

## INVITACIÓN ABIERTA N° 006 DE 2026

### RESPUESTA DE OBSERVACIONES – DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS

En el marco del proceso de Invitación Abierta N° 006 de 2026 el cual tiene por objeto “Contratar los servicios de suministro, implementación y soporte de una herramienta tecnológica en modalidad SaaS (Software como Servicio) en nube pública que permita a La Previsora S.A. Compañía de Seguros adecuar sus procesos a las futuras directrices y estándares de SOLVENCIA II, junto con la prestación de servicios de asistencia técnica especializada, capacitación, y asesoría de la normatividad y los cálculos requeridos”, la Gerencia de Riesgos de **La Previsora S.A. Compañía de Seguros** se permite dar respuesta de las observaciones recibidas en tiempo, en lo que respecta al documento de condiciones definitivas para el presente proceso.

#### OBSERVANTE No. 1: FISGLOBAL

**OBSERVACIÓN N° 1:** Actualmente contamos con una instancia y licencias de la solución ya contratadas con Previsora con un plazo diferente al de esta invitación. ¿Es posible utilizar la misma instancia para este propósito y cotizar únicamente el plazo adicional requerido (extensión del término/servicio) y los componentes adicionales necesarios?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** Se deberá presentar la propuesta conforme a lo establecido en el documento de condiciones definitivas de la presente invitación, teniendo en cuenta que, si bien es parecido en su alcance, el objeto contractual difiere. En este caso específico, el alcance del objeto está orientado a Solvencia II.

**OBSERVACIÓN N° 2:** Adicionalmente, si es válido reutilizar el ambiente/licencias existentes, ¿prefieren que la oferta económica se presente como escenario “incremental” (solo componentes adicionales) y/o como escenario “end to end”?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** El proponente deberá presentar la oferta económica correspondiente a la presente invitación, conforme la totalidad de las condiciones establecidas en los documentos publicados, y de manera independiente a cualquier otro servicio.

**OBSERVACIÓN N° 3:** El pliego contempla topes/presupuesto por concepto. ¿Podemos utilizar el presupuesto de los dos conceptos presupuestales (Arrendamiento Tecnológico/Arrendamiento Software y Honorarios Administrativos) para distribuirlo entre bloques de servicios (consultoría/asesoría) y licencia/hosting según el enfoque más conveniente, o el presupuesto de licenciamiento debe utilizarse únicamente para licenciamiento (sin reasignación)?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** Los topes y presupuestos se encuentran definidos conforme la planeación y la necesidad del servicio por parte de la Entidad, por lo cual no podrán ser objeto de modificación en ninguno de los rubros y subrubros presupuestales. Por lo anterior, es preciso tener

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Desde el celular: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 318 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 318 5757  
Correo Electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

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

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Feferico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoria del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



en cuenta que cualquier propuesta que exceda los valores de cada concepto, incurrirá en causal de rechazo.

**OBSERVACIÓN N° 4:** Presupuestos/rubros: el pliego presenta presupuesto por año en dos rubros: (i) Arrendamiento Tecnológico (Arrendamiento Software) y (ii) Honorarios Administrativos. ¿Cómo se espera que estos rubros se relacionen con los conceptos de pago del pliego: (a) “¿Implementación y puesta en marcha de la herramienta tecnológica”, (b) “Licenciamiento” y (c) “Asesoría especializada”?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** Para el concepto de arrendamiento tecnológico se entenderá todo lo relacionado con la licencia, implementación y puesta en marcha. Por su parte, los honorarios administrativos corresponderán a pagos mensuales iguales durante los 36 meses de ejecución contractual, asociados a los servicios de asesoría especializada y soporte según sea requerido por la entidad. Aunado a lo anterior, la discriminación de pago para cada concepto está debidamente definido dentro del Capítulo II, numeral 5 del documento de condiciones definitivas.

**OBSERVACIÓN N° 5:** Hitos y anualidades: el pliego establece pagos por fases/entregables para Implementación (30%/30%/40%), licenciamiento pagado de forma anticipada por cada año a partir del segundo año, y asesoría especializada en pagos mensuales vencidos. ¿Podemos revisar/ajustar los hitos y la distribución por concepto respetando el presupuesto disponible y los topes establecidos, de manera que el Año 1 quede claramente dividido entre implementación y el componente de licenciamiento/hosting que aplique, y que en Años 2 y 3 se distribuya el licenciamiento y la asesoría por conceptos del proveedor (licencia vs hosting vs soporte/asesoría) para facilitar control y registro contable?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** No es posible realizar modificaciones a la forma de pago ni a los entregables relacionados con la implementación, la licencia o la asesoría especializada, en tanto que el presupuesto aprobado corresponde al estudio y estructuración previa realizada por la Entidad.

En este sentido, las condiciones económicas y de alcance definidas en el proceso se mantienen sin cambios.

**OBSERVACIÓN N° 6:** Entendemos que el pliego exige presentar la propuesta económica en COP e incluido IVA. Sin embargo, actualmente existe un contrato vigente con Previsora estructurado en USD. ¿Sería posible presentar la propuesta en COP para evaluación y, posteriormente, contratar/facturar en USD (o en su defecto en COP con equivalencia a TRM del día de facturación/pago)?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** De acuerdo con las condiciones establecidas en la invitación abierta, se precisa que tanto la presentación de las propuestas económicas como la ejecución de los pagos deberán realizarse exclusivamente en pesos colombianos (COP).

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Desde el celular: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 318 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 318 5757  
Correo Electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Feferico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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)



En este sentido, no es posible presentar ofertas en una moneda distinta ni establecer esquemas de facturación en moneda extranjera o con equivalencia a TRM. Las condiciones definidas en el proceso se mantienen, considerando que la invitación se rige por normativa y prácticas aplicables en Colombia.

