

**ADENDA No. 4.  
INVITACIÓN ABIERTA No. 003-2024.**

En consideración al proceso de invitación abierta el cual tiene por objeto:

**"Prestación de los servicios de asistencia de automóviles, domiciliaria y a personas para nuestros asegurados."**

Y teniendo en cuenta el análisis realizado respecto de la invitación abierta en mención y de las observaciones presentadas por los posibles oferentes, la Vicepresidencia Técnica de **LA PREVISORA S.A.**, en uso de las facultades legales procede a realizar las siguientes modificaciones, **indicadas en color rojo:**

**1. Se aclara el numeral 6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR, así:**

- 1.3.** Contar con un sistema de grabación e identificación del **99.6%** de las llamadas entrantes y salientes en tiempo real, el cual pueda brindar copias de llamadas realizadas durante la ejecución del contrato en caso de requerirse para validar casos en cualquier momento a solicitud de **LA PREVISORA S.A.**, con diferentes llaves de búsqueda. **El tiempo por el cual EL PROVEEDOR debe guardar y/o custodiar las grabaciones es durante la ejecución del contrato y cinco (5) años más, lo anterior con el fin de atender posibles reclamaciones por parte de asegurados o terceros. El procedimiento para la destrucción y/o borrado de esta información será entregada al oferente adjudicado.**
- 1.6.** Garantizar el registro y tipificación de todas las llamadas a través del sistema que **EL PROVEEDOR** disponga para ello, con el fin de identificar cualquier requerimiento de nuestros asegurados con diferentes llaves de búsqueda (placa, NIT, número de cédula, nombre, chasis, motor, número de póliza, etc.). Dicho registro y tipificación, se debe tener en cuenta así la llamada que ingrese no sea para la solicitud de un servicio de asistencia.
- 1.9.** La plataforma tecnológica deberá contar con un sistema de back up semanal de datos y respaldo de información en medios de custodia magnética, que permita realizar trazabilidad histórica durante la vigencia del contrato. Al término del contrato la información respaldada debe ser entregada a **LA PREVISORA S.A.** Las copias de seguridad (back up) se deberán realizar de forma semanal, con un incremento a diario. **EL PROVEEDOR** debe entregar trimestralmente pruebas de restauración de información o la retención de la información debe alinearse con la política de clasificación de la información de **LA PREVISORA S.A.** **La custodia de estos medios será la responsabilidad de EL PROVEEDOR. En lo referente a la eliminación y/o borrado seguro, el procedimiento se entregará a EL PROVEEDOR.**

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

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

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

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

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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

**1.14.** Los puestos de trabajo de los agentes deben ser dotados de la tecnología necesaria, con sistema de Geo-referenciación, software de seguimiento y administración de servicios en curso, al igual que la administración de la red de proveedores en las diferentes ciudades, municipios, departamentos de Colombia, las 7x24 para el personal exclusivo (mínimo 15 personas) que atenderá la operación de **LA PREVISORA S.A. EL PROVEEDOR** también deberá garantizar como mínimo un supervisor exclusivo por cada línea del contrato, para la operación de **LA PREVISORA S.A.**, las características de las instalaciones, equipos de cómputo y software utilizados para la prestación del servicio, se describen a continuación y serán de obligatorio cumplimiento para el adjudicatario:

- Los equipos deberán contar con software anti-malware licenciado.
- El PC debe cumplir como mínimo con el estándar de Computadores de **LA PREVISORA S.A.** y que corresponde a Windows 10 profesional, Procesador Ryzen 5 o su homólogo en Intel, memoria RAM de 16 Gb, Disco duro de 512 Gb, Tarjeta de red Gigabit Ethernet integrada compatible con protocolo IPv4, IPv6 y 802.1x. sin que implique ningún costo adicional para **LA PREVISORA S.A.**, cumpliendo con el licenciamiento a nivel legal.
- Se deberá garantizar la actualización continua de los equipos.
- Todo el Software de los equipos del grupo de trabajo por parte de **EL PROVEEDOR** deberán estar debidamente licenciado (**LA PREVISORA S.A.** se exime de toda responsabilidad ante el software instalado en elementos de terceros), de igual manera deberá anexar certificación o los soportes de licenciamiento en caso de ser requerido por **LA PREVISORA S.A.**
- El mantenimiento de los equipos, así como su adecuación y administración en cuanto a Hardware y software de serán responsabilidad de **EL PROVEEDOR.**

**EL PROVEEDOR** puede prestar los servicios desde cualquier parte del del territorio Colombiano.

**1.17** Contar con una plataforma tecnológica donde se gestione y quede grabado el servicio del asegurado o cliente de **LA PREVISORA S.A.**, en la asignación del recurso solicitado, con un control y seguimiento de alertas desde el inicio del servicio hasta la finalización de este. En esta plataforma deberá quedar registrado en todos los casos, incluido; la hora de ingreso de la llamada, todos los datos del cliente, servicios solicitados y las situaciones que afecten la prestación de este en el expediente hasta su finalización, así como la hora de llegada del técnico, la grúa, el abogado, etc., esto con el fin de validar los acuerdos de servicio establecidos. **EL PROVEEDOR** deberá suministrar la tecnología necesaria para cumplir con este objetivo, tales como software legal y de calidad que asigne llamadas aleatorias por proceso e integre formularios de seguimiento y evaluación, de tal forma que el proceso sea transparente y objetivo. El tiempo por el cual el proveedor debe guardar y/o custodiar las grabaciones es durante la ejecución del contrato y cinco (5) años más, lo anterior con el fin de atender posibles reclamaciones por parte de asegurados o terceros. El procedimiento para la destrucción y/o borrado de esta información será entregada al oferente adjudicado.

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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

**1.20.** Deberá implementar un canal de comunicación dedicado para la transmisión de voz y datos con las siguientes opciones, sin costo alguno para LA PREVISORA S.A., u Opción 1: Canal de comunicaciones dedicado entre las entidades de mínimo 10M, con alta disponibilidad, y cifrado de canales con RSA (mínimo 128 bits). Opción 2: Establecer VPN site to site con cifrado SHA256 y encriptación de AE256, con configuración de calidad para transferencia. Se solicitan mínimo con un ancho de banda dedicado de 20 MBPS, cabe resaltar que este ancho de banda puede variar durante la ejecución de la operación, por tal motivo el oferente debe garantizar el óptimo funcionamiento del canal requerido el cual debe ser ajustado conforme a la necesidad de LA PREVISORA S.A. sin costo adicional. Cualquiera de las opciones debe contar con sistemas de seguridad perimetral informática que integren firewalls, IPS, IDS, Antimalware, sistemas DLP, que aseguren la confidencialidad y seguridad y en cumplimiento de la normatividad: Circulares Externas 052 de 2007, 022 de 2010, 042 de 2012, 029 de 2014, emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y certificación vigente de la norma ISO27001:2013, así como las demás que las modifiquen o complementen durante la ejecución del contrato. **Sí durante la operación el consumo presenta saturación EL PROVEEDOR debe garantizar un aumento de ancho de banda que soporte la operación sin saturación.** El canal debe ser implementado bajo la supervisión de la Gerencia de Tecnología de la Información de LA PREVISORA S.A.

