

INVITACIÓN ABIERTA 009-2025

OBJETO: “EL PROVEEDOR se obliga con LA PREVISORA S.A. a prestar el servicio a nivel nacional de auditoría interna, valoración del riesgo, auditoría de calidad, ambiental, innovación y seguimiento del Sistema de Control Interno.”

1. OBSERVACIONES – ERNST & YOUNG SAS

OBSERVACIÓN

Página 10, numeral 11	Realizar el 100% del total de las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad en las Sucursales y Casa Matriz, y del Sistema de Gestión Ambiental en Casa Matriz, así como el 100% de la auditoría de innovación de acuerdo con los alcances de las certificaciones vigentes para la entidad, y demás que se soliciten por necesidades de la entidad.	Agradecemos confirmar si el 100% de las auditorías se deben realizar en los 3 años de la vigencia del contrato.
-----------------------	---	---

RESPUESTA: Sí. El 100% de las auditorías deben realizarse durante los 3 años de vigencia del contrato atendiendo al ciclo de rotación de auditorías

OBSERVACIÓN

Página 11, numeral 14	De presentarse novedades con el talento humano, deberá reportar de manera inmediata al supervisor del contrato todo cambio, ausencia, novedad de personal que se efectúe durante la ejecución del contrato y proveer el recurso que tenga las mismas o superiores calidades del personal saliente, en el término de máximo diez (10) días hábiles, previa aprobación del supervisor del contrato, garantizando la prestación del servicio de auditoría con el equipo de trabajo completo, durante el término del contrato.	Amablemente le solicitamos a la Entidad ampliar el término de máximo diez 10 días hábiles, a quince 15 días hábiles, teniendo en cuenta la especificidad de los perfiles requeridos por el contrato.
-----------------------	--	--

RESPUESTA: NO se acepta la observación teniendo en cuenta que el tiempo estipulado de 10 días hábiles corresponden a aproximadamente 2 semanas calendario. Adicionalmente es importante tener en cuenta que el tiempo de duración de las auditorías puede verse afectado y por ende impactaría en el cumplimiento del Plan Anual de Auditorías.

OBSERVACIÓN

Página 17, numeral 24	Elaborar y ejecutar un plan anual de entrenamiento y de transferencia de conocimiento que cuente con una metodología de aplicación, evaluación y adherencia para ser realizada al talento humano del outsourcing y LA PREVISORA S.A. con la previa aprobación del supervisor del contrato.	Teniendo en cuenta que para este requisito se listan 15 aspectos para el temario de capacitación; les agradecemos confirmar si la expectativa de la Oficina de Control Interno es que se cubran durante toda la vigencia del contrato, es decir, a razón de cinco temas por año.
-----------------------	--	--

RESPUESTA: No. Las capacitaciones solicitadas son de 15 temas por año que pueden distribuirse proporcionalmente de forma mensual.

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

OBSERVACIÓN

Página 22, Numeral 9 Plazo de ejecución del contrato	NOTA: El periodo de empalme será de máximo un (01) mes y se podrá iniciar a partir de la adjudicación del proceso y antes del inicio del plazo de ejecución, resaltando que estas actividades son sin costo alguno para LA PREVISORA S.A.	Amablemente le solicitamos a la Entidad precisar qué se espera del empalme, las personas involucradas y entregables.
--	---	--

RESPUESTA: Como proceso de empalme se requiere que el Contratista participe con todo el equipo base incluyendo el Gerente del Proyecto y que se realicen procesos de entendimiento en cuanto a:

- Presentación de procesos que viene ejecutando
- Formulación del PAA
- Ejecución del Plan Anual de Auditoría
- Metodología utilizada
- Distribución del equipo en cada auditoría
- Presentación Unidades Auditables - énfasis ordenes SFC

Los entregables serán actas de reunión y/o grabaciones de las sesiones

OBSERVACIÓN

Página 23	17. Cronograma del proceso Fecha y hora máxima para presentación de las propuestas.	Amablemente solicitamos ampliar el plazo de la presentación de la propuesta para el 27 de agosto de 2025.
-----------	--	---

RESPUESTA: No es posible acceder a la solicitud dado que se requiere contar con un tiempo prudencial para el proceso de empalme.

OBSERVACIÓN

Página 51	En el numeral 3.2 Experiencia técnica habilitante ...Por lo menos una de las siete (7) certificaciones deberá ser de contratos ejecutados en el sector asegurador...	Respetuosamente sugerimos que el valor de la certificación correspondiente al contrato ejecutado en el sector asegurador, sea por lo menos del 50% del valor total del presupuesto de la actual propuesta. Esto le garantizará a la Previsora, que la firma que se postula posee amplio conocimiento en entidades de similar tamaño y volumen de operaciones.
-----------	---	---

RESPUESTA: Con el ánimo de garantizar pluralidad de oferentes no se acepta la observación.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

Numeral 3.3.2	NOTA: El equipo de trabajo presentado en la propuesta en caso de ser seleccionada, será el que desarrolle el presente contrato, y solo por causas de fuerza mayor debidamente justificadas, podrá ser modificado.	Consideramos que los cambios en el equipo de trabajo no necesariamente deban obedecer a causas no imputables a este en razón situaciones que se configuren en fuerza mayor. En ese sentido y dado la autonomía que tiene el CONTRATISTA respecto a su organización administrativa, solicitamos se permitan cambios en el equipo mínimo cuando lo determine necesario el CONTRATISTA, siempre que éste garantice el cumplimiento del proceso de reemplazo culpa con las condiciones técnicas mínimas previstas en esta invitación.
----------------------	--	---

OBSERVACIÓN

Numeral 3.3.3	EL PROPONENTE se obliga a tener vinculado mediante contrato de trabajo el personal mínimo requerido para el desarrollo del objeto del contrato, de conformidad con lo estipulado en el Código sustantivo del trabajo - CST. EL PROVEEDOR seleccionado se obliga a que una vez adjudicado el contrato, presente certificación acerca de que el personal ofrecido en la propuesta estará vinculado directamente con la empresa al momento de suscribir el contrato. Se prohibirá la subcontratación de labores por parte de EL PROVEEDOR para el desarrollo de actividades inherentes al objeto del contrato, toda actividad que requiera el desarrollo de labores ocasionales o especializadas y, en consecuencia, el uso de modalidades de contratación diferentes a la antes señaladas, requerirá la autorización expresa de LA PREVISORA S.A. El personal puesto a disposición por EL PROVEEDOR no tendrá ningún vínculo laboral con LA PREVISORA S.A.	Les agradecemos amablemente confirmar lo siguiente: 1. Entendemos que el personal mínimo al cual hace referencia esta obligación es equipo base, por lo que les pedimos confirmar nuestros entendimiento.
----------------------	---	---