**OBSERVACIÓN N° 7:** Dado que FIS es una entidad extranjera, solicitamos confirmar el tratamiento tributario aplicable (IVA/retenciones). Para cumplir el formato del pliego, ¿es aceptable que presentemos el valor “IVA incluido” únicamente como formato de evaluación, con desglose explícito (Base + IVA) y dejando claro el tratamiento aplicable para proveedor extranjero en la ejecución contractual?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A.:** Bajo el servicio a contratar dirigido al Suministro de software, es necesario precisar lo siguiente:

#### Tratamiento IVA

Se encuentra inicialmente excluido de IVA conforme lo establece el numeral 20 del artículo 476 del E.T “20. Adquisición de licencias de software para el desarrollo comercial de contenidos digitales, de acuerdo con la reglamentación expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.”.

#### REGLAMENTACIÓN DE LOS NUMERALES 6 Y 20 DEL ARTÍCULO 476 DEL ESTATUTO TRIBUTARIO

**ARTÍCULO 2.2.16.1. Definiciones.** Para los efectos del presente título se adoptan los siguientes términos:

- 1) **Contenido digital.** Para que un contenido sea considerado como digital, deberá cumplir con las siguientes características, sin perjuicio de otras que para el efecto determine el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:
  - a) Su valor comercial no está determinado por los insumos empleados para su desarrollo.
  - b) Se puede copiar, transmitir o utilizar mediante redes de telecomunicación o herramientas TIC.
  - c) Obedece a productos de información provistos en formato digital como una secuencia de unos y ceros para ser leídos por un computador y dar instrucciones al mismo, tales como software de computadores, videos, películas, música, juegos, libros electrónicos y aplicaciones.

Así las cosas, el proponente deberá validar si la licencia o herramienta que va a ofertar cumple con los tres requisitos mencionados anteriormente. No obstante, al momento de la firma del contrato se realizarán las validaciones correspondientes en aras de no incurrir en incumplimientos.

#### Retención en la fuente:

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

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

Desde el celular: #345 | Desde el celular: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 318 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 318 5757  
Correo Electrónico: contactenos@previsora.gov.co  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

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

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

Principal: Dr. José Feferico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoria del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



Si el servicio es contratado con una entidad no residente fiscal en Colombia, estará sujeto a tarifa de retención en la fuente del 20%

### **Prestación de asistencia técnica especializada**

#### Tratamiento IVA

Es un servicio que se encuentra gravado con IVA a la luz del artículo 420 E.T., así el servicio sea contratado con un proveedor no residente en Colombia.

#### Retención en la fuente.

Si el servicio es contratado con una entidad no residente fiscal en Colombia, estará sujeto a tarifa de retención en la fuente del 20%

**OBSERVACIÓN N° 8:** - Terminación por conveniencia: la minuta modelo contempla terminación anticipada unilateral por conveniencia. Solicitamos confirmar si es viable ajustar esta disposición para mantener terminación por causa (incumplimiento), por mutuo acuerdo o por las causales que se definan, excluyendo la terminación unilateral por conveniencia.

- Limitación de responsabilidad: para viabilidad contractual, solicitamos confirmar si es posible incorporar una cláusula de limitación de responsabilidad alineada a estándar de industria/estándar corporativo, contemplando (i) un tope agregado (cap) y (ii) exclusión de daños indirectos o consecuenciales, salvo excepciones aplicables (p. ej. dolo o culpa grave, cuando corresponda).

- Propiedad intelectual en modalidad SaaS: agradeceríamos confirmar el alcance esperado, distinguiendo entre (i) configuraciones/parametrizaciones/entregables específicos de Previsora y (ii) plataforma estándar y componentes preexistentes del proveedor/fabricante bajo licencia de uso.

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** Respecto de las condiciones contractuales de terminación y responsabilidad, es preciso indicar que estas se encuentran estrictamente alineadas a los Manuales y Procedimientos establecidos por la Entidad bajo la regulación de los procesos que se adelantan, razón por la cual, no es posible aceptar su observación. Por otra parte, en lo que se refiere a las estipulaciones de propiedad intelectual, se aclara que teniendo en cuenta que el servicio a contratar es el “*suministro, implementación y soporte de una herramienta tecnológica en modalidad SaaS (Software como Servicio) en nube pública*”, por lo tanto la propiedad intelectual de la herramienta es propia de su fabricante, teniendo en cuenta que es un servicio netamente por suscripción, sin perjuicio de los datos, parametrizaciones, reportes generados y demás.

**OBSERVACIÓN N° 9:** Disponibilidad (uptime): ¿Existe un requisito específico de disponibilidad para el servicio SaaS (24x7 vs. horario hábil)? Como modelo recomendado y óptimo para eficiencia de costos, proponemos 12x5 con posibilidad de ampliarse a demanda en ventanas críticas.

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

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

Desde el celular: #345 | Desde el celular: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 318 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 318 5757  
Correo Electrónico: contactenos@previsora.gov.co  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

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

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

Principal: Dr. José Feferico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Andorid IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**RESPUESTA LA PREVISORA S.A.:** Se indica que la disponibilidad del servicio y su operación se rigen por los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos en el numeral 3.5, los cuales aplican durante toda la ejecución contractual, incluyendo atención de incidentes conforme a los tiempos allí.

**OBSERVACIÓN N° 10:** Actualizaciones normativas/tecnológicas: considerando la obligación de atender cambios normativos durante la vigencia, ¿se espera que estén incluidas en el valor contractual o se contempla un mecanismo (p. ej., bolsa de horas/servicios adicionales) para cambios mayores?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A.:** El presupuesto de la presente invitación se encuentra previamente definido y no está sujeto a modificaciones durante la ejecución contractual. En consecuencia, los proponentes deberán tener en cuenta dentro de su oferta todos los costos asociados a la atención de actualizaciones normativas y/o tecnológicas que se presenten durante la vigencia del contrato, las cuales deberán ser cubiertas en el marco de la asesoría especializada, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el ente regulador por lo que no se contempla la implementación de mecanismos adicionales como bolsas de horas o servicios complementarios para este tipo de ajustes.

**OBSERVACIÓN N° 11:** ANS – tiempos máximos de solución: el pliego define tiempos máximos de solución por tipo de incidente. Solicitamos confirmar si es posible ajustar/eliminar el tiempo máximo fijo de solución, dado que dependerá de la naturaleza y complejidad de cada incidencia, manteniendo compromiso de atención, escalamiento y plan de remediación acordado con supervisión.