Demás términos y condiciones del numeral continúan sin modificación.

### 3. CAPACITACIÓN

**3.1. CAPACITACIÓN A LA PREVISORA S.A.: EL PROVEEDOR** de acuerdo con solicitud previa y con base a las necesidades de **LA PREVISORA S.A.**, deberá realizar un cronograma de capacitación presencial o virtual dirigido a los funcionarios, intermediarios y/o algunos asegurados al inicio del contrato a fin de divulgar los servicios de asistencia, y posteriormente en los momentos que así se requiera **LA PREVISORA S.A.** El costo de estas capacitaciones estará a cargo de **EL PROVEEDOR**, así como los desplazamientos a las diferentes oficinas a nivel nacional que tiene **LA PREVISORA S.A.** El número de asistentes podrá ser máximo de cuarenta (40) personas. **EL PROVEEDOR deberá suministrar máximo para estas capacitaciones dos (2) personas.** Estas visitas tienen máximo dos (2) días de atención en la ciudad indicada y aproximadamente una (1) sesión con aliados y sucursal (aproximadamente 40 personas). Las demás son visitas puntuales y específicas que no requieren insumo de refrigerios.

**Línea de Automóviles:** Diez (10) capacitaciones durante la ejecución del contrato, las cuales se deberán realizar de manera virtual. El cronograma se establecerá con el proveedor.

**Línea Asistencia Domiciliaria:** Para la línea de asistencia domiciliaria se estima un máximo de ocho (8) visitas presenciales anuales a las ciudades donde se concentra la operación de este segmento. Sin embargo, si se llegase a presentar una situación puntual en una ciudad, **EL PROVEEDOR** debe garantizar dicha visita.

**Línea de Asistencia a personas:** No se requerirán capacitaciones.

Demás términos y condiciones del numeral continúan sin modificación.

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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

## 5. LINEA DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

**LA PREVISORA S.A.**, cuenta con las líneas de atención al asegurado número 018000912644 y la de marcación abreviada desde cualquier operador celular #345. **EL PROVEEDOR** deberá administrar las líneas de atención mencionadas, siguiendo las siguientes condiciones: Deberá tener en cuenta en su propuesta que de la facturación mensual de automóviles antes de IVA se descontarán **CUARENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS M/CTE** (\$ 45.000.000) por concepto de la utilización de las líneas de atención nacional 018000912644 y de la marcación abreviada con cualquier operador celular #345. Es importante mencionar que, en el caso que la frecuencia de uso del numeral varíe (aumente o disminuya) de acuerdo al promedio presente, este monto se podrá variar (aumentar o disminuir) previa validación y acuerdo entre de las partes. Las líneas al finalizar el contrato volverán a ser administradas por **LA PREVISORA S.A.** **Cumplido el mes doce (12) de la prestación del servicio se aumentará el IPC que corresponda de conformidad con lo establecido en el documento de condiciones definitivas.**

Demás términos y condiciones del numeral continúan sin modificación.

## 6. RECEPCIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

Tendrá a disposición un software o sistema informático automático de recepción y control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones y un protocolo o proceso de atención, con el cual deberá dar una respuesta concreta y efectiva que permita minimizar en el cliente su insatisfacción o desacuerdo. El tiempo máximo que se tiene estipulado en **LA PREVISORA S.A.**, para dar respuesta a los clientes y determinar si su queja y/o reclamo es procedente o no, es de tres (3) días hábiles para quejas por servicio y diez (10) días calendario para daños o hurtos ocasionados por el prestador del servicio.

Para casos puntuales y previo visto bueno de la Gerencia de Producto, **EL PROVEEDOR** podrá solicitar prórroga de máximo un (1) día adicional para enviar la respuesta, sin que esto acarree sanción por ANS. En los casos de incumplimiento de dicha prórroga se aplicará la sanción correspondiente.

Al final de cada mes, teniendo el número consolidado y conciliado de PQR's procedentes, **EL PROVEEDOR** entregará a **LA PREVISORA S.A.**, el número correspondiente de bonos canasta y/o bonos experiencias para ser remitido al asegurado que ha tenido alguna inconformidad con el servicio. El monto de los bonos canasta por cada una de las solicitudes procedentes será de **SESENTA MIL PESOS M/CTE** (\$60.000) valor nominal que se entregan al asegurado para ser redimidos en establecimientos comerciales. **Este valor se mantendrá por toda la vigencia del contrato.**

Promedio mensual de quejas procedentes durante el 2022:

Automóviles 22, Domiciliaria 19 y personas 0.

Demás términos y condiciones del numeral continúan sin modificación.

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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

## 8. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO - PCN ACTIVO.

**EL PROVEEDOR** debe detallar la información relevante sobre su plan de continuidad de negocio, especificando ubicación, puestos de atención, infraestructura alternativa, entre otros, respaldo de los sistemas de energía, comunicación y tecnológico, tiempos estimados de reinicio de operación en caso de presentarse un evento catastrófico que conlleve la suspensión total de servicios en la ciudad de Bogotá D.C. **LA PREVISORA S.A.**, solicitará soportes anualmente de las pruebas que debe realizar el proveedor donde se evidencien la efectividad del mismo.

Los planes de continuidad del negocio deben cubrir por lo menos los siguientes aspectos:

- Identificación de los riesgos que pueden afectar la operación
- Análisis de Impacto al Negocio (BIA), especificando RTO y RPO
- Actividades a realizar cuando se presentan fallas
- Alternativas de operación y
- Regreso a la actividad normal.

El RTO y RPO lo determina el proceso de suscripción de acuerdo con el BIA.

Demás términos y condiciones del numeral continúan sin modificación.

## 9. PUBLICIDAD A FAVOR DE LA PREVISORA S.A.

**EL PROVEEDOR** se compromete a identificar doce (12) grúas y cinco (5) vehículos que presten el servicio de carro taller con la imagen corporativa de **LA PREVISORA S.A.**, acorde con los lineamientos y requisitos emanados por la Oficina de Mercadeo y Publicidad de **LA PREVISORA S.A.**, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la iniciación de la vigencia del contrato, sin que esto genere ningún costo a **LA PREVISORA S.A.** La distribución de estos vehículos será:

| Ciudad       | Grúas | Carro Taller |
|--------------|-------|--------------|
| Bogotá       | 2     | 2            |
| Medellín     | 2     | 2            |
| Cali         | 2     | 1            |
| Pereira      | 1     |              |
| Bucaramanga  | 1     |              |
| Tunja        | 1     |              |
| Cartagena    | 1     |              |
| Pasto        | 1     |              |
| Barranquilla | 1     |              |

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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