OBSERVACIÓN

Página 53, numeral 3.3	Un Gerente- Coordinador del proyecto con una dedicación exclusiva de tiempo completo.	Para el perfil correspondiente al Gerente-Coordinador del proyecto, agradecemos su consideración retirando la exclusividad toda vez que, al indicar una dedicación de tiempo completo, ya confirma que el recurso estará asignado durante toda la vigencia del contrato, no obstante, al indicar "exclusividad", limita los roles adicionales que debe realizar el profesional al interior de la firma para su crecimiento profesional.
------------------------	---	---

RESPUESTA: No se acepta la observación, dado que cuando se requiere un tiempo completo implica exclusividad. No es claro cómo se pretende indicar que puede existir tiempo completo y compartir actividades ajenas al contrato, sin que esto implique actividades de capacitación propias de su crecimiento profesional.

OBSERVACIÓN

Página 54, numeral 3.3	Cinco (5) Auditores internos: mínimo cuatro (4) Senior, un (1) Staff.	Respetuosamente solicitamos que para el requisito de educación para el senior respecto a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001, se pueda contar con solo una de las dos, es decir que al menos cuente con uno de los dos certificados, esto sí garantizando que al menos dos de los auditores senior cuenten con las dos certificaciones.
------------------------	---	--

RESPUESTA: No es viable aceptar la observación, dado que para garantizar el ciclo de rotación de los auditores se debe garantizar que los mismos cumplan con el requisito establecido en las normas ISO.

OBSERVACIÓN

Página 54, numeral 3.3	Cinco (5) Auditores internos: mínimo cuatro (4) Senior, un (1) Staff.	Amablemente solicitamos que el pregrado en derecho esté incluido dentro de las profesiones aceptadas para el rol de Staff.
------------------------	---	--

RESPUESTA: Se acepta la observación, por lo cual el cambio se verá reflejado en la adenda No 01.

OBSERVACIÓN

Página 54, numeral 3.3	Cinco (5) Auditores internos: mínimo cuatro (4) Senior, un (1) Staff.	Amablemente solicitamos que para el rol de Senior sean incluidas las especializaciones de: Gerencia de Proyectos y Gerencia de la Seguridad y Salud en el trabajo
------------------------	---	---

RESPUESTA: Estas dos especializaciones tienen un campo de acción reducido sobre el plan anual de auditorías. El PAA está enfocado en riesgos y procesos situación que no cubre la gerencia de un proyecto ni la SST, por lo tanto, su observación no será tenida en cuenta.

OBSERVACIÓN

Página 55, numeral 3.3	Como mínimo la firma externa deberá asegurarse de proveer en el equipo base del proyecto un ingeniero de sistemas, un contador y un abogado dentro de los perfiles requeridos en la tabla anterior, que cumplan con los requisitos allí solicitados.	Con base en nuestra trayectoria y experiencia en el sector asegurador y financiero, así como en nuestras credenciales, solicitamos respetuosamente la eliminación del requisito que establece que "como mínimo, la firma externa deberá asegurarse de proveer en el equipo base del proyecto... un abogado dentro de los perfiles requeridos". A continuación, exponemos nuestras consideraciones: -Diversidad de Especializaciones: La formación de los abogados se centra en áreas como el derecho corporativo, administrativo y laboral, entre otras. Estas especializaciones no están orientadas exclusivamente a la auditoría, lo que limita su aplicabilidad en este contexto. -Relación con la Auditoría: El porcentaje de auditorías dentro del plan que se relaciona directamente con las competencias de un abogado no garantiza su ocupación plena durante la vigencia del contrato. Esto podría resultar en una subutilización de sus habilidades. -Requerimientos Normativos: Los requerimientos normativos y de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) están en constante aumento y, en su mayoría, se relacionan con la operación del negocio, así como con temas de riesgos y financieros, en lugar de cuestiones jurídicas. -Limitaciones del Rol del Abogado: El abogado que participe en el proyecto no podrá emitir conceptos ni posiciones legales, ya que su trabajo se enmarcará en las actividades de auditoría. - Apoyo en equipo de expertos: es importante mencionar que el equipo de expertos solicitado en la presente invitación ya incluye un abogado quien estaría disponible
		para apoyar los asuntos que del objeto contractual requieran una experiencia y asesoría legal. En virtud de lo anterior, consideramos que la inclusión de un abogado en el equipo podría reducir la disponibilidad de horas de un auditor, afectando la competencia y especialización necesarias para el desarrollo y cumplimiento de un plan de auditoría efectivo, especialmente en una entidad del calibre de Previsora.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

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: No se acepta la observación por el criterio legal requerido dado el valor probatorio de los informes de la OCI. Adicionalmente para facilitar el cumplimiento de este requerimiento se acepta la observación previa en el sentido de incluir la disciplina de derecho para el rol de auditor staff

OBSERVACIÓN

Página 56, numeral 3.3	Un (1) Experto contable:	Por favor aclarar o confirmar si la especialización en Aseguramiento y Control Interno es válida para este perfil.
------------------------	--------------------------	--

RESPUESTA: Para el perfil de experto contable aparte de describir especializaciones específicas se establece también que puede ser válidas especializaciones afines al objeto del contrato. Por lo tanto, cualquier especialización que técnicamente se justifique su relación con el objeto del contrato será válida.