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A.:** Al respecto, se aclara que el numeral 3.5. “Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)” fue definido teniendo en cuenta las necesidades técnicas, operativas y regulatorias de LA PREVISORA S.A., así como la importancia del correcto funcionamiento de la herramienta para el cumplimiento de los requerimientos asociados a Solvencia II.

En ese sentido, no se acepta la eliminación ni modificación de los tiempos máximos de solución establecidos para los incidentes de la herramienta, toda vez que estos permiten garantizar la atención oportuna de fallas que puedan afectar la operación, el cumplimiento normativo, la continuidad del servicio y los procesos internos relacionados con el uso de la solución tecnológica.

No obstante, se aclara que el documento de condiciones definitivas sí contempla un tratamiento diferenciado para las solicitudes y requerimientos que realice la Entidad, distintos a los incidentes propios de la herramienta. Para estos casos, el tiempo de solución podrá extenderse hasta el doble del término establecido, cuando la respuesta así lo requiera, previa verificación con la supervisión del contrato.

En consecuencia, los tiempos de respuesta y solución asociados a incidentes deberán cumplirse conforme a la clasificación prevista en el documento de condiciones definitivas, sin perjuicio de la

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Desde el celular: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 318 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 318 5757  
Correo Electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Feferico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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  
 PREVISORA SEGUROS S.A.  
 @somosPREVISORA

coordinación que deba realizarse con la supervisión del contrato para el seguimiento, escalamiento y plan de remediación que corresponda en cada caso.

**OBSERVACIÓN N° 12:** Entendemos que la oferta económica debe presentarse en pesos colombianos (COP) e incluir los impuestos aplicables. ¿Confirman que el valor de la propuesta y el valor contractual deben presentarse únicamente en COP?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** Sí. Para el efecto podrá remitirse a la respuesta brindada a la Observación No. 6, en la cual se aborda de manera clara y suficiente lo relacionado con el presente planteamiento.

**OBSERVACIÓN N° 13:** Para efectos de ejecución/pagos, ¿LA PREVISORA S.A. contempla la posibilidad de pagos en USD o los pagos se realizan exclusivamente en COP, incluso cuando exista una referencia comercial en USD?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** Se solicita al proponente remitirse a la respuesta brindada a la Observación No. 6, en la cual se aborda de manera clara y suficiente lo relacionado con el presente planteamiento.

**OBSERVACIÓN N° 14:** Asimismo, agradeceríamos si pudiesen por favor considerar la ampliación de 1 semana para la presentación de las propuestas.

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** No se acepta la ampliación del cronograma establecido, en consideración a que los tiempos definidos en la invitación se estiman adecuados y suficientes para la estructuración y presentación de las propuestas por parte de los proponentes.

## **OBSERVANTE No. 2: TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y CONSULTORÍA (TIC)**

**OBSERVACIÓN N° 1:** Respetuosamente solicitamos a la Entidad ampliar la información técnica relacionada con los productos que hacen parte de la implementación, mediante la publicación del catálogo detallado de los mismos.

Lo anterior, con el fin de contar con claridad respecto a:

- El listado completo de productos incluidos dentro del alcance del contrato, y
- Las características técnicas, funcionalidades, especificaciones y condiciones de cada uno de ellos.

Esta información resulta fundamental para estructurar una propuesta técnica y económica adecuada, garantizando una correcta estimación de recursos, tiempos y costos, así como la presentación de ofertas comparables en igualdad de condiciones.

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

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

**Desde el celular:** #345 | **Desde el celular:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 318 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 318 5757  
**Correo Electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**App:** Previsora Seguros (Android & IOS)  
**WhatsApp:** +57 324 2015491

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

### **Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Feferico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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)



En ese sentido, la ausencia de este nivel de detalle podría generar interpretaciones distintas entre los proponentes, afectando los principios de transparencia, selección objetiva y pluralidad de oferentes.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente a la Entidad publicar o complementar el catálogo de productos y el alcance técnico detallado de cada uno, con el fin de asegurar una adecuada estructuración de las propuestas.

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A.:** Al respecto de su observación, se aclara que el presente proceso no tiene por objeto la adquisición de un catálogo cerrado de productos previamente definido por LA PREVISORA S.A., sino el suministro, implementación y soporte de una herramienta tecnológica en modalidad SaaS en nube pública, junto con los servicios de asistencia técnica especializada, capacitación y asesoría requeridos para la adecuación de los procesos de la Entidad a las futuras directrices y estándares de Solvencia II.

En ese sentido, el documento de condiciones definitivas y el Anexo N° 7 – Condiciones Técnicas Obligatorias establecen las condiciones técnicas mínimas, funcionalidades, fases, entregables y servicios requeridos, con base en los cuales los oferentes deben estructurar su propuesta técnica y económica. Dentro de estos documentos se señalan, entre otros aspectos, los requerimientos asociados a la implementación de los pilares de Solvencia II, parametrización, escenarios, cargue de información, validaciones, trazabilidad, reportes, soporte, licenciamiento y acompañamiento especializado.

Así mismo, dentro de la Fase 1, el proveedor seleccionado deberá realizar el levantamiento, análisis y mapeo detallado de la información necesaria para la implementación, así como definir e implementar los mecanismos de articulación entre las fuentes de información y la herramienta. Esta fase permitirá precisar las parametrizaciones, integraciones y ajustes requeridos.

Por lo anterior, no se considera necesario publicar un catálogo adicional de productos. Los documentos publicados contienen los requerimientos mínimos obligatorios y los criterios de evaluación suficientes para que los oferentes estructuren sus propuestas en condiciones comparables y conforme al alcance requerido por LA PREVISORA S.A.

**OBSERVACIÓN N° 2:** ¿Cuál es el volumen aproximado de pólizas, contratos y siniestros anuales?  
¿Se dispone de un estimado de registros históricos que deberá procesar la herramienta?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A.:** A la fecha, LA PREVISORA S.A. no cuenta con una estimación exacta del volumen de datos a cargar o procesar en la herramienta. El proveedor seleccionado deberá, dentro de la Fase 1, realizar el levantamiento, análisis y mapeo detallado de la información correspondiente, incluyendo la identificación de las fuentes de información, estructuras de datos, mecanismos de cargue, depuración, transformación y validación que resulten necesarios.

