


Bogotá D.C, Septiembre 5 de 2023.

Respetada Dra. Maria Fernanda Jaramillo.  
VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS FIDUCIARIOS  
FIDUPREVISORA S.A.  
ASUNTO: Indisponibilidad de Servicios Tecnológicos.

Me dirijo a usted con el fin de informar el incidente presentado en nuestra plataforma tecnológica derivado de una caída en los canales de comunicación que nos brinda el proveedor Claro Megadvantage Vortice. Desde las 4:35 PM de hoy se encuentran indisponible servicios implementados en el centro de datos Triara de Claro sin que hasta el momento de enviar esta comunicación se hayan podido solucionar las fallas; he mantenido constante comunicación con el proveedor, quien manifiesta que se presenta una caída masiva de los servicios de centro de datos que afecta a todos sus clientes y que aunque ha reestablecido servicios como el de Internet, continua con fallas de comunicación que afectan el acceso a nuestros sistemas de información. Estoy a la espera de un informe de causa raíz por parte del área de operaciones de Claro para establecer el origen de la indisponibilidad de nuestros servicios y solicitar un plan de mejora que mitigue el riesgo de que fallas de esta naturaleza se vuelvan a presentar. De la misma manera realizaremos una revisión de los Acuerdos de Nivel de Servicio para aplicar penalidades en la facturación mensual con dicho proveedor.

Lamento todos los inconvenientes que se le estén presentado y que tengan como causa esta indisponibilidad tecnológica, mediante el chat de servicios estaremos informando el momento en que toda la plataforma tecnológica se encuentre operativa. Una vez superado el incidente, de igual manera, estaré informando las causas que lo generaron basado en el reporte que recibamos por parte del proveedor CLARO.

Saludo cordial,



**Hollman Andrés Suescún Méndez**  
Director de Infraestructura Tecnológica  
Vicepresidencia de Tecnología e Información  
FIDUPREVISORA S.A.  
Calle 72 No. 10-03 Piso 4  
☎ 7566633 Ext. 37002  
Bogotá, Colombia  
[www.fiduprevisora.com.co](http://www.fiduprevisora.com.co)