- a. Las ciudades y el número de grúas en cada una se podrán modificar de común acuerdo, sin necesidad de elevarlo a escrito mediante otrosí, solo bastará la una comunicación dirigida a **EL PROVEEDOR** que realice el supervisor del contrato. En todo caso, no es posible disminuir el número total de grúas y carro talleres identificados.
- b. Si **LA PREVISORA S.A.**, así lo considera, **EL PROVEEDOR** deberá suministrar mecanismos físicos de identificación a sus proveedores cuando estén realizando la prestación de los servicios a los clientes de **LA PREVISORA S.A.** La forma o mecanismos de identificación será acordada previamente con la Gerencia Técnica de Automóviles, la Gerencia Técnica de Seguros Patrimoniales y Vida, y la Gerencia Técnica de Seguros Generales e Ingenierías.
- c. Durante la prestación de cualquier servicio de asistencia, **LA PREVISORA S.A.** podrá definir la entrega de material publicitario a nuestros asegurados a través del proveedor asignado.
- d. En el caso que el técnico, en el momento de la prestación del servicio, porte una marca distinta a la establecida o aporte un documento con el logotipo de otra Compañía, se le impondrá una multa de un (1) SMLMV al oferente seleccionado.
- e. Las grúas y carro taller se pueden identificar por medio de imanes.
- f. **El diseño será suministrado por LA PREVISORA S.A. a EL PROVEEDOR.**

Las grúas podrán llevar solamente el distintivo de **LA PREVISORA S.A.** durante la prestación del servicio.

Demás términos y condiciones del numeral continúan sin modificación.

#### **10.1.4 EL PROVEEDOR debe suministrar la siguiente información:**

- 10.1.4.1.** La documentación completa de los procesos y procedimientos que se ejecutan en la nube.
- 10.1.4.2.** La documentación de las aplicaciones que operan en la nube.
- 10.1.4.3.** La documentación de los flujos de datos de los procesos misionales o de gestión contable y financiera que alimentan o consumen las aplicaciones dispuestas por el proveedor de servicios en la nube, cuando aplique.
- 10.1.4.4.** Los diagramas de red que permitan identificar la plataforma que soporta el servicio contratado.
- 10.1.4.5.** Los procedimientos para verificar el cumplimiento de los acuerdos y niveles de servicio establecidos con el proveedor de servicios en la nube.
- 10.1.4.6.** Los reportes generales de auditoría, pruebas de vulnerabilidades y estado actual de los servicios contratados.

Demás términos y condiciones del numeral continúan sin modificación.

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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

2. Se aclara el numeral **10. Plazo de ejecución del contrato**, así:

### 10. Plazo de ejecución del contrato

Dos (2) años desde la fecha indicada en la suscripción del acta de inicio posterior a la aprobación de las garantías.

#### 10.1. Etapa de Empalme:

**EL OFERENTE** en su propuesta deberá considerar, un periodo de empalme entre el proveedor seleccionado y el proveedor actual del servicio, con el fin de conocer los procedimientos internos de los procesos contratados.

El objetivo de esta etapa es planear anticipadamente la implementación, consiste en realizar como mínimo las siguientes actividades: **i.** Levantamiento de información, **ii.** Divulgación de procedimientos y protocolos. **iii.** Pruebas y ajustes.

Se debe emplear una metodología y logística que minimice el impacto sobre las operaciones normales de **LA PREVISORA S.A.**

La duración de esta etapa será contada a partir del día de la publicación del acta de selección y hasta el treinta y uno (31) de mayo de 2024.

**LA PREVISORA S.A.** no realizará pagos durante esta etapa por ningún concepto, los costos que se originen en este periodo deben ser asumidos por el proveedor seleccionado.

#### 10.2. Etapa de Operación:

Se estima que la etapa de operación inicie a las 00:00 horas del primero (1) de junio de 2024, siempre que se cumplan los presupuestos legales para iniciar esta etapa y tendrá una duración de dos (2) años; durante esta etapa se desarrollará la prestación del servicio de asistencia.

Demás términos y condiciones del numeral continúan sin modificación.

3. Se aclara el numeral **25. Entrega, contenido y recepción de propuestas**, así:

### 25. Entrega, contenido y recepción de propuestas

Las propuestas deberán entregarse únicamente en la fecha y durante las horas establecidas en el **CRONOGRAMA DEL PROCESO**, de manera que las propuestas que sean radicadas en **LA PREVISORA S.A.** en días u horarios diferentes a los definidos no serán tenidas en cuenta para el presente proceso contractual.

Esto quiere decir que, al remitir su propuesta, **EL OFERENTE** debe asegurarse y cerciorarse de que **LA PREVISORA S.A.** recibió la totalidad de la propuesta dentro del horario dispuesto para la entrega. Para efectos de la hora y fecha de entrega de la propuesta se tendrá en cuenta la fecha y hora en la cual el servidor de **LA PREVISORA S.A.** recibe dicha propuesta. Así las cosas,

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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

los posibles oferentes **DEBERÁN** realizar la entrega de sus ofrecimientos con la debida antelación.

Las propuestas deben enviarse vía correo electrónico a la dirección de correo informado en el título **CIERRE DEL PROCESO Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS**, en forma digital en dos (2) archivos en formato PDF así:

1. El primer archivo deberá contener los documentos habilitantes y con su respectiva tabla de contenido y,
2. El segundo archivo deberá contener los aspectos calificables. **Los aspectos calificables deben estar bloqueados con contraseña.**

**La contraseña debe ser revelada** por parte de **EL OFERENTE** únicamente durante la audiencia de cierre.

**Las contraseñas de requisitos calificables** que sean entregadas y/o remitidas a **LA PREVISORA S.A.** antes del inicio de la audiencia de cierre o después de terminada la audiencia de cierre, no serán tenidas en cuenta en este proceso y como consecuencia la propuesta en particular será **RECHAZADA**.

Debe tenerse en cuenta que, si el tamaño de los archivos no permite su envío, **EL OFERENTE** podrá remitir a través del correo electrónico los documentos PDF debidamente comprimidos o relacionar el link o enlace de un repositorio en la nube con los accesos y disponibilidad necesaria para ingresar a los documentos PDF que contengan la propuesta o en su defecto deberá allegar su oferta a través de cualquier medio idóneo para ello. En todo caso, será responsabilidad de **EL OFERENTE** garantizar que **LA PREVISORA S.A.** pueda acceder a la oferta radicada.

**Nota:** Es importante indicar que, para los correos de recepción de las propuestas, **LA PREVISORA S.A** cuenta con una capacidad de cien (100) megas. **EL OFERENTE** deberá validar la capacidad (megas) de salida de sus correos. En caso de requerir más de un correo, se solicita que estos se identifiquen en orden, por ejemplo: parte 1, parte 2, parte 3... y así sucesivamente.

Se recomienda validar que la información enviada sea totalmente accesible y descargable. Será responsabilidad de **EL OFERENTE**, cualquier error o denegación de acceso que se presente al abrir o descargar el documento o los links o enlaces de repositorio en la nube. Así mismo, los documentos remitidos a **LA PREVISORA S.A.** no deberán ser modificados de manera posterior al envío de los links o enlaces.

El idioma del presente proceso será el español, y por lo tanto, se solicita que todos los documentos y certificaciones a los que se refiere el documento de condiciones definitivas, emitidos en idioma diferente al español, sean presentados en su idioma original y en traducción simple (salvo que se exija expresamente su traducción oficial) al español.