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

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

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

Bogotá: (+57) 601 318 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 318 5757

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

App: Previsora Seguros (Android & IOS)

WhatsApp: +57 324 2015491

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Feferico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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

 PREVISORA SEGUROS S.A

 @somosPREVISORA



**GRUPO BICENTENARIO**  
*Antes transformamos vidas*

PREVISORA S.A., sin perjuicio de los ajustes que deban realizarse conforme a los lineamientos que emita la Superintendencia Financiera de Colombia.

**OBSERVACIÓN N° 3:** ¿Cuáles son los sistemas de origen de los datos actuales (ERP, core de seguros, sistema de primas, hojas de cálculo)? ¿Existe un data warehouse o lake centralizado, o los datos están dispersos en múltiples sistemas? ¿Qué tipo de bases de datos utilizan?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A.:** Los sistemas origen en este momento son Core de Seguros de la entidad a través de mecanismos de extracción mediante archivos planos, No existe Warehouse o herramientas Datalake, los datos están centrados principalmente en Core de Seguros y aplicativos especializados como Porfin y Datamash, la base de datos es SyBase y SQL Server.

Por lo anterior, el proveedor deberá considerar este contexto y garantizar la integración conforme al alcance, obligaciones y condiciones técnicas establecidas en el Documento de Condiciones Definitivas y sus anexos.

**OBSERVACIÓN N° 4:** ¿Se ha realizado algún diagnóstico previo de calidad de datos (completitud, consistencia, granularidad)? ¿Existe un modelo de datos actual?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A.:** Actualmente, la entidad ha realizado el cálculo de los requerimientos del pilar mediante la herramienta suministrada por FASECOLDA denominada *Helper Tap*. Sin embargo, no se cuenta con un diagnóstico previo sobre la calidad de los datos; en consecuencia, el proponente deberá llevar a cabo esta identificación y proponer las acciones correspondientes durante la Fase I.

**OBSERVACIÓN N° 5:** ¿En qué formatos están disponibles los datos de activos, pasivos, primas y siniestros? ¿Se utilizan estándares de datos internacionales (XBRL, por ejemplo) para reportes regulatorios actuales?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A.:** Los formatos utilizados por la compañía para el reporte y control de la información son los siguientes:

Formatos:

1. El formato 290 abarca toda la información correspondiente a PyG por ramo de la compañía.
2. El informe 40, contempla dentro de uno de sus formatos, el movimiento de reservas
3. El formato 237, es exclusivo para la transmisión detallada de los siniestros.
4. El balance, abarca todos los movimientos del CUIF
5. Formato 292, capitales mínimos de funcionamiento, movimiento del patrimonio.

XBRL:

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

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

Bogotá: (+57) 601 318 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 318 5757

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

App: Previsora Seguros (Android & IOS)

WhatsApp: +57 324 2015491

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Feferico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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

 PREVISORA SEGUROS S.A

 @somosPREVISORA



**GRUPO BICENTENARIO**  
Unidos transformamos vidas

Realizamos transmisión trimestral de formatos XBRL obligatorios y optativos para los EEFF separados y consolidados.

**OBSERVACIÓN N° 6:** ¿Con qué frecuencia se requerirá ejecutar los cálculos de Solvencia II (mensual, trimestral, anual)? ¿Se requieren cierres internos y/o proyecciones prospectivas?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** La frecuencia del cálculo dependerá de los requerimientos y lineamientos del ente regulador. No obstante, la entidad, en conjunto con el proveedor seleccionado, definirá internamente la periodicidad de dichos cálculos.

**OBSERVACIÓN N° 7:** ¿Cuál es el estándar regulatorio exacto que adoptará la Superintendencia Financiera de Colombia para Solvencia II? ¿Se adoptará directamente la Directiva 2009/138/CE europea, o se espera una versión adaptada para Colombia con parámetros locales?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** Se espera contar con una versión adaptada al contexto colombiano, incorporando parámetros y disposiciones locales. No obstante, dado que aún no se dispone de la resolución definitiva, y teniendo en cuenta el objeto del contrato, el proveedor deberá ajustarse y ejecutar sus obligaciones conforme a la normatividad vigente, así como a los cambios que puedan surgir en la misma.

**OBSERVACIÓN N° 8:** ¿Se requiere únicamente la fórmula estándar de cálculo del SCR? ¿Buscan generar modelos internos para el cálculo?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** Al respecto, se aclara que la herramienta no debe entenderse como un repositorio, consolidador de información o visualizador de resultados calculados en herramientas externas. La solución tecnológica requerida debe contar con capacidades funcionales y técnicas suficientes para realizar, dentro de la propia herramienta, los cálculos necesarios para la implementación de Solvencia II, conforme a los lineamientos que defina la Superintendencia Financiera de Colombia y a las necesidades operativas de LA PREVISORA S.A.

En ese sentido, la herramienta deberá permitir el cálculo del capital de solvencia obligatorio —SCR—, el capital mínimo obligatorio —MCR—, el balance económico y contable, los fondos propios, las primas y flujos requeridos, los flujos de activos y pasivos, las variables asociadas al riesgo operacional, las reservas y/o provisiones técnicas, la evaluación interna de riesgos y solvencia —ORSA— y las estimaciones actuariales que resulten necesarias, de conformidad con lo previsto en el documento de condiciones definitivas y en el Anexo N° 7 – Condiciones Técnicas Obligatorias.

Así mismo, la solución deberá permitir la parametrización de fórmulas, supuestos, variables, escenarios normativos, escenarios propios o de estrés, matrices, shocks, ratings y demás parámetros requeridos para la medición de riesgos y requerimientos de capital, sin que cada ajuste operativo o normativo dependa de modificaciones estructurales al código fuente. También deberá permitir la comparación entre múltiples ejecuciones completas del ejercicio de Solvencia II y la ejecución parcial por pilares o cálculos individuales bajo distintos escenarios.