OBSERVACIÓN

Página 56, numeral 3.3	Un (1) Experto en procesos:	Amablemente solicitamos que para este perfil: 1. Que sean tenidas en cuenta las especializaciones en: Gerencia de proyectos o Finanzas o Aseguramiento y control interno o Auditoría internacional y aseguramiento toda vez que en todos los casos son especialidades que apoyan el análisis de procesos y la gestión del proyecto. 2. Teniendo en cuenta la especialidad solicitada, consideramos que sería relevante que se incluya como requisito para este perfil, la certificación ISO9001:2015 por tratarse del estándar de calidad aplicable en esta materia.
------------------------	-----------------------------	--

RESPUESTA: En cuanto al punto 1 se solicita al momento de presentar la oferta, justificar la afinidad de las especializaciones descritas con la gestión de procesos o de calidad.

Para el punto 2 se acepta la observación, por lo cual el cambio se verá reflejado en la adenda No 01.

OBSERVACIÓN

Página 56, numeral 3.3	Un (1) Experto en procesos:	Agradecemos incluir como profesión la ingeniería química por estar en el núcleo básico de conocimiento de las ingenierías.
------------------------	-----------------------------	--

RESPUESTA: No se acepta la observación, dado que consultado el SNIES se identifica que el programa de pregrado de Ingeniería Química hace parte del NBC de Ingeniería Química y afines por lo tanto no se tuvo en cuenta esa disciplina para el experto en procesos teniendo en cuenta el objeto del contrato y el sector al cual pertenece la compañía

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

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

OBSERVACIÓN

Página 57	Experto Técnico en Seguros y Reaseguros	En relación con el rol de Un (1) Experto Técnico en Seguros y Reaseguros, solicitamos amablemente que se considere la aceptación de la profesión matemático y/o Licenciado en física, así como, de la especializaciones en Riesgos Financieros y/o Actuaria como parte de los requisitos para este perfil. Además, ponemos a su consideración que se incremente el número de años de experiencia requerida para este perfil a un total de 10 años en proyectos relacionados con entidades aseguradoras, compensando a través de experiencia específica el requerimiento de la especialización en seguros.
-----------	---	--

RESPUESTA: En la redacción del perfil se indica que se tendrán en cuenta aquellas disciplinas que sean "afines al objeto del contrato", por lo tanto, cualquier disciplina que se pretenda hacer valer para este perfil deberá ser clara su correspondencia con respecto al objeto del contrato.

Frente a la solicitud de ampliar la experiencia a 10 años del rol en el sector asegurador no se acepta la recomendación, toda vez que la experiencia exigida para este perfil debe ser concordante con la experiencia total exigida para el proponente.

OBSERVACIÓN

Página 56, numeral 3.3	Un (1) Experto en auditoría médica:	Agradecemos confirmar si la especialización en Auditoría en salud es válida para el perfil.
------------------------	-------------------------------------	---

RESPUESTA: Se acepta la observación, por lo cual el cambio se verá reflejado en la adenda No 01.

OBSERVACIÓN

Página 44	q) Lucha contra la corrupción	Por tratarse de la sección de documentos habilitantes, amablemente queremos confirmar si se requiere algún documento o entregable especial que deba ser incluido en la propuesta.
-----------	-------------------------------	---

RESPUESTA: No es necesario aportar un documento o entregable.

OBSERVACIÓN

Página 59	- Debe incluirse la relación de los contratos en los que se participó, incluyendo la compañía, cliente, objeto del contrato, dedicación porcentual y fechas de inicio y fin de la participación. - Indicar claramente fecha de inicio y fecha de terminación del contrato (dd-mm-aaaa).	1. Por favor aclarar si la nota hace referencia a las certificaciones laborales del equipo base y si en tal caso se deberían listar los clientes en los que los miembros del equipo han participado, teniendo en cuenta que el nivel de detalle de la experiencia por contrato podría no ser representativo para la calificación del perfil, les pedimos considerar que sea eliminado este requisito. 2. En nuestro entendimiento este nivel de detalle no es requerido en las certificaciones del equipo experto, solo del equipo base, por favor confirmar si nuestro entendimiento es correcto.
-----------	--	--

RESPUESTA: El entendimiento no es correcto. Tanto para el equipo base como el equipo de expertos, las certificaciones de experiencia deben atender lo requerido en el documento de Condiciones Definitivas para identificar claramente la experiencia que se pretende acreditar

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**

OBSERVACIÓN

Página 59	Para la experiencia, LA PREVISORA S.A. exige que los integrantes del equipo de expertos y de auditores presenten las certificaciones expedidas por las entidades en las cuales prestaron los servicios.	Confirmar si se refiere a la experiencia obtenida en empresas diferentes a Ernst & Young
-----------	---	--

RESPUESTA: Las certificaciones solicitadas aplican para cualquier experiencia que se pretenda acreditar por cualquier empresa en cualquier rol tanto del equipo mínimo como de expertos.

OBSERVACIÓN

Página 61	3.3.6 HORARIO DE SERVICIO	1. Agradecemos que se nos indique si es posible considerar un modelo de trabajo híbrido para el equipo del proyecto, con tres días de presencialidad y dos días de trabajo remoto, situación que no afectaría de ninguna manera la calidad en la prestación del servicio. 2. Comedidamente solicitamos que se aclare que el horario de servicio es aplicable únicamente para el equipo base y no para el equipo de expertos.
-----------	---------------------------	---

RESPUESTA: No se acepta la solicitud. Se requiere presencialidad total. En cuanto al horario para el equipo base y expertos se aclara que es para el equipo base. No obstante, el equipo de expertos debe estar disponible cuando se requiera.

OBSERVACIÓN

Número 3.4.1 Computadores	14. Batería autonomía mínimo de 10 horas. 16. Prueba militar MIL STD 810 H 20. Traer Bloqueados de los puertos USB. 21. Base refrigerante con 4 puertos USB graduable en altura	Amablemente les pedimos evaluar la viabilidad poner como opcionales los cuatro requisitos listados. En el caso de los puertos USB, los términos también indican que los computadores deben tener dos puertos, pero posteriormente indican que deben estar bloqueados.
---------------------------	--	---

RESPUESTA: Su observación no será atendida, teniendo en cuenta que los requisitos establecidos en el numeral 3.4.1 son los mínimos exigidos por LA PREVISORA S.A para los computadores. De igual manera se solicita el bloqueo de los puertos USB con el fin de que la información entregada por LA PREVISORA o que resulte del objeto del contrato no sea extraída de las fuentes de información definidas por la Compañía.