Cada paquete digital deberá presentarse con el siguiente rótulo:

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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



- **LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS.**
- **INVITACIÓN ABIERTA No. 003-2024.**
- Nombre o Razón Social de **EL OFERENTE.**
- Dirección de **EL OFERENTE.**
- Teléfono y correo electrónico de **EL OFERENTE.**

La propuesta deberá contener todos los documentos señalados en el documento de condiciones definitivas para la acreditación de los requisitos habilitantes y la obtención de puntaje so pena de las consecuencias anunciadas en cada caso.

Para organizar el contenido de su propuesta, **EL OFERENTE** debe leer en su integridad el documento de condiciones definitivas. Así mismo, revisar con especial atención a la información contenida en el capítulo de **ANEXOS**, así como diligenciar estos últimos, los cuales deben ser entregados debidamente diligenciados y firmados por el Representante Legal de **EL OFERENTE.**

Demás términos y condiciones del numeral continúan sin modificación.

4. Se aclara el numeral **32. Causales de rechazo**, así:

### **32. Causales de rechazo**

Sólo serán objeto de calificación aquellas propuestas que hayan cumplido en su totalidad con los requisitos exigidos en el documento de condiciones definitivos.

Se rechazarán las propuestas por las siguientes causales:

1. Cuando **LOS OFERENTES** incurran en la conducta descrita en el numeral 9 del artículo 47 del Decreto 2153 de 1992.
2. Cuando en la propuesta se encuentre documentos que contengan información imprecisa, datos tergiversados, alterados o inexactos o que de cualquier manera no correspondan a la realidad o induzcan a **LA PREVISORA S.A.** a error con el fin de obtener algún beneficio para **EL OFERENTE** o interpuesta persona.
3. Cuando **NO** se presenten las aclaraciones y/o subsanaciones solicitadas por **LA PREVISORA S.A.**, dentro del término establecido para tal efecto y de forma correcta.
4. Cuando la propuesta se reciba con posterioridad a la fecha y de hora fijadas para el cierre de la **INVITACIÓN ABIERTA** o en un lugar distinto al señalado para entregar la propuesta.
5. En el caso que **EL OFERENTE** se encuentre incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad fijadas por la Constitución o la ley.
6. Atendiendo a lo dispuesto por el Código de Ética y Buen Gobierno de **LA PREVISORA S.A.** y a cualquier otro documento interno que regule la materia, cuando **EL OFERENTE** se encuentre en cualquier situación que implique la existencia de un conflicto de interés que afecte los principios que rigen la contratación y función pública, en especial los principios de transparencia, moralidad, selección objetiva e igualdad. Este conflicto de interés deberá ser declarado por parte del comité de ética.

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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

7. Cuando **NO** se presente con la propuesta la garantía de seriedad de la oferta.
8. Cuando el objeto social de **EL OFERENTE** o el de la asociación no cubra el objeto del proceso de invitación.
9. Encontrarse inscrito en el **REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS – REDAM** y no encontrarse al día con sus obligaciones alimentarias antes de la finalización del proceso de selección.
10. Cuando en las facultades del representante Legal se señalen limitaciones para los propósitos de este proceso de selección y no se adjunte la respectiva autorización.
11. La presentación de varias ofertas por parte del mismo **OFERENTE** para la presente invitación (por sí o por interpuesta persona).
12. Cuando no se cumpla con alguno de los aspectos jurídicos, financieros, técnicos habilitantes y/o obligatorias en los términos señalados en cada uno de los numerales a que se haga mención.
13. Cuando se presenten **OFERTAS CONDICIONADAS**. No podrán señalarse condiciones diferentes a las establecidas en esta invitación a proponer. En caso de que la propuesta formule condiciones diferentes a las establecidas, no serán tenidas en cuenta y la propuesta será rechazada.
14. Cuando **EL OFERENTE** o alguno de sus integrantes estén reportados en el boletín Fiscal que expide la Contraloría General de la República como responsables fiscales y/o en el Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad (SIRI) de la Procuraduría General de la Nación.
15. Cuando **EL OFERENTE** o uno de sus integrantes haya sido condenado por lavado de activos o financiación a grupos armados o de terrorismo.
16. Cuando la propuesta presentada por **EL OFERENTE** sobrepase el presupuesto señalado para este proceso, o cuando realizando la corrección aritmética esta señale que la oferta económica sobrepasa el presupuesto señalado para este proceso.
17. Cuando el valor de la propuesta resulte artificialmente bajo.
18. Cuando **EL OFERENTE** no allegue Propuesta Económica.
19. Las demás señaladas en el presente documento de condiciones definitivas y en la ley.

Demás términos y condiciones del numeral continúan sin modificación.

5. Se incluye el numeral **34. Precios artificialmente bajos**, así:

### **34. PRECIOS ARTIFICIALMENTE BAJOS.**

Durante este proceso de selección, se considerará una oferta artificialmente baja cuando el valor de su ofrecimiento sea menor a los siguientes:

| <b>Presupuesto</b>      | <b>Precio piso incluido IVA</b> |
|-------------------------|---------------------------------|
| Automóviles             | 46,035,907,129                  |
| Domiciliaria            | 23,060,756,125                  |
| Personas                | 9,917,995                       |
| <b>Valor Piso Total</b> | <b>69,106,581,248</b>           |

Lo anterior con fundamento en el RFQ que respalda el procedimiento de contratación y en las condiciones particulares del sector correspondiente a los bienes o servicios a adquirir, pues se

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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

considera que una propuesta económica menor a los valores anteriormente expuestos pone en riesgo el proceso y el cumplimiento del objeto contractual y de las obligaciones contractuales en caso de resultar seleccionada.

### 35. PRECIO TECHO

El precio techo es el valor máximo total incluido IVA según cada CDP por segmento (automóviles, domiciliaria y personas). Así:

| Presupuesto              | Precio techo incluido IVA |
|--------------------------|---------------------------|
| Automóviles              | 49,063,100,425            |
| Domiciliaria             | 24,577,167,350            |
| Personas                 | 10,570,174                |
| <b>Valor techo Total</b> | <b>73,650,837,949</b>     |

6. Se aclara el numeral 4. **Financiación y presupuesto oficial**, así:

#### 4. Financiación y presupuesto oficial

La fuente de financiación para la ejecución del contrato derivado del presente proceso de selección se hará con recursos propios de **LA PREVISORA S.A.** cuyo presupuesto estimado tiene un valor estimado de **SETENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS CINCUENTA MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS M/CTE** (\$ 73,650,837,949) **INCLUIDO IVA.**

**CDP 2024000116:** GER. TEC. AUTOMÓVILES.

| Año          | Rubro                        | Subrubro                     | Valor                 | Iva                  | Total                 |
|--------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| 2024         | Gastos de emisión de pólizas | Gastos de emisión de pólizas | 11,298,232,060        | 2,146,664,092        | 13,444,896,152        |
| 2025         | Gastos de emisión de pólizas | Gastos de emisión de pólizas | 21,137,172,512        | 4,016,062,777        | 25,153,235,289        |
| 2026         | Gastos de emisión de pólizas | Gastos de emisión de pólizas | 8,794,091,584         | 1,670,877,400        | 10,464,968,984        |
| <b>Total</b> |                              |                              | <b>41,229,496,156</b> | <b>7,833,604,269</b> | <b>49,063,100,425</b> |