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Desde el celular: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 318 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 318 5757  
Correo Electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Feferico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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)



En relación con los modelos internos, se precisa que su alcance deberá entenderse en función de lo que establezca la regulación aplicable y de las definiciones que adopte la Superintendencia Financiera de Colombia. Por lo tanto, no se exige desde esta etapa la implementación de un modelo interno regulatorio específico. No obstante, la herramienta sí deberá contar con la flexibilidad, parametrización, trazabilidad y capacidad de cálculo necesarias para incorporar metodologías, modelos de cálculo, escenarios o ajustes que sean requeridos durante la ejecución contractual, previa definición y validación con las áreas técnicas de LA PREVISORA S.A. y la supervisión del contrato.

Por lo anterior, la solución ofertada deberá ser una herramienta integral de cálculo, análisis, parametrización, validación y reporte de Solvencia II, y no una solución dependiente de cálculos externos, hojas de trabajo paralelas o procesos manuales no integrados, sin perjuicio de las validaciones, conciliaciones o revisiones que LA PREVISORA S.A. considere necesarias durante la implementación y operación de la herramienta.

**OBSERVACIÓN N° 9:** ¿Qué módulos del SCR son prioritarios para la implementación en el plazo contractual? ¿Riesgo de suscripción (vida, no-vida, salud), riesgo de mercado, riesgo de contraparte, riesgo operacional?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A.:** No se establecerán módulos con carácter prioritario, por lo que todos deberán desarrollarse de manera paralela. No obstante, en la medida en que la entidad lo requiera, se podrán definir prioridades durante la ejecución contractual, conforme a los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

**OBSERVACIÓN N° 10:** ¿Se conoce ya el formato y periodicidad de los reportes que exigirá la Superintendencia Financiera? ¿Hay un borrador de taxonomía de reporte disponible?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A.:** Actualmente, no se dispone de claridad respecto al formato ni a la periodicidad de los reportes requeridos por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

**OBSERVACIÓN N° 11:** ¿Tiene La Previsora preferencia o restricción sobre el proveedor de nube pública (AWS, Azure, GCP)? ¿Existen políticas internas de seguridad de la información que limiten el uso de ciertos proveedores de nube?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A.:** LA PREVISORA S.A. es agnóstica en cuanto a tecnologías y no establece preferencia ni restricción sobre un proveedor específico de nube pública (AWS, Azure, GCP u otros).

Por lo anterior, el proveedor deberá garantizar que la solución SaaS cumpla con los requisitos de seguridad de la información, disponibilidad y demás condiciones técnicas establecidas en el Documento de Condiciones Definitivas y sus Anexos, así como con las políticas internas aplicables de la Entidad.

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Desde el celular: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 318 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 318 5757  
Correo Electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Feferico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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)



**OBSERVACIÓN N° 12:** ¿Cuántos entornos se tienen contemplados? ¿Desarrollo, Pruebas y Producción?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** El proveedor deberá contemplar y habilitar los entornos necesarios para el correcto cumplimiento del objeto contractual, incluyendo como mínimo Producción, y los entornos de Desarrollo y Pruebas que se requieran para la implementación, validación y puesta en operación de la solución, conforme a las condiciones técnicas y ANS establecidos.

**OBSERVACIÓN N° 13:** P.12 Alcance de la asesoría mensual ¿Qué actividades específicas cubre el pago mensual de asesoría?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** El detalle de la asesoría mensual se encuentra debidamente especificado en el alcance establecido dentro del documento de condiciones definitivas correspondiente a la presente invitación.

**OBSERVACIÓN N° 14:** ¿Cuántas personas del equipo participarán activamente en el proyecto? ¿Cuál es su perfil actual (actuarios, analistas de datos, financieros, IT)? ¿Van a tener dedicación exclusiva o parcial?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** La entidad cuenta actualmente con perfiles profesionales que incluyen actuarios, analistas de datos, especialistas financieros y expertos en tecnologías de la información, entre otros. Si bien estos recursos no estarán asignados de manera exclusiva, la entidad asume la obligación de garantizar su disponibilidad oportuna, en la medida en que sea requerida por el proveedor que resulte seleccionado, conforme a las necesidades que surjan durante la ejecución del contrato.

**OBSERVACIÓN N° 15:** ¿Cuál es el nivel de autonomía que espera tener el equipo interno de La Previsora al finalizar el contrato? ¿Se espera que puedan ejecutar cierres de Solvencia de forma autónoma, o siempre con apoyo del proveedor?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** Se espera que, al finalizar el contrato, el equipo interno de La Previsora alcance un nivel adecuado de transferencia de conocimiento que le permita ejecutar de manera autónoma los procesos asociados a los cierres de Solvencia. En este sentido, el acompañamiento del proveedor estará orientado a fortalecer las capacidades técnicas y operativas del equipo, de tal forma que, una vez concluido el contrato, la entidad cuente con la autonomía necesaria para llevar a cabo dichas actividades sin requerir un apoyo permanente.

**OBSERVACIÓN N° 16:** ¿Existe previsión de renovación o continuación del contrato después de los 36 meses?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** Existe la posibilidad de renovación o continuidad del contrato una vez finalizado el plazo de los 36 meses; no obstante, en esta etapa no es posible garantizar dicha

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

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

Bogotá: (+57) 601 318 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 318 5757

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

App: Previsora Seguros (Android & IOS)

WhatsApp: +57 324 2015491

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Feferico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6: 00 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

 PREVISORA SEGUROS S.A

 @somosPREVISORA



**GRUPO BICENTENARIO**  
Antes transformamos vidas

extensión, toda vez que estará sujeta a las evaluaciones, necesidades institucionales y disposiciones que se den en su momento.

**OBSERVACIÓN N° 17:** ¿Cuáles son los requisitos específicos del SGSI de Previsora Seguros aplicables a proveedores SaaS en nube pública? ¿Existe la Matriz de Requisitos Tecnológicos Mínimos (Anexo N° 17), en caso de que sí, nos la pudieran compartir?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** Los requisitos del SGSI aplicables a proveedores SaaS en nube pública corresponden a los definidos en el Documento de Condiciones Definitivas, particularmente en las obligaciones generales y específicas del proveedor, así como en los Anexos técnicos, los cuales serán de obligatorio cumplimiento durante toda la ejecución contractual.