OBSERVACIÓN

Número 3.5	3.5 PLAN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y DRP (Disaster Recovery Plan)	Amablemente les solicitamos tener en consideración que la firma puede adjuntar la información habilitada para Clientes, considerando que el plan tiene la capacidad de soportar y dar continuidad al servicio ante situaciones de interrupción, así mismo, certificar que contamos con el plan de continuidad y la ejecución de las respectivas pruebas anuales, no obstante, no podemos compartir el plan completo debido a políticas de confidencialidad y protección de datos, igualmente, el plan de continuidad es articulado bajo los lineamientos regionales y globales, por lo cual, no podemos realizar ajustes al mismo, pero podemos compartir la certificación de las pruebas.
------------	---	--

RESPUESTA: No se acepta su observación se mantiene lo establecido en el documento 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 | 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

OBSERVACIÓN

Numeral 3.7, subnumeral 1	El correctivo corresponde al valor equivalente a diez (10) días de salario mínimo legal diario vigente, por cada día de demora en la entrega del recurso	Amablemente le solicitamos a la Entidad ampliar el término de máximo diez (10) días hábiles, a quince (15) días hábiles, teniendo en cuenta la especificidad de los perfiles requeridos por el contrato.
---------------------------	--	--

RESPUESTA: NO se acepta la observación teniendo en cuenta que el tiempo estipulado de 10 días hábiles corresponden a aproximadamente 2 semanas calendario. Adicionalmente es importante tener en cuenta que el tiempo de duración de las auditorías puede verse afectado y por ende impactaría en el cumplimiento del Plan Anual de Auditorías

OBSERVACIÓN

Numeral 14 del numeral 7	De presentarse novedades con el talento humano, deberá reportar de manera inmediata al supervisor del contrato todo cambio, ausencia, novedad de personal que se efectúe durante la ejecución del contrato y proveer el recurso que tenga las mismas o superiores calidades del personal saliente, en el término de máximo diez (10) días hábiles, previa aprobación del supervisor del contrato, garantizando la prestación del servicio de auditoría con el equipo de trabajo completo, durante el término del contrato.	Si bien entendemos que el equipo de trabajo mínimo es un elemento de la oferta del Contratista y es un pilar fundamental para la ejecución del contrato, por lo cual cualquier cambio en los perfiles mínimos deben ser aprobados por la Entidad, solicitamos se precise que el nuevo perfil deberá cumplir con iguales o mejores condiciones a las exigidas en la invitación, sin que necesariamente acredite iguales o mejores condiciones que el perfil saliente.
--------------------------	--	--

RESPUESTA: No se acepta la observación dado que los perfiles que dan origen al contrato no pueden desmejorarse en la ejecución de este, por lo cual se debe garantizar que el personal entrante cumpla con igual o superior perfil al saliente.

OBSERVACIÓN

Numeral 3.7, subnumeral 3	Incumplimiento en la respuesta a requerimientos. El correctivo corresponde al valor equivalente a diez (10) días de salario mínimo legal diario vigente	Respetuosamente solicitamos aclarar si hace referencia a requerimientos de antes de control
---------------------------	---	---

RESPUESTA: Hace referencia a cualquier requerimiento realizado por la Previsora y que puede incluir la respuesta a antes de control

OBSERVACIÓN

Capítulo IV literal a	Definición de media aritmética y media geométrica	Amablemente les solicitamos aclarar cuál es el propósito de la media aritmética y la media geométrica y su aplicación en los términos de la invitación.
-----------------------	---	---

RESPUESTA: La media aritmética es la suma de los valores dividida entre el número total de valores. En otras palabras, la media aritmética no es más que el promedio de los valores. Por otro lado, la media geométrica es el producto de los valores elevado al inverso multiplicativo del número total de valores.

La aplicación de cada uno de los métodos está explicada en el documento de condiciones de la siguiente manera:

La media geométrica

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

Consiste en establecer la media geométrica de las ofertas válidas y el presupuesto oficial un número determinado de veces y la asignación de puntos en función de la proximidad de las ofertas a dicha media geométrica, como resultado de aplicar las fórmulas que se indican en seguida.

Para el cálculo de la media geométrica con presupuesto oficial se tendrá en cuenta el número de ofertas válidas y se incluirá el presupuesto oficial del proceso de contratación en el cálculo tantas veces como se indica en el siguiente cuadro:

Número de ofertas (n)	Número de veces que se incluye en el presupuesto oficial (nv)
1-3	1
4-6	2
7-9	3
10-12	4
13-15	5

Y así sucesivamente, por cada tres ofertas válidas se incluirá una vez el presupuesto oficial del presente proceso de contratación. Posteriormente, se determinará la media geométrica con la inclusión del presupuesto oficial de acuerdo con lo establecido en el cuadro anterior, mediante la siguiente fórmula:

$$G_{PO} = \sqrt[nv+n]{PO \times PO \times \dots \times PO_{nv} \times P_1 \times P_2 \times \dots \times P_n}$$

Donde,

G_{PO} = Media geométrica con presupuesto oficial.

nv = Número de veces que se incluye el presupuesto oficial (PO).

n = Número de ofertas válidas.

PO = Presupuesto oficial del proceso de contratación.

P_i = Valor de la oferta económica sin decimales del Oferente i

Establecida la media geométrica se procederá a determinar el puntaje para cada proponente mediante el siguiente procedimiento:

$$\text{Puntaje } i = \begin{cases} [\text{Incluir el valor del máximo puntaje}] \times \left(1 - \left(\frac{G_{PO} - V_i}{G_{PO}}\right)\right) & \text{para valores menores o iguales} \\ [\text{Incluir el valor del máximo puntaje}] \times \left(1 - 2 \left(\frac{G_{PO} - V_i}{G_{PO}}\right)\right) & \text{para valores mayores a } G_{PO} \end{cases}$$

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**

Donde,

GPO = Media geométrica con presupuesto oficial.

V_i = Valor total sin decimales de cada una de las Ofertas i

i = Número de oferta.

En el caso de ofertas económicas con valores mayores a la media geométrica con presupuesto oficial se tomará el valor absoluto de la diferencia entre la media geométrica con presupuesto oficial y el valor de la oferta, como se observa en la fórmula de ponderación.