**CDP 2024000131:** GER. TEC. SEGUROS GRALES E INGENIERIAS.

| Año  | Rubro                        | Subrubro                     | Valor          | Iva           | Total          |
|------|------------------------------|------------------------------|----------------|---------------|----------------|
| 2024 | Gastos de emisión de pólizas | Gastos de emisión de pólizas | 5,639,606,538  | 1,071,525,242 | 6,711,131,780  |
| 2025 | Gastos de emisión de pólizas | Gastos de emisión de pólizas | 10,588,238,852 | 2,011,765,382 | 12,600,004,234 |

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

|              |                              |                              |                |               |                |
|--------------|------------------------------|------------------------------|----------------|---------------|----------------|
| 2026         | Gastos de emisión de pólizas | Gastos de emisión de pólizas | 4,425,236,416  | 840,794,920   | 5,266,031,336  |
| <b>Total</b> |                              |                              | 20,653,081,806 | 3,924,085,544 | 24,577,167,350 |

**CDP 2024000169:** GER. TEC. SEGUROS PATRIMONIALES Y VIDA.

| Año          | Rubro                        | Subrubro                     | Valor     | Iva       | Total      |
|--------------|------------------------------|------------------------------|-----------|-----------|------------|
| 2024         | Gastos de emisión de pólizas | Gastos de emisión de pólizas | 2,633,333 | 500,334   | 3,133,667  |
| 2025         | Gastos de emisión de pólizas | Gastos de emisión de pólizas | 4,400,000 | 836,000   | 5,236,000  |
| 2026         | Gastos de emisión de pólizas | Gastos de emisión de pólizas | 1,849,167 | 351,341   | 2,200,508  |
| <b>Total</b> |                              |                              | 8,882,500 | 1,687,675 | 10,570,175 |

**LA PREVISORA S.A.** garantiza que cuenta con el presupuesto necesario para contratar el desarrollo del objeto de esta invitación, el cual se encuentra respaldado mediante el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2024000169, 2024000131, 2024000116, expedido por la Gerencia de Planeación Financiera.

La propuesta que exceda del presupuesto oficial será rechazada de plano. Todas las propuestas deberán ser presentadas en pesos colombianos.

Para efectos de este proceso de selección, se asignará un valor contractual de **SETENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS CINCUENTA MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS M/CTE** (\$73,650,837,949) **INCLUIDO IVA**, el cual se utilizará durante la ejecución como una bolsa la cual podrá o no ser utilizada según la necesidad de la operación.

Demás términos y condiciones del numeral continúan sin modificación.

**7. Se modifica el literal g. Verificación de no inclusión en el boletín de responsables fiscales, así:**

**EL OFERENTE** deberá aportar junto con su propuesta el certificado que acredite que **NO ESTA** incluido en el **BOLETÍN DE RESPONSABLES FISCALES** expedido por la **CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA** (aplica para la persona jurídica y Representante Legal de **EL OFERENTE**) teniendo en cuenta que esta verificación se constituye como un requisito indispensable para celebrar cualquier tipo de contrato con el Estado. **LA PREVISORA S.A.** validará su autenticidad. **LA PREVISORA S.A.** podrá realizar la consulta si lo considera necesario.

Cuando **EL OFERENTE** sea un Consorcio, una Unión Temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, cada uno de sus integrantes deberá aportar este documento.

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

Los certificados deben estar expedidos con una fecha no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

Demás términos y condiciones del literal continúan sin modificación.

**8. Se modifica el literal h. Verificación de no inclusión en el boletín de antecedentes disciplinarios, así:**

**EL OFERENTE** deberá aportar junto con su propuesta el **CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS** expedido por la **PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN** (aplica para la persona jurídica y Representante Legal de **EL OFERENTE**), teniendo en cuenta que se constituye como un requisito indispensable para celebrar cualquier tipo de contrato con el Estado. **LA PREVISORA S.A. verificará su autenticidad. LA PREVISORA S.A. podrá realizar la consulta si lo considera necesario.**

Cuando **EL OFERENTE** sea un Consorcio, una Unión Temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, cada uno de sus integrantes deberá aportar este documento.

Los certificados deben estar expedidos con una fecha no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

Demás términos y condiciones del literal continúan sin modificación.

**9. Se modifica el literal i. Verificación de antecedentes judiciales del MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICÍA NACIONAL, así:**

De conformidad con lo previsto en el artículo 94 del Decreto Ley 0019 de 2013 y con el fin de verificar los antecedentes judiciales de **EL OFERENTE** (Representante Legal de persona jurídica), **EL OFERENTE** y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal, deberá aportar el certificado de consulta de los antecedentes judiciales expedidos por la página web de la Policía Nacional, el cual será verificado por **LA PREVISORA S.A. LA PREVISORA S.A. validará su autenticidad. LA PREVISORA S.A. podrá realizar la consulta si lo considera necesario.**

En caso de que el Representante Legal de la persona jurídica o el Representante Legal de alguno de los integrantes cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, registre antecedentes judiciales consistentes en sentencia judicial condenatoria con pena accesoria de interdicción de derechos y funciones públicas, la propuesta será rechazada.

Los certificados deben estar expedidos con una fecha no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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

Demás términos y condiciones del literal continúan sin modificación.

**10. Se modifica el literal j. Certificado del sistema registro nacional de medidas correctivas – POLICIA NACIONAL, así:**

**EL OFERENTE** y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio o una Unión temporal, deberá aportar el certificado de la consulta del Sistema de Registro Nacional de Medidas Correctivas realizada a través de la página Web de la Policía Nacional de Colombia – Portal de Servicio al Ciudadano, para verificar si existen multas en mora dentro de los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre, impuestas por virtud del artículo 183 del Código Nacional de Policía, Ley 1801 de 2016. El certificado será verificado por **LA PREVISORA S.A.**

En caso de que el Representante Legal de la persona jurídica o de alguno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal, u otro tipo de asociaciones o sociedades, registre multas, la propuesta será rechazada.

**LA PREVISORA S.A.** validará su autenticidad y podrá realizar la consulta si lo considera necesario.

Los certificados deben estar expedidos con una fecha no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

Demás términos y condiciones del literal continúan sin modificación.

**11. Se modifica el literal K. Lista restrictiva de lavado de activos, así:**

El Representante Legal de **EL OFERENTE** y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá aportar certificación de conformidad al **ANEXO DE CERTIFICACIÓN DE LISTAS VINCULANTES LA/FT – OFAC**, donde manifieste bajo gravedad de juramento que ni él ni la persona jurídica que representa, ni los miembros de la junta directiva, se encuentran incluidos en ninguna de las listas restrictivas de lavado de activos y financiación de terrorismo.

El formato debe estar expedido con una fecha no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

Demás términos y condiciones del literal continúan sin modificación.