Sí, el proceso incluye la Matriz de Requisitos Tecnológicos Mínimos (Anexo N.º 17), la cual forma parte integral del Documento de Condiciones Definitivas y se encuentra disponible para consulta como parte de los anexos publicados del proceso.

El oferente deberá revisar y dar estricto cumplimiento a dicha matriz y a las políticas de seguridad de la información aplicables de LA PREVISORA S.A

Teniendo en cuenta lo expuesto se indica, que posteriormente al oferente seleccionado, La Previsora suministrará las respectivas matrices y/o documentos complementarios para la ejecución del servicio.

**OBSERVACIÓN N° 18:** ¿Cuáles son los objetivos de RTO (Recovery Time Objective) y RPO (Recovery Point Objective) definidos por La Previsora para este servicio?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** En el Documento de condiciones definitivas de la invitación Abierta N° 006-2026, La Previsora S.A. no establece de manera explícita valores específicos de RTO (Recovery Time Objective) ni de RPO (Recovery Point Objective) para el servicio objeto de contratación.

No obstante, el documento sí establece que: “El proveedor deberá contar con un Plan de Continuidad de Negocio (PCN) que incluya la definición de estos indicadores (RTO y RPO), junto con el análisis de impacto al negocio (BIA) y las estrategias de recuperación.”

Asimismo, se definen Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) con tiempos máximos de atención y solución de incidentes, que sirven como referencia operativa para la continuidad del servicio.

**OBSERVACIÓN N° 19:** ¿Existen controles específicos derivados de la Circular 052/2007 de la Superintendencia Financiera que apliquen a la plataforma SaaS en nube pública y que deba cumplir el proveedor tecnológico?

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Desde el celular: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 318 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 318 5757  
Correo Electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Feferico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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)



**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** Los controles derivados de la Circular 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera que resulten aplicables deberán cumplirse en el marco de las políticas de seguridad de la información (SGSI) de LA PREVISORA S.A.

El Documento de Condiciones Definitivas no detalla controles adicionales específicos por circular, sino que establece que el proveedor SaaS deberá dar cumplimiento integral a las políticas de SGSI, requisitos tecnológicos y de seguridad definidos en el Documento y sus Anexos técnicos, los cuales son de obligatorio cumplimiento durante toda la ejecución contractual.

En consecuencia, el proveedor deberá asegurar que la plataforma SaaS en nube pública cumpla con dichos lineamientos regulatorios y de seguridad, conforme a lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas

**OBSERVACIÓN N° 20:** ¿Quién será la contraparte técnica y funcional del proveedor dentro de Previsora Seguros además del Gerente de Riesgos (supervisor del contrato)? ¿Hay un líder de proyecto designado con disponibilidad y autoridad para tomar decisiones técnicas?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** La contraparte será definida al momento de iniciar la ejecución contractual. No obstante, de manera preliminar, la Gerencia de Riesgos será la encargada de establecer los lineamientos técnicos y funcionales de la herramienta, así como de liderar su definición inicial.

**OBSERVACIÓN N° 20:** ¿Se establecerá un comité de seguimiento del proyecto con periodicidad definida? ¿Quiénes lo conformarán del lado de Previsora Seguros?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** Se establecerá un comité de seguimiento que realizará reuniones periódicas conforme al plan de trabajo presentado por el proveedor seleccionado. La periodicidad y demás condiciones serán definidas por el supervisor del contrato o por la persona que este designe en su momento.

**OBSERVACIÓN N° 21:** ¿Existe algún otro proyecto tecnológico en curso dentro de Previsora Seguros que pueda impactar la disponibilidad de datos, sistemas o equipo humano durante la ejecución de este contrato?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** Esta información podrá ser suministrada en caso de ser necesario al oferente seleccionado, sin embargo el proveedor deberá planificar y ejecutar la solución conforme a las condiciones, obligaciones y ANS establecidos, sin que se prevean afectaciones derivadas de otros proyectos.

**OBSERVACIÓN N° 22:** ¿Cuáles son los criterios de éxito del proyecto desde la perspectiva de Previsora Seguros más allá del cumplimiento contractual formal? ¿Existe alguna métrica de resultado esperada (ej. reducción en tiempo de cierre, mejora en precisión de reservas técnicas)?

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Desde el celular: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 318 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 318 5757  
Correo Electrónico: contactenos@previsora.gov.co  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Feferico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** La entidad establece criterios de éxito que superan el cumplimiento normativo, incluyendo aspectos de valor agregado. No obstante, dichos criterios serán precisados, desarrollados y formalizados de manera más detallada al inicio de la ejecución contractual, con el fin de asegurar su adecuada comprensión, medición y seguimiento durante la vigencia del contrato.

**OBSERVACIÓN N° 23:** ¿Cuál será el proceso formal de aceptación y sign-off de cada entregable? ¿Qué área de Previsora Seguros tiene la autoridad final para aprobar los entregables técnicos (Gerencia de Riesgos, Gerencia de TI, Auditoría Interna)?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** La aprobación y aceptación de los entregables corresponderá de manera exclusiva al Gerente de Riesgos, en su calidad de supervisor del contrato, quien será el responsable de verificar su cumplimiento conforme a los términos, condiciones y estándares establecidos.

### **OBSERVANTE No. 3: DACARTEC INTERNATIONAL SERVICES ANDINA SAS**

**OBSERVACIÓN N° 1:** Se solicita a la entidad informar el volumen estimado de registros históricos a migrar y el número de usuarios (nominales o concurrentes) proyectados. Esto es vital para dimensionar correctamente la infraestructura en nube pública bajo el modelo SaaS exigido.