La media aritmética.

Consiste en la determinación del promedio aritmético de las ofertas válidas y la asignación de puntos en función de la proximidad de las ofertas a dicho promedio aritmético, como resultado de aplicar las siguientes fórmulas:

$$\bar{X} = \sum_{i=1}^n \frac{x_i}{n}$$

$\bar{X}$ = Media aritmética.

x_i = Valor de la oferta i sin decimales

n = Número total de las Ofertas válidas presentadas

Obtenida la media aritmética se procederá a ponderar las ofertas de acuerdo con la siguiente fórmula.

$$\text{Puntaje } i = \begin{cases} [\text{Incluir el valor del máximo puntaje}] \times \left(1 - \left(\frac{\bar{X} - V_i}{\bar{X}}\right)\right) & \text{para valores menores o iguales a } \bar{X} \\ [\text{Incluir el valor del máximo puntaje}] \times \left(1 - 2 \left(\frac{|\bar{X} - V_i|}{\bar{X}}\right)\right) & \text{para valores mayores a } \bar{X} \end{cases}$$

$\bar{X}$ = Media aritmética.

V_i = Valor total de cada una de las Ofertas i , sin decimales.

i = Número de oferta.

En el caso de ofertas económicas con valores mayores a la media aritmética se tomará el valor absoluto de la diferencia entre la media aritmética y el valor de la oferta, como se observa en la fórmula de ponderación.

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**

OBSERVACIÓN

Capítulo IV literal b	Experiencia adicional 700 puntos	Amablemente le solicitamos a la entidad lo siguiente: 1. Evaluar la viabilidad de que la mayoría de puntos sean otorgados al equipo base y no al equipo de expertos, toda vez que el equipo base estará con mayor nivel de dedicación en el proyecto. 2. Incluir en el otorgamiento del puntaje el experto contable. 3. Incluir en los puntos otorgados por la certificación CIA sea tenido en cuenta el experto contable.
-----------------------	----------------------------------	---

RESPUESTA:

1. No se acepta la solicitud toda vez que se requiere que tanto el equipo base como el equipo de expertos cuenten con las más altas calidades, y teniendo en cuenta que ambos equipos estarán ejecutando el Plan Anual de Auditorías se asigna una proporción igual en el puntaje.
2. Se incluyen tanto el perfil del experto contable como el experto en auditoría médica y se ajustan los puntajes, por lo cual el cambio se verá reflejado en la Adenda No. 1.
3. Se incluyen tanto el perfil del experto contable como el experto en auditoría médica y se ajustan los puntajes, por lo cual el cambio se verá reflejado en la Adenda No. 1.

OBSERVACIÓN

Numeral 3.2 Experiencia técnica habilitante	Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, el proponente deberá adjuntar con su propuesta hasta siete (7) certificaciones de contratos suscritas con entidades públicas o privadas de Colombia	Teniendo en cuenta que el requisito indica exactamente cuál es número máximo de certificaciones, les pedimos amablemente aclarar ¿cuál es el número mínimo de certificaciones requeridas para el cumplimiento del requisito habilitante?
---	--	--

RESPUESTA: El requisito hace parte de la Experiencia Técnica habilitante, la cual busca asegurar que el proponente cuente con la experiencia en la ejecución de contratos similares tanto en su objeto, como en tiempo y valor, aspecto que se busca evaluar con las certificaciones solicitadas por lo tanto no existe un número mínimo de certificaciones que se requieran allegar. La expresión "hasta" implica un límite superior por lo tanto cualquier número de certificaciones que esté por debajo de dicho límite será válido siempre y cuando consideren los demás criterios expuestos en el requisito habilitante

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

OBSERVACIÓN

Numeral 8	Para legalizar el contrato respectivo, el oferente que resulte seleccionado deberá constituir una póliza A FAVOR DE ENTIDADES PUBLICAS CON REGIMEN ESPECIAL/ PRIVADO, expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, en favor de LA PREVISORA S.A., NIT. 860.002.400-2. La garantía deberá cubrir los siguientes amparos así:	En consideración a la naturaleza de los servicios a contratar, solicitamos sea eliminada la exigencia de constitución de la garantía de Responsabilidad Civil Extracontractual contenida en los pliegos de condiciones. Lo anterior, dado que el seguro de RCE está orientado a la indemnización de los perjuicios o menoscabo patrimonial que sufran los beneficiarios de la garantía, con ocasión a daños que se generen en la vida de las personas, traducidas lesiones o muerte y los bienes materiales, propiedad de terceros (casas, autos, maquinas, equipos, etc.), razón por la cual, no encontramos que con ocasión a los servicios de consultoría se configuren este tipo de riesgos. Así mismo, en cuanto a la póliza de responsabilidad profesional y dado que en la minuta del contrato no se menciona dicha garantía, entendemos no es aplicable para este caso, de ahí que les agradecemos confirmar si nuestro entendimiento es correcto. En caso de no serlo, solicitamos a la entidad aceptar la presentación del seguro por parte de aseguradoras extranjeras legalmente constituidas que no necesariamente tengan funcionamiento en Colombia, esto por cuanto por políticas de firmas internacionales como EY SAS, dichos seguros se toman en el exterior y no localmente.
		Ahora bien, de ser aceptada esta solicitud presentaremos como soporte certificación global emitida por la aseguradora en la que se evidencia el tomador, objeto y valor del seguro.

RESPUESTA: Se realizará la modificación mediante adenda No 01 respecto a la garantía de responsabilidad civil extracontractual. Respecto a la póliza de responsabilidad profesional no se acepta su observación teniendo en cuenta que los amparos deben ser objeto únicamente del contrato que se llegare a suscribir, por lo cual no se acepta la presentación de una certificación global.