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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

**12.** Se modifica el literal **n. Certificado de inhabilidades e incompatibilidades**, así:

Conforme con lo establecido en la Ley 2014 de 2019 y las demás normas que regulan las inhabilidades e incompatibilidades, el Representante Legal de **EL OFERENTE** y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal, u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá aportar certificación debidamente firmada, donde manifieste bajo gravedad de juramento que:

- Ni él, ni la persona jurídica que representa, ni el grupo empresarial al que pertenezca (si es el caso), ni los miembros de junta directiva o de socios controlantes, ni sus matrices o subordinadas (si es el caso), los han declarado responsables judicialmente por la comisión de delitos contra la Administración Pública, o de cualquiera de los delitos o faltas contempladas por la Ley 1474 de 2011 y sus normas modificatorias o de cualquiera de las conductas delictivas contempladas por las convenciones o tratados de lucha contra la corrupción suscritos y ratificados por Colombia, de igual forma que tampoco fueron declarados responsables administrativamente por la conducta de soborno transnacional, cuando la conducta delictiva haya sido parte de una política del grupo.
- No se han beneficiado con la aplicación de un principio de oportunidad por cualquier delito contra la administración pública o el patrimonio del Estado.
- Acepta las condiciones establecidas en la Ley 2014 de 2019 respecto de las inhabilidades sobrevinientes, tanto en el proceso de selección, como en la ejecución del contrato.

**El formato debe estar expedido con una fecha no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.**

Demás términos y condiciones del literal continúan sin modificación.

**13.** Se modifica el literal **o. Tratamiento y protección de datos personales**, así:

**EL OFERENTE** y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, deberá aportar un documento firmado por su Representante Legal de conformidad con el **ANEXO DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**, en el cual declare lo siguiente:

- Que cumple con todas las obligaciones legales en cuanto al tratamiento y protección de datos personales, particularmente el haber establecido políticas y procesos internos en la materia, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
- Que autoriza, en nombre propio o en representación de **EL OFERENTE a LA PREVISORA S.A.** para realizar el tratamiento de los datos personales compartidos en la presente invitación, dentro de los que se incluyen datos de identificación, datos de contacto, datos financieros, así como datos biométricos, autorización que tendrá las siguientes finalidades:  
**i)** Verificar la información suministrada durante el proceso de estudio y contratación, sean estas públicas y privadas de considerarse pertinente, con el fin de comprobar su experiencia

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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

y cumplimiento de obligaciones pecuniarias y contractuales; **ii)** Registrar la información en las bases de datos internas de **LA PREVISORA S.A.**; **iii)** Contactar vía correo electrónico, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS o telefónicamente como actividad propia de la presente invitación, así como para futuras invitaciones para la prestación de mis servicios y/o adquisición de bienes; **iv)** Enviar correos electrónicos, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS o contactar telefónicamente en desarrollo de actividades de mercadeo de **LA PREVISORA S.A.**; **v)** Cumplimiento de obligaciones legales de **LA PREVISORA S.A.**; **vi)** Atender requerimientos de autoridades competentes en ejercicio de sus funciones; **vii)** Atender sus peticiones, quejas y reclamos; **viii)** Conservar la información para fines estadísticos e históricos; **ix)** Consulta, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las Centrales de Información o bases de datos debidamente constituidas, referentes a su comportamiento crediticio, financiero y comercial. **x)** Cumplir con obligaciones legales en lo que a conservación de información y documentos se refiere. **xi)** Compartirla con las personas naturales y/o jurídicas que en nombre de **LA PREVISORA S.A.** realizan actividades, durante y después de terminada la relación contractual.

- Que conoce la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.** publicada en la página web [www.previsoragov.co](http://www.previsoragov.co), y que, como titular de la información podrá conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información personal de las bases de datos de **LA PREVISORA S.A.**, esto último, siempre y cuando no se tenga una relación contractual u obligación legal con **LA PREVISORA S.A.**, además de solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de datos personales, revocar dicho consentimiento, conocer el uso que se le da a su información, y acceder gratuitamente a los datos objeto de tratamiento al menos una vez al mes por medio de la inclusión de los canales de contacto establecidos.
- Que cuenta con todas las autorizaciones necesarias para compartir la información personal de las personas que conforman su equipo de trabajo.
- Que, en caso de no ser aprobada su propuesta, y no sea solicitada la documentación transcurridos dos (2) meses desde su presentación, **LA PREVISORA S.A.** podrá eliminar y/o destruir en forma total la información recibida.

El formato debe estar expedido con una fecha no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

Demás términos y condiciones del literal continúan sin modificación.

**14.** Se modifica el numeral **2.De orden financiero (Capacidad financiera)**, así:

#### **a. Estados financieros**

Para efectos de constatar la capacidad financiera, el oferente deberá presentar el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral con corte a 31 de diciembre de 2022 comparado con la información a 31 de diciembre de 2021, debidamente certificados y dictaminados, con sus notas aclaratorias, firmados por el Representante Legal, Contador Público y Revisor Fiscal, si lo tuviere. En el Estado de Situación Financiera deberá discriminarse el Activo Corriente y Pasivo Corriente.

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@previsoragov.co](mailto:contactenos@previsoragov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsoragov.co](http://www.previsoragov.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: [defensoriaprevisoragov.co](mailto:defensoriaprevisoragov.co)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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



**Los oferentes que cuenten con la información financiera para el cierre de 2023, debidamente certificada y dictaminada en los términos definidos en el párrafo anterior, podrán adjuntarla para efectos de realizar la evaluación de la capacidad financiera, esta información debe ser comparada con 2022. En caso de adjuntar la información de 2022 y 2023, se tendrán en cuenta la información de los estados financieros del último año.**

Adicionalmente, el oferente deberá anexar fotocopia de las tarjetas profesionales y certificados de vigencia de inscripción y de antecedentes disciplinarios expedidos por la Junta Central de Contadores, vigentes a la fecha de cierre de la contratación, correspondientes al contador y revisor fiscal, si lo tuviere, que suscriben los Estados Financieros antes mencionados.

Los oferentes deben presentar sus estados financieros en la moneda legal del país en el cual fueron emitidos y adicionalmente en pesos colombianos. Para la conversión a pesos colombianos se debe tener en cuenta la tasa representativa del mercado certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia para la fecha de corte de los estados financieros.

Si el oferente presenta la información financiera en la forma exigida y cuenta con los indicadores financieros requeridos, CUMPLE y estará habilitado financieramente. En el caso que el oferente presente información que no sea clara o no allegara la documentación exigida completa, la entidad podrá solicitarla para que sean aportadas dentro de la oportunidad legal.

Para los oferentes de sociedades extranjeras, se evaluará la capacidad financiera teniendo en cuenta los periodos de preparación de información financiera de acuerdo con la normatividad de cada país de origen. En el caso de sucursales, se tendrá en cuenta la información de la Casa Matriz. Para realizar la evaluación, deberán remitir la información con corte al último mes disponible de 2022 y comparado con el mismo periodo de 2021. Las entidades que cuenten con la información actualizada al 2023 deberán enviarla comparativa con el mismo periodo del año anterior. En caso tal que los estados financieros tengan un corte diferente al anual se deberá anexar certificación por parte del Contador confirmando los periodos de presentación de la información. Para verificar la información aportada, las entidades extranjeras podrán enviar adicionalmente el RUP actualizado.