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** A la fecha, la entidad no cuenta con una estimación exacta del volumen de datos a cargar. El proveedor deberá, dentro de la Fase 1, realizar el levantamiento, análisis y mapeo detallado de la información correspondiente. La frecuencia de actualización de los datos asociados al sistema será de carácter mensual, en concordancia con los requerimientos normativos de Solvencia II y las necesidades operativas de La Previsora S.A

**OBSERVACIÓN N° 2:** Licenciamiento y Fases (Año 1): El Anexo N° 7 indica que el costo del primer año de licencia debe incluirse en la implementación. ¿Existe un plazo máximo previsto para finalizar las Fases 1, 2 y 3 y declarar la salida a producción, mitigando así el riesgo de extensión de costos de infraestructura asumidos por el proveedor en el primer año?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** De conformidad con lo establecido en el Anexo 7 “Concepto de licenciamiento de la herramienta”, se estipula que el primer año de licenciamiento deberá estar incluido dentro del componente de implementación. No obstante, en caso de que el proceso de implementación supere el término de un (1) año, los costos adicionales de licenciamiento deberán ser asumidos en su totalidad por el proveedor seleccionado, teniendo en cuenta que se espera que la herramienta se encuentre debidamente ajustada en un plazo estimado de siete (7) meses y, en todo caso, máximo de un (1) año.

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Desde el celular: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 318 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 318 5757  
Correo Electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Feferico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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)



Sin perjuicio de lo anterior, si la herramienta es entregada ajustada y conforme a los lineamientos del ente de control antes del vencimiento del primer año, únicamente se reconocerá el pago por concepto de licenciamiento a partir de la fecha de finalización de dicho primer año.

**OBSERVACIÓN N° 3:** Se requiere aclarar si los ambientes de desarrollo, pruebas y producción deben permanecer activos y licenciados simultáneamente durante los 36 meses, o si los entornos de desarrollo/QA solo se requieren durante la fase de implementación y actualizaciones específicas.

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** El entorno de Producción deberá permanecer disponible durante toda la ejecución contractual, mientras que los entornos de Desarrollo y Pruebas podrán habilitarse en las fases en que sean necesarios para la implementación, ajustes y actualizaciones, conforme al plan de trabajo y a las condiciones técnicas y ANS establecidos en el Documento y sus Anexos.

**OBSERVACIÓN N° 4:** ¿Cuáles son los sistemas Core (Asegurador, ERP, etc.) con los que la solución deberá integrarse? Se solicita confirmar si la entidad ya dispone de los Web Services (APIs) documentados para el consumo de información por parte de la herramienta.

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** La solución deberá integrarse principalmente con el Core de Seguros de LA PREVISORA S.A. y con aplicativos especializados Porfin y Datamash, conforme al contexto tecnológico actual de la Entidad.

Por lo anterior, el proveedor deberá contemplar mecanismos de integración acordes con las fuentes disponibles, incluyendo extracción mediante archivos planos u otros mecanismos técnicamente viables, en concordancia con las condiciones técnicas, de seguridad y SGSI establecidas en el Documento y sus Anexos.

**OBSERVACIÓN N° 5:** Respecto a la Fase 1, ¿La Previsora entregará los datos históricos depurados y estructurados, o el proveedor debe incluir procesos de limpieza y transformación profunda de datos (ETL) dentro de su propuesta técnica?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** El proveedor deberá contemplar las actividades necesarias de limpieza, transformación y adecuación de datos (ETL) que se requieran para la correcta ejecución de la Fase 1, conforme al alcance, condiciones técnicas y obligaciones establecidas en el Documento y sus Anexos y/o bajo requerimiento del supervisor.

**OBSERVACIÓN N° 6:** Dualidad Normativa (IFRS 17): Dado que se asigna puntaje a funcionalidades de IFRS 17, ¿se requiere que la plataforma ejecute cálculos simultáneos con Solvencia II generando asientos contables integrales, o IFRS 17 se evaluará estrictamente como un módulo independiente?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** Con respecto a su observación, se aclara que el objeto principal del presente proceso corresponde al suministro, implementación y soporte de una herramienta tecnológica para la adecuación de los procesos de LA PREVISORA S.A. a las futuras directrices y estándares de Solvencia II.

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

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

**Bogotá:** (+57) 601 318 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 318 5757

**Correo Electrónico:** contactenos@previsora.gov.co

**App:** Previsora Seguros (Android & IOS)

**WhatsApp:** +57 324 2015491

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Feferico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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

 PREVISORA SEGUROS S.A

 @somosPREVISORA



**GRUPO BICENTENARIO**  
Unidos transformamos vidas

La valoración de funcionalidades asociadas a IFRS 17 corresponde a un factor calificable previsto en el documento de condiciones definitivas, y no implica que dicho estándar sustituya o haga parte del marco prudencial de Solvencia II. En consecuencia, IFRS 17 se evaluará como una funcionalidad adicional de la solución ofertada, de conformidad con los criterios y subcriterios establecidos en el documento de condiciones.

Ahora bien, para efectos de obtener el puntaje correspondiente, el oferente deberá acreditar que la solución ofertada, en la versión presentada, cuenta con las funcionalidades IFRS 17 exigidas, incluyendo, cuando aplique, la ejecución de modelos, cálculos actuariales y contables, trazabilidad, motor de cálculo, gobierno del dato y salidas contables o financieras, conforme a los subcriterios definidos.

Por lo anterior, no se exige que los cálculos de IFRS 17 sustituyan o se ejecuten como parte del cálculo prudencial de Solvencia II. No obstante, las funcionalidades IFRS 17 que el oferente pretenda acreditar deberán encontrarse disponibles en la versión ofertada de la herramienta y cumplir con las condiciones técnicas señaladas para la asignación del puntaje respectivo.

**OBSERVACIÓN N° 6:** Asesoría Especializada: Para el concepto de "Asesoría Especializada Mensual", ¿la entidad tiene definido un número mínimo de horas/hombre o perfiles de dedicación exclusiva (actuarios, ingenieros de soporte) requeridos para la ejecución del servicio?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A.:** La dedicación del 100% implica la disponibilidad permanente del personal tanto del proveedor seleccionado como de la Entidad durante la jornada laboral en Colombia, a través de los diferentes medios tecnológicos disponibles (ya sea de forma virtual o presencial). Lo anterior, sin perjuicio de que, por requerimiento de la Entidad, se solicite de manera ocasional la presencia física del personal. Lo anterior, con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno de las obligaciones contractuales y la adecuada ejecución del objeto del contrato.