OBSERVACIÓN

Numeral 14 del numeral 6	De presentarse novedades con el talento humano, deberá reportar de manera inmediata al supervisor del contrato todo cambio, ausencia, novedad de personal que se efectúe durante la ejecución del contrato y proveer el recurso que tenga las mismas o superiores calidades del personal saliente, en el término de máximo diez (10) días hábiles, previa aprobación del supervisor del contrato, garantizando la prestación del servicio de auditoría con el equipo de trabajo completo, durante el término del contrato.	Considerando que el término "inmediatamente" puede dar lugar a interpretaciones ambiguas y a la imposibilidad de cumplir con la obligación en situaciones donde la notificación instantánea no sea factible y dado que en el marco de la ejecución de un contrato, es común que surjan circunstancias imprevistas que requieran un tiempo razonable para la evaluación y comunicación de cambios en el equipo de trabajo, solicitamos se reemplace el término "inmediatamente" por "dentro del plazo que el Contratista considere razonable".
--------------------------	--	---

RESPUESTA: No se acepta la solicitud. Es necesario que la comunicación frente a las novedades del personal que ejecuta el contrato se realice de forma inmediata de tal forma que se puedan tomar las medidas que no alteren la continuidad del Plan Anual de Auditorías. Se entiende que pueden existir circunstancias bajo las cuales la notificación instantánea no sea factible, situaciones que deberán ser analizadas de acuerdo con la particularidad de cada caso.

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

OBSERVACIÓN

Minuta del contrato	CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. CLÁUSULA PENAL: En caso de incumplimiento total o parcial por parte de EL PROVEEDOR, de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, EL PROVEEDOR pagará a LA PREVISORA S.A., a título de Cláusula Penal, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y sus adicionales. El pago del valor señalado a título de cláusula penal se considera, adicionalmente, como indemnización parcial y no definitiva de los perjuicios que le cause, si los hubiere, razón por la cual, LA PREVISORA S.A. se reserva el derecho a reclamar el pago de los perjuicios y la reparación integral del daño causado en lo que exceda del valor de la Cláusula Penal	Por ser una cláusula excepcional, les solicitamos que el incumplimiento deba ser reconocido por el juez competente para efectos de hacer efectiva la cláusula penal que se regulan en esta cláusula. Adicional, les agradecemos precisar que i) el incumplimiento parcial debe ser grave y por lo tanto, afectar sustancialmente la ejecución de los servicios, ii) que el valor de la penalidad se cuantificará sobre el porcentaje de los servicios objeto de incumplimiento y no sobre el total del contrato y iii) que en ningún las cláusulas penales pecuniarias podrán superar en su conjunto el 10% del valor total del contrato.
---------------------	--	---

RESPUESTA: Esta minuta es el borrador del contrato, por lo cual sus condiciones y/o modificaciones serán concertadas con el proveedor seleccionado.

OBSERVACIÓN

Minuta del contrato	CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. En caso de incumplimiento total o parcial por parte de EL PROVEEDOR, de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, EL PROVEEDOR pagará a LA PREVISORA S.A., a título de Cláusula Penal, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor estimado del contrato y sus adicionales, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause, si los hubiere, razón por la cual, LA PREVISORA S.A. se reserva el derecho a reclamar el pago de los perjuicios y la reparación integral del daño causado en lo que exceda del valor de la Cláusula Pena	Solicitamos incluir en esta cláusula un límite a la responsabilidad contractual del CONTRATISTA hasta máximo el valor de los Servicios ejecutados y pagados al CONTRATISTA. Es importante precisar que, si contractualmente las partes limitan su responsabilidad (artículo 1604 y 1616 Código Civil), ello no tiene incidencia o implicaciones en el grado de diligencia y profesionalismo empleado por el Contratista en la prestación de sus servicios y en la satisfacción de los intereses del cliente, máxime si esta limitación no aplicaría para los casos de dolo culpa grave en los que incurra el Contratista. Al respecto, vale la pena indicar que mediante Sentencia C-1008/10 la Corte Constitucional declaró exequible el inciso primero del artículo 1616 del Código Civil, el cual permite limitar la responsabilidad en materia contractual. Por lo anterior, sugerimos la siguiente redacción: En caso de incumplimiento total o parcial por parte de EL PROVEEDOR, de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, EL PROVEEDOR pagará a LA PREVISORA S.A., a título de Cláusula Penal, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor estimado del contrato y sus adicionales, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause, si los hubiere, razón por la cual, LA PREVISORA S.A. se
	reserva el derecho a reclamar el pago de los perjuicios y la reparación integral del daño causado en lo que exceda del valor de la Cláusula Pena. En todo caso, las PARTES reconocen que, excepto en caso de negligencia o mala conducta intencional por parte del CONTRATISTA o por parte de alguna persona o firma que actúe en nombre del CONTRATISTA para y en el marco de la prestación de los servicios, el CONTRATISTA responderá por cualquier pérdida o daño directo que haya causado hasta por el valor de los Servicios efectivamente pagado en el Contrato.	

RESPUESTA: Esta minuta es el borrador del contrato, por lo cual sus condiciones y/o modificaciones serán concertadas con el proveedor seleccionado. Sin embargo, por regla general, en los contratos que LA PREVISORA S.A celebre, no se podrá limitar la responsabilidad del contratista, respecto al cumplimiento del contrato

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

OBSERVACIÓN

Minuta del contrato. Cláusula Sexta y Anexo 6 ANS	PÁRAGRAFO PRIMERO: Para efectos de conciliar la factura del mes analizado y definir el valor de esta EL PROVEEDOR tendrá en cuenta los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) definidos en el presente proceso	En cuanto a los ANS, les pedimos confirmar los siguientes puntos.: o¿Estas son concebidas como multas que tienen función primordial compeler al deudor a la satisfacción de la prestación parcialmente incumplida, es decir, tiene una finalidad eminentemente conminatoria o tiene una función indemnizatoria? oEn cualquiera de los dos escenarios, es decir si se toman como multas o penalidades con carácter indemnizatorios, y en consideración a que el debido proceso debe ser un principio rector en materia sancionatoria, por lo cual las Entidades están obligadas a aplicar un procedimiento mínimo que garantice los derechos de contradicción y defensa, o lo que es igual, deben asegurar que la decisión sea conocida y controvertida por el afectado, solicitamos respetuosamente se establezca el procedimiento que deberá surtir para la aplicación de de éstas. oEn virtud del principio de proporcionalidad, razonabilidad y en procura de garantizar la seguridad jurídica de las Parte, les pedimos precisar que el porcentaje máximo de cada ANS no podrá superar el 1% del valor de la facturación mensual objeto de dicho ANS y que en todo caso, en conjunto los ANS no podrán superar el 5% del valor del Contrato. oEn cuanto al ANS de cambio del equipo mínimo requerido, insistimos que dada la autonomía administrativa, s se permitan cambios en el equipo mínimo i) cuando lo determine necesario el CONTRATISTA siempre que cumpla con el procedimiento previsto en la Invitación.
---	---	---

RESPUESTA: Esta minuta es el borrador del contrato, por lo cual sus condiciones y/o modificaciones serán concertadas con el proveedor seleccionado.