### Indicadores que se deben acreditar

**Para participar en el proceso de selección, el oferente deberá cumplir con los siguientes indicadores a 31 de diciembre de 2023, si adjuntaron estados financieros del 2023, o al 31 de diciembre de 2022, si adjuntaron estados financieros del 2022.** Adicionalmente, para entidades extranjeras se tendrá en cuenta la información disponible al último periodo de 2022, de acuerdo con los cortes de presentación de información del país de origen. Las entidades extranjeras que cuenten con la información actualizada al 2023 deberán presentar esta información.

- 1. Capital de Trabajo (Activo corriente – Pasivo corriente):** Mayor o igual al 10% del presupuesto oficial de la contratación. Si el oferente no cumple con el capital de trabajo definido, se exigirá que el patrimonio total sea mayor o igual al 10% del presupuesto oficial.
- 2. Activo Total:** Mayor o igual al 30% del presupuesto oficial de la contratación.
- 3. Patrimonio Total:** Mayor o igual al 3% del presupuesto oficial de la contratación.

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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

**4. Índice de liquidez (Activo corriente/Pasivo corriente):** Mayor o igual a 0.9

**Nota: Se aclara que, para la evaluación de los indicadores, LA PREVISORA S.A. tendrá en cuenta los estados financieros del último año aportado, siempre y cuando cumplan con los requisitos del párrafo inicial de este numeral.**

Se considera que el oferente CUMPLE con la capacidad financiera solicitada por **LA PREVISORA S.A.** y que está habilitado para continuar en el proceso, si obtiene en cada indicador los márgenes anteriormente establecidos.

En caso de que la propuesta sea presentada por consorcios o uniones temporales, se sumarán los rubros contables de cada uno de los participantes, correspondientes a las variables determinantes de cada indicador, ponderados por el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal, según sea el caso.

Todos los oferentes deben tener en cuenta para Capacidad Financiera que la información financiera debe ser presentada en idioma castellano y en moneda legal colombiana, por ser ésta la unidad de medida por disposición legal.

Si el oferente no cumple con uno o más de los indicadores financieros se considerará NO HABILITADO y no será objeto de evaluación.

**Solicitud de información adicional**

Cuando **LA PREVISORA S.A.** en desarrollo de la verificación financiera requiera constatar la información del oferente, podrá solicitar los documentos adicionales que considere necesarios para la aclaración de la información, tales como estados financieros dictaminados de años anteriores, anexos específicos o cualquier otro soporte requerido por **LA PREVISORA S.A.**

En caso de que el proponente no presente las notas aclaratorias, fotocopia de las tarjetas profesionales y los certificados de vigencia de inscripción y de antecedentes disciplinarios, **LA PREVISORA S.A.** podrá solicitar, según el caso, la presentación de los mismos dentro del término establecido para este efecto, la no presentación será causal de rechazo de la propuesta.

Demás términos y condiciones del numeral continúan sin modificación.

**15.** Se modifica el literal **a. Experiencia técnica habilitante**, así:

**EL OFERENTE** deberá acreditar que cuenta con más de seis (6) años de experiencia, mediante la presentación un mínimo de tres (3) y un máximo de seis (6) certificaciones de contratos celebrados con **empresas nacionales y/o extranjeras públicas y/o privadas siempre que hayan prestado el servicio en Colombia.**

Las certificaciones deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Las certificaciones deberán acreditar en su objeto contractual y/o alcance los servicios de asistencia de automóviles **y/o** domiciliaria **y/o** de personas (**No es necesario que en**

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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

cada una de las certificaciones se contemple experiencia en los tres segmentos, pero para la habilitación del oferente se requiere acreditar experiencia en prestación de servicios de asistencia en todos los segmentos antes indicados (automóviles, domiciliaria y personas) en mínimo 3 y máximo 6 certificaciones.)

- La suma de las certificaciones deberá ser igual o superior al 60% del presupuesto oficial destinado para este proceso antes de IVA.
- Cuando se requiera acreditar experiencia respecto de oferentes plurales, un miembro puede certificar experiencia en uno o cualquiera de los segmentos y los otros miembros en los demás segmentos requeridos.
- Se tendrá en cuenta los contratos en ejecución para efectos de acreditar la experiencia, sin embargo, para que la experiencia se considere válida la ejecución contractual en tiempo y presupuesto deberá superar el 60% del tiempo y del valor pactado. La certificación de estos contratos debe cumplir con los requisitos establecidos para contratos ya ejecutados.

Para que una certificación se considere valida deberá cumplir con las siguientes condiciones de forma:

- Cada certificación debe contener el nombre de la entidad contratante y ser expedida únicamente por dicha entidad y debe estar firmada por la persona competente o autorizada para el efecto (representante legal, gerente o quien haga sus veces, supervisor o quien tuvo a su cargo el control de ejecución del contrato de parte del cliente).
- Indicar expresamente el objeto contratado.
- Cada certificación debe indicar expresamente la fecha de inicio y fecha de terminación del contrato.
- En caso de que la certificación sea expedida a un consorcio o unión temporal, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes y sólo se tendrá en cuenta la experiencia de quien presente la propuesta a este proceso.
- Deberá estar impresa preferiblemente en papel membretado del contratante o con un distintivo que haga alusión a la empresa que lo expide.
- Se aceptan certificaciones dirigidas a otras entidades, siempre y cuando en el contenido de estas, se pueda certificar el cumplimiento de los requisitos exigidos.
- Las certificaciones sólo podrán ser reemplazadas por la respectiva acta de liquidación siempre que dicha acta contenga la información solicitada en el presente pliego. El contrato como tal puede adjuntarse para complementar información, pero no sirve para reemplazar la certificación, ni el acta de liquidación.
- Respecto de quien firma la certificación debe constar: el nombre, el cargo, el correo electrónico, el teléfono. En caso de que esta información no esté explícita en el cuerpo de la certificación, se deberá entregar de manera complementaria en otro documento idóneo.
- Duración del contrato en meses o años.
- Solo se aceptarán certificaciones donde se acredite que la calidad del servicio prestado fue excelente, bueno, o que cumplió a satisfacción, o certificaciones que permitan establecer a **LA PREVISORA S.A.** que **EL OFERENTE** cumplió con la prestación del servicio a satisfacción. En

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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

caso en que se incluya una tabla de calificación deberá ser claro el significado de la calificación dentro de la escala.