**OBSERVACIÓN N° 7:** Cambios Normativos: Se solicita aclarar si las actualizaciones por cambios normativos estructurales que requieran reescritura sustancial de algoritmos serán absorbidas por el soporte básico o si existirá un mecanismo de gestión de cambios para esfuerzos técnicos mayores.

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A.:** Los cambios normativos que se generen durante la ejecución del contrato se entenderán incluidos dentro del alcance del servicio de soporte o asesoría especializada, conforme a lo establecido en las obligaciones específicas del oferente y/o proveedor. En consecuencia, la Entidad no asumirá costos adicionales por este concepto, ni realizará pagos distintos a los previamente estipulados en los conceptos definidos en el 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 | Desde el celular: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 318 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 318 5757  
Correo Electrónico: contactenos@previsora.gov.co  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Feferico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**OBSERVACIÓN N° 8:** Certificaciones de Seguridad: ¿Es aceptable presentar las certificaciones de seguridad (ISO 27001, SOC 2, etc.) directamente expedidas por el proveedor de nube pública (AWS/Azure/GCP) donde se aloja el SaaS, o el integrador debe poseerlas a nombre propio?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** Es aceptable que se presenten certificaciones vigentes emitidas al proveedor de nube pública (p. ej., ISO/IEC 27001, SOC 1/2/3, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018) siempre que cubran explícitamente los servicios, regiones y controles aplicables donde se alojará y operará el servicio contratado. Sin embargo, el proveedor del SaaS/integrador debe acreditar controles propios sobre la operación del servicio y el tratamiento de la información (modelo de responsabilidad compartida), incluyendo como mínimo: gestión de identidades y accesos (MFA, roles, segregación), cifrado en tránsito y en reposo con gestión de llaves, seguridad de la aplicación y del ciclo de vida (gestión de cambios, pruebas, vulnerabilidades), registro y auditoría, continuidad y recuperación (RPO/RT0, respaldos, pruebas), monitoreo y respuesta a incidentes, gestión de subprocesadores/terceros y cumplimiento aplicable (protección de datos personales, confidencialidad, y requerimientos de auditoría regulatoria cuando corresponda).

**OBSERVACIÓN N° 9:** Propiedad Intelectual: Tratándose de un modelo SaaS, se solicita confirmar que la propiedad intelectual del código fuente (Core) permanece en cabeza del fabricante, cediendo a la entidad los derechos de uso y la propiedad sobre los datos, parametrizaciones y reportes generados.

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** Es correcta su apreciación.

**OBSERVACIÓN N° 10:** Experiencia Habilitante: ¿Se aceptarán certificaciones de contratos de implementación de software para otro tipo de soluciones de procesos o gestores documentales, o bpm, y/o desarrollados a la medida en modalidad SaaS, o la experiencia certificada debe ser exclusiva en Solvencia II?

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** De conformidad con lo establecido en el numeral 3.1 del Documento de Condiciones Definitivas, el proponente podrá acreditar su experiencia mediante certificaciones relacionadas con la implementación de herramientas tecnológicas y/o plataformas de software de función específica en modalidad SaaS, así como mediante certificaciones de desarrollo, implementación y soporte técnico de herramientas tecnológicas y/o plataformas de software de función específica, siempre que estas se encuentren debidamente soportadas y cumplan con los requisitos definidos por la Entidad.

#### **OBSERVANTE No. 4: POINNET SAS**

**OBSERVACIÓN N° 1:** Por medio de la presente comunicación, solicitamos respetuosamente a la Entidad suministrar mayor detalle técnico sobre los bienes y/o servicios comprendidos dentro del objeto contractual, a través de la divulgación del catálogo oficial de productos contemplados en el proceso.

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Desde el celular: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 318 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 318 5757  
Correo Electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Feferico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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)



Dicha solicitud tiene como propósito contar con información suficiente en torno a:

- La relación exhaustiva de los ítems que integran el alcance del contrato, y
- Las especificaciones técnicas, atributos funcionales, condiciones de operación y características particulares de cada uno de los productos referenciados.

Dicho nivel de detalle resulta imprescindible para elaborar una oferta técnica y económica debidamente fundamentada, que permita realizar una valoración precisa de los recursos necesarios, los plazos de ejecución y los costos asociados; garantizando así la presentación de propuestas equiparables bajo condiciones de competencia equitativas.

De no contar con esta información, cada proponente podría asumir alcances diferentes, lo que derivaría en propuestas no comparables y en posibles vulneraciones a los principios de transparencia, selección objetiva e igualdad de oportunidades entre oferentes.

En virtud de lo expuesto, instamos cordialmente a la Entidad a publicar o enriquecer la documentación técnica del proceso, incluyendo el catálogo de productos con su descripción detallada, con el objeto de que los interesados puedan estructurar sus propuestas de manera coherente, completa y en igualdad de condiciones.

**RESPUESTA LA PREVISORA S.A:** Al respecto de su observación, se aclara que el presente proceso no tiene por objeto la adquisición de un catálogo cerrado de productos previamente definido por LA PREVISORA S.A., sino el suministro, implementación y soporte de una herramienta tecnológica en modalidad SaaS en nube pública, junto con los servicios de asistencia técnica especializada, capacitación y asesoría requeridos para la adecuación de los procesos de la Entidad a las futuras directrices y estándares de Solvencia II.

En ese sentido, el documento de condiciones definitivas y el Anexo N° 7 – Condiciones Técnicas Obligatorias establecen las condiciones técnicas mínimas, funcionalidades, fases, entregables y servicios requeridos, con base en los cuales los oferentes deben estructurar su propuesta técnica y económica. Dentro de estos documentos se señalan, entre otros aspectos, los requerimientos asociados a la implementación de los pilares de Solvencia II, parametrización, escenarios, cargue de información, validaciones, trazabilidad, reportes, soporte, licenciamiento y acompañamiento especializado.

Así mismo, dentro de la Fase 1, el proveedor seleccionado deberá realizar el levantamiento, análisis y mapeo detallado de la información necesaria para la implementación, así como definir e implementar los mecanismos de articulación entre las fuentes de información y la herramienta. Esta fase permitirá precisar las parametrizaciones, integraciones y ajustes requeridos.

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Desde el celular: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 318 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 318 5757  
Correo Electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Feferico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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)