En lo referente al equipo mínimo se plantea las respuestas dadas a los interrogantes anteriores sobre la materia ratificando el hecho de que el equipo que ofrece el proponente en el proceso de Invitación Abierta en caso de ser seleccionado es el que le da la posibilidad de la acreditación del contrato, por lo tanto, no podría ser modificado salvo por causas de fuerza mayor plenamente justificadas

OBSERVACIÓN

Minuta del contrato. Cláusula segunda	6. Cuando EL PROVEEDOR no importe oportunamente de la fusión, escisión o cambio de control	Entendemos que cualquier fusión, escisión o cambio de control deberá ser comunicada una vez dicho acto sea registrado y quede inscrito en el Certificado de Existencia y representación legal del Proponente. Les agradecemos confirmar nuestro entendimiento.
---------------------------------------	--	--

RESPUESTA: No, la comunicación debe ser antes de registrar e inscribir dicho acto en el certificado de existencia y representación legal.

2. OBSERVACIONES – PwC Colombia

1	N/A	Amablemente se solicita la ampliación del plazo para la presentación de la propuesta
---	-----	--

RESPUESTA: No es posible acceder a la solicitud dado que se requiere contar con un tiempo prudencial para el proceso de empalme

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

OBSERVACIÓN

2	6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR. // Rol	Para el perfil de Senior y Staff, se solicita ampliar los requisitos de experiencia de auditoría interna incluyendo también "auditoría externa"
---	---	---

RESPUESTA: No se acepta la observación, dado que el objeto del contrato y sus actividades están enmarcadas hacia la ejecución de auditorías internas.

OBSERVACIÓN

3	Todos los perfiles	Para la experiencia en el sector financiero y asegurador se solicita que sea posible certificar la experiencia de contratos vigentes a la fecha de presentación de la oferta.
---	--------------------	---

RESPUESTA: No se acepta la observación, toda vez que se requiere certificar los contratos efectivamente ejecutados que garanticen la experiencia del proponente.

OBSERVACIÓN

4	6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR. // Rol	Amablemente que nos confirmen si los viáticos (tiquetes, desplazamientos, hospedajes y alimentación) serán cubiertos por la Aseguradora o se facturarán como un concepto independiente de los honorarios.
---	---	---

RESPUESTA: Los gastos por concepto de tiquetes, desplazamiento, hospedajes y alimentación deberán ser asumidos por el proponente en el marco del contrato que se suscriba en virtud de la presente invitación abierta

OBSERVACIÓN

5	6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR. // Punto 15	Por favor aclarar la cantidad de hallazgos y planes de acción de auditorías anteriores a los cuales se espera que se realice seguimiento
---	--	--

RESPUESTA: La cantidad de hallazgos y planes de acción varía en la medida en la que el Plan Anual de Auditoría avanza, dada la dinámica propia del proceso de Evaluación. Por lo tanto, a la fecha de suscripción del contrato y del proceso de empalme se brindarán los datos con el corte más actualizado

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

OBSERVACIÓN

6	6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR.	Por favor confirmar una cantidad aproximada de auditorías a procesos que se espera sean parte del plan anual de auditoría.
---	---	--

RESPUESTA: La cantidad de procesos a incluir en el Plan Anual de Auditorías depende de la priorización que se realice tomando en cuenta los criterios definidos en la metodología. No obstante, es importante aclarar que la totalidad de los procesos deberán ser abordados durante la ejecución del contrato

OBSERVACIÓN

7	6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR. // Punto 6	Por favor confirmar le mapa de procesos de la compañía.
---	---	---

RESPUESTA: En la actualidad Previsora cuenta con 65 procesos distribuidos entre Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación.

OBSERVACIÓN

8	6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR.	Por favor confirmar si se espera que la totalidad del mapa de procesos sea cubierto en los 3 años de vigencia del contrato de Co-outsourcing de auditoría
---	---	---

RESPUESTA: Sí. La totalidad de los procesos debe ser cubierta en los tres (3) años de vigencia del contrato

OBSERVACIÓN

9	6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR // Punto 4	Por favor proveer mayor información del alcance de la auditoría de Innovación
---	--	---

RESPUESTA: Hace referencia a los requisitos establecidos en la NTC 5801 y que hacen parte del alcance del Sello de Buenas Prácticas en Innovación obtenido por la entidad

OBSERVACIÓN

10	6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR. // Punto 6	Se solicita que en la experiencia de 5 años se incluya "o": Tecnología de la información "o" hacking ético.
----	---	---

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: Se acepta la observación por lo cual el cambio se verá reflejado en la adenda No 01.

OBSERVACIÓN

11	6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR. // Punto 11	Por favor aclarar a que se refieren con "casa matriz" donde se debe realizar auditoria de calidad y ambiental.
----	--	--

RESPUESTA: "Casa matriz" hace referencia a la sucursal principal de La Previsora S.A., ubicada en la ciudad de Bogotá.

OBSERVACIÓN

12	6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR. // Punto 14	Audidores de sistemas Para los auditores de sistemas por favor evaluar incluir la especialización en Gerencia de Proyectos como habilitante
----	--	---

RESPUESTA: No se acepta la observación, dado que el enfoque de los auditores de sistemas es realizar la Evaluación Independiente a todo el componente tecnológico con el que cuenta la compañía y no el desarrollo de proyectos. Por su parte, el Gerente del Proyecto si debe contar con la mencionada especialización.

