral, segura y trazable cada etapa del proceso. La información mínima requerida incluye:

1.4.1. Datos generales del salvamento:

- Número de identificación del caso OnBase o siniestro.
- Fecha del tránsito del salvamento.
- Tipo de bien (vehículo, maquinaria, inmueble, etc.).
- Descripción detallada del salvamento.
- Estado físico del bien.

1.4.2. Ubicación y custodia:

- Lugar de almacenamiento.
- Responsable de la custodia.

1.4.3. Valoración y documentación técnica:

- Avalúo técnico con fecha y perito responsable.
- Valor estimado del salvamento.
- Fotografías del salvamento.
- Inventario.

1.4.4. Gestión de subasta:

- Fecha programada de subasta.
- Modalidad (pública, privada, interna).
- Participantes registrados.
- Ofertas recibidas.
- Resultado de la subasta (valor adjudicado, comprador, fecha y hora).

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

- 1.4.5. Seguimiento y trazabilidad:
 - Historial de movimientos y responsables.
 - Alertas de vencimiento o acciones pendientes.
 - Reportes automáticos por estado, tipo de bien, tiempo de permanencia, entre otros.
 - 1.4.6. Seguridad y control de acceso:
 - Perfiles de usuario.
 - Restricciones por rol o área.
 - Backups de la información almacenada en la herramienta.
 - 1.5. La entidad procederá a publicar el documento requerido en el portal web, el cual hará parte integrante de los documentos del proceso.
 - 1.6. Frente a la solicitud de eliminación de la condición de acreditación de vinculación laboral activa al momento de la presentación de la oferta, contemplada en el requisito del numeral 3.2.1., la entidad le informa que acepta parcialmente lo requerido, en el sentido de exigir dicha condición previo a la suscripción del contrato. No obstante, el proponente deberá allegar CARTA DE COMPROMISO o INTENCIÓN, en la cual se manifieste clara y expresamente su intención de conformar el equipo de trabajo mínimo exigido, con el cual se obliga a tener vinculación laboral mediante contrato de trabajo de conformidad con lo estipulado con el Código Sustantivo del Trabajo (CST). EL PROVEEDOR seleccionado se obliga a que, una vez adjudicado el contrato, envíe certificación bajo la gravedad de juramento en la que se evidencie que el personal ofrecido en su propuesta está vinculado directamente con la empresa al momento de suscribir el contrato, en virtud de lo dispuesto en el numeral 3.4. del Documento de Condiciones.
- Este ajuste se verá reflejado con la publicación de la Adenda modificatoria.
- 1.7. La Compañía asumirá los costos correspondientes a las aplicaciones de Previsora.
 - 1.8.1. Si es homologable la implementación de buenas prácticas de ciberseguridad con referencia a los estándares mencionados, siempre y cuando esta homologación sea certificada.
 - 1.8.2. No es subsanable.
 - 1.9. Se tiene contemplado dar inicio al contrato en el último trimestre del año 2025.

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. OBSERVACIÓN REALIZADA POR: MARTHA ISABEL ACOSTA BARRANTES – REPRESENTANTE LEGAL DE IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA S.A.S.** (Medio electrónico – OBSERVACIÓN EXTEMPORANEA ALLEGADA POR CORREO ELECTRÓNICO).

“(…)

solicito a LA PREVISORA S.A. que se sirva AMPLIAR LA FECHA Y HORA DEL CIERRE de la Invitación Abierta No. 017-2025, actualmente previsto para el 23 de octubre de 2025 a las 12:00 m.

(…)

La necesidad de ampliar el plazo de cierre se sustenta en las siguientes consideraciones, derivadas de la complejidad y el rigor del proceso:

(…)

Con base en las consideraciones expuestas, y en aras de garantizar la efectiva aplicación de los principios de transparencia, igualdad y selección objetiva, formalmente solicitamos a LA PREVISORA S.A. se sirva ampliar la fecha y hora de cierre de la Invitación Abierta No. 017-2025 por un término razonable y que permita la adecuada y diligente preparación de las ofertas.

La ampliación del cierre se alinea con el principio de Selección Objetiva, al permitir una mayor libre concurrencia de interesados y garantizar que LA PREVISORA S.A. reciba el mayor número de ofertas viables, asegurando así la escogencia de la propuesta más favorable bajo los criterios de Selección Objetiva.

Así las cosas, con fundamento en la facultad de la entidad de modificar el proceso de selección cuando circunstancias (técnicas, operativas, de mercado, etc.) lo hagan conveniente o necesario, de acuerdo con el numeral 23 del Capítulo I del documento de condiciones definitivas de la Invitación Abierta No. 017-2025, se reitera la solicitud de ampliación del cierre para promover una mayor competencia.

(…)”

RESPUESTA DE LA PREVISORA S.A.:

Se procederá a resolver y dar respuesta al interesado en relación con cada una de las observaciones presentadas, así:

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

Resulta importante traer a colación la ley 80 de 1993, en su artículo 24, numeral 2, el cual establece que: “(...) En los procesos contractuales los interesados tendrán oportunidad de conocer y controvertir los informes, conceptos y decisiones que se rinda o adopten, para lo cual

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

se establecerán etapas que permitan el conocimiento de dichas actuaciones y otorguen la posibilidad de expresar observaciones” (Subrayado fuera de texto).

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

Adicionalmente, en los numerales 19 y 21 del Documento de Condiciones Definitivas, se estableció que se recibirán las observaciones y/o preguntas y/o solicitudes de aclaración frente al contenido de lo confeccionado de las reglas del proceso, los documentos que forman parte integral de este (formatos y/o anexos) y de la matriz de riesgos, entre otros, durante el plazo establecido para ello en el cronograma, de ahí que, se considera como extemporánea cualquier solicitud realizada por **EL OFERENTE** después de las fechas y horas indicadas en el **CRONOGRAMA DEL PROCESO** e, incluso, se contempló como facultad de la entidad, realizar la devolución de las solicitudes extemporáneas.

Por lo expuesto previamente, la entidad no accederá a lo planteado en su solicitud.

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