OBSERVACIÓN

13	Especificaciones técnicas Numeral 24	Se solicita confirmar la cantidad de personas, cantidad de sesiones y duración del plan anual de entrenamiento
----	---	--

RESPUESTA: Se solicita una sesión por tema y abordar la totalidad de temáticas solicitadas durante el año. El plan anual de entrenamiento va dirigido al equipo de auditores suministrado por el proveedor seleccionado, para el personal de auditores de planta de la Oficina de Control Interno de La Previsora S.A. jefe de la Oficina y tres (3) auditores y un (1) profesional de apoyo administrativo, y cuando se requiera y determine conocimiento en temas específicos, para integrantes de los Comités de auditoría y Junta directiva, o instancias específicas requeridas.

OBSERVACIÓN

14	Especificaciones técnicas Numeral 26	Por favor confirmar si en el backup se espera que se entreguen los papeles de trabajo soporte de las auditorias ejecutadas o solo los informes finales.
----	---	---

RESPUESTA: Se espera que el Backup incluya todos los documentos que soportan los informes de auditoría, desde las cartas de representación, notificación, así como los papeles

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

de trabajo, teniendo en cuenta el valor probatorio que tienen los informes de la Oficina de Control Interno

OBSERVACIÓN

15	7.1.1 DOCUMENTOS TÉCNICOS DE LA PROPUESTA. Punto 5	Por favor confirmar si se espera que se identifiquen e implementen KRIS para la identificación temprana sobre el estado del SCI
----	--	---

RESPUESTA: En el marco de uno de los roles de la Oficina de Control Interno y teniendo en cuenta la evaluación independiente que realizaría el proveedor, se esperaría la identificación e implementación de Indicadores Claves de Riesgo (KRI), sin que sea un entregable exigible en el marco de la ejecución del contrato.

OBSERVACIÓN

16	7.1.2 PROPUESTA METODOLÓGICA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO	Por favor confirmar la ciudad o municipio donde se encuentran ubicadas las sucursales de Previsora
----	--	--

RESPUESTA: A continuación, se enlistan las sucursales de la compañía:

Sucursal Cali
Sucursal Centro De Servicios Masivos - Bogotá
Sucursal Centro Empresarial Corporativo - Bogotá
Sucursal Estatal
Sucursal Medellín
Sucursal Armenia
Sucursal Bucaramanga
Sucursal Cartagena
Sucursal Cúcuta
Sucursal Ibagué
Sucursal Manizales
Sucursal Pasto
Sucursal Pereira
Sucursal Montería
Sucursal Neiva
Sucursal Popayán
Sucursal Tunja
Sucursal Villavicencio
Sucursal Arauca

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

Sucursal Buenaventura
Sucursal Digital
Sucursal Florencia
Sucursal Mocoa
Sucursal Quibdó
Sucursal Riohacha
Sucursal Sincelejo
Sucursal Yopal

OBSERVACIÓN

17	3.2. Experiencia técnica habilitante	Se solicita que el requisito habilitante "Por lo menos una de las siete (7) certificaciones deberá ser de contratos ejecutados en el sector asegurador." se amplie al sector FINANCIERO.
----	--------------------------------------	--

RESPUESTA: No se acepta la Observación dada la naturaleza jurídica de La Previsora S.A., y los procesos de carácter técnico y específico que deben ser auditados.

OBSERVACIÓN

18	2. EXPERIENCIA ADICIONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO (HASTA 400 PUNTOS)	Por favor a clarar a que hace referencia "procesos según la cadena de valor de la Previsora" Por favor compartir la cadena de valor e indicar como se debe certificar la experiencia en estos procesos
----	---	--

RESPUESTA: Se elimina la expresión "según la cadena de valor de la Previsora" por lo cual el cambio se verá reflejado en la adenda No 01.

OBSERVACIÓN

19	General	Por favor confirmar la cantidad de aplicativos/sistemas de información con los que cuenta la compañía, si es posible compartírnos los nombres
----	---------	---

RESPUESTA: Esa información se proporcionará al oferente seleccionado.

OBSERVACIÓN

20	General // Pólizas	¿Cuáles son los riesgos extracontractuales que se pueden materializar para solicitar la póliza de responsabilidad civil extracontractual?
----	--------------------	---

RESPUESTA: Se realizará el cambio en la adenda No 01.

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

OBSERVACIÓN

21	General // Pólizas	En los términos generales se hace mención a la póliza de responsabilidad profesional por le 100% sin embargo en la minuta del contrato no se hace mención a esta póliza por consiguiente ¿Se requiere de póliza de responsabilidad civil profesional?
----	--------------------	---

RESPUESTA: Esta minuta es el borrador del contrato, por lo cual sus condiciones y/o modificaciones serán las indicadas en el documento de condiciones. Por lo cual si se requiere los amparos indicados en el mismo.

OBSERVACIÓN

22	General	3. Teniendo en cuenta que los papeles de trabajo son prueba de la efectiva prestación del servicio ¿Se puede especificar en el contrato que estos no estarán sujetos al deber de devolución o destrucción de información confidencial? manteniéndose en todo caso la confidencialidad de la información.
----	---------	--

RESPUESTA: No es clara la observación, sin embargo, se ratifica la obligación de entregar los papeles de trabajo junto con el backup de la información

OBSERVACIÓN

23	General	4. En atención a la responsabilidad del Contratista, ¿Se puede limitar esta hasta el valor del contrato para los casos de culpa leve? En los casos de culpa grave o dolo se responderá sin limite.
----	---------	--

RESPUESTA: Por regla general, en los contratos que LA PREVISORA S.A celebre, no se podrá limitar la responsabilidad del contratista, respecto al cumplimiento del contrato

OBSERVACIÓN

24	Pliegos de contratación	En la cláusula trigésima cuarta de la minuta del contrato, se establece la responsabilidad del contratista. Para este tipo de servicios es usual establecer un limite a la responsabilidad de las partes, el cual suele ser igual al valor total del contrato. Esta limitación solo aplica para casos de daños o perjuicios causados con culpa de una de las partes y no se aplica si se trata de dolo o culpa grave. Agradecemos la posibilidad de incluir una limitación en dichas condiciones para este contrato.
----	-------------------------	--

RESPUESTA: Por regla general, en los contratos que LA PREVISORA S.A celebre, no se podrá limitar la responsabilidad del contratista, respecto al cumplimiento del contrato

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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