- Indicar el valor total del contrato incluido IVA, discriminando el valor antes de este impuesto e incluido. Así mismo se debe indicar el valor ejecutado antes IVA.
- En aquellos contratos que por efectos de confidencialidad no puedan certificar el correspondiente valor, se admitirá que el valor se acredite con la correspondiente factura radicada ante la DIAN.
- El valor total del contrato. Este podrá estar expresado en moneda legal colombiana o en moneda extranjera, indicando si incluye impuestos o no, los valores serán objeto de conversión por parte de la compañía a pesos colombianos de acuerdo con los siguientes parámetros:
  - Cuando el valor esté dado en dólares de los Estados Unidos de América (USD) se convertirá a pesos colombianos utilizando para esa conversión la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TRM) Promedio Anual correspondiente al año de ejecución, para lo cual la compañía tomará la publicada por el Banco de la República para el año correspondiente en el link <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/trm>
  - Cuando el valor esté dado en moneda extranjera diferente a dólar de los Estados Unidos de América, se realizará su conversión a dólares estadounidenses de acuerdo con las tasas de cambio estadísticas diarias publicadas por el Banco de la República. Luego se procederá a su conversión de los USD resultantes a pesos colombianos, de conformidad con la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TRM) Promedio Anual correspondiente al año de ejecución para lo cual se procederá como se indicó en el párrafo anterior, en el enlace allí indicado. Se aceptan certificaciones dirigidas a otras entidades, siempre y cuando en el contenido de estas, se pueda certificar el cumplimiento de los requisitos exigidos.
  - El valor de los contratos, en moneda legal colombiana, con los que se acredita la experiencia se actualizará a pesos colombianos del año 2024. Dicha actualización se hará utilizando el **SMMLV** así: **LA PREVISORA S.A.** tomará el valor del contrato al momento de la terminación y se divide por el valor del **SMMLV** del año correspondiente a la misma terminación. El número de salarios así obtenido se multiplica por el valor del **SMMLV** del año 2024. Para el efecto, **LA PREVISORA S.A.** utilizará los siguientes valores del Salario Mínimo Legal Mensual Vigente según el periodo en el cual haya sido terminado el contrato certificado:

| AÑO  | SMMLV     |
|------|-----------|
| 2015 | 644.350   |
| 2016 | 689.455   |
| 2017 | 737.717   |
| 2018 | 781.242   |
| 2019 | 828.116   |
| 2020 | 877.803   |
| 2021 | 908.526   |
| 2022 | 1.000.000 |
| 2023 | 1.160.000 |
| 2024 | 1.300.000 |

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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

**LA PREVISORA S.A.** tendrá en cuenta hasta las seis (6) primeras certificaciones foliadas en orden ascendente. En caso de que las certificaciones no cumplan con los requisitos antes señalados o presenten inconsistencias de forma o de fondo, se solicitará aclaración al proponente, quien deberá responder dentro de los términos fijados para tal fin.

Las certificaciones sólo podrán ser reemplazadas por la respectiva acta de liquidación siempre que dicha acta contenga la información solicitada en el presente documento. El contrato como tal puede adjuntarse para complementar información, pero no sirve para reemplazar la certificación ni el acta de liquidación.

Se aceptan certificaciones dirigidas a otras entidades, siempre y cuando el contenido de estas, se pueda verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

**EL OFERENTE** deberá suministrar los datos de contacto respecto de las certificaciones entregadas. Así como, acreditar la calidad del servicio de los contratos certificados, ya sea dentro de la misma certificación o en un documento anexo como el acta de liquidación, o cualquier otro en el que se evidencie el mismo.

**PARAGRAFO: LA PREVISORA S.A.** se reserva el derecho de confirmar la veracidad de las certificaciones aportadas en la propuesta y cuando sea necesario podrá solicitar por una única vez y con plazo perentorio al proponente que aporte otras certificaciones que cumplan con este documento.

Si la certificación incluye varios contratos, **EL OFERENTE** deberá indicar en forma precisa si son adiciones al principal o si son contratos diferentes, caso en el cual, deberá informar claramente con cuáles de los contratos contenidos en esa certificación pretende acreditar la experiencia mínima habilitante. Si la certificación incluye el contrato principal con su adición, prórrogas y otros-sí, se entenderá como un solo contrato certificado.

**LA PREVISORA S.A.** podrá solicitar a los oferentes aclaración de las certificaciones o la presentación de los documentos que conduzcan a ello. En ejercicio de esta facultad, los oferentes no podrán adicionar, modificar o mejorar sus propuestas. No se aceptarán certificaciones expedida por el mismo **OFERENTE**.

En caso de que la certificación presente inconsistencias de forma y no de fondo, se solicitará subsanar al **OFERENTE** el cual debe responder dentro de los términos fijados para tal fin.

En caso de que **EL OFERENTE** presente certificación de experiencia **de contratos ejecutados** en Consorcios o Uniones temporales, sólo se tendrá en cuenta la experiencia de quien presente la propuesta a este proceso, de acuerdo con su participación en dicho Consorcio o Unión temporal.

Si algún contrato de los aportados como experiencia fue ejecutado bajo la modalidad de Consorcio o Unión Temporal u otra forma asociativa, el valor **ejecutado** que debe informar **EL**

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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

**OFERENTE** será el correspondiente al porcentaje de participación que hubiere tenido en los mismos, el cual deberá estar relacionado en la certificación expedida por la entidad contratante.

Si alguna de las certificaciones presentadas para acreditar la experiencia mínima habilitante exigida se refiere a un contrato ejecutado por un consorcio, unión temporal u otra forma asociativa, sólo se tendrá en cuenta para efecto de la sumatoria de los valores para alcanzar el 60% del presupuesto oficial que se exige en este proceso, el valor correspondiente al porcentaje de participación respectivo certificado, de manera que dicho porcentaje debe figurar en la certificación aportada o en su defecto en el documento de constitución de la forma asociativa, el cual se podrá anexar como complementario.

En caso de presentación de propuestas de manera conjunta (consorcios o uniones temporales) La experiencia corresponderá a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes de **EL OFERENTE** plural. **Todos los miembros deberán aportar experiencia que en la sumatoria acredite la mínima exigida conforme las reglas del proceso.**

En caso de que **EL OFERENTE** sea una sociedad subordinada o controlada, deberá tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 260 del Código de Comercio, así: Una sociedad será subordinada o controlada cuando su poder de decisión se encuentre sometido a la voluntad de otra u otras que serán su matriz o controlante, bien sea directamente, caso en el cual aquellas se denominarán filial o con el concurso o por intermedio de las subordinadas de la matriz, en cuyo caso se llamará subsidiaria”, así las cosas, la filial o subsidiaria podrá invocar la subordinación, por ejemplo, en el caso que nos ocupa, acreditar experiencia relacionada con el objeto del presente proceso de selección, a través de su empresa matriz.

De acuerdo con lo anterior, la casa matriz deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Aportar junto con la oferta un poder con amplias facultades suscrito por el representante legal de la casa matriz donde autorice expresamente a la filial o subordinada a presentar los requisitos habilitantes del documento de condiciones definitivo de la casa matriz que requiera **EL OFERENTE**, y la autorización para presentar la oferta y suscribir todo acto o contrato con ocasión al presente proceso de selección, asumiendo expresamente la responsabilidad solidaria con **EL OFERENTE** derivada de la presentación de su oferta.
- El poder de que trata el numeral anterior deberá venir debidamente suscrito y apostillado o legalizado, según corresponda.
- Para que la invocación de subordinación sea válida, además de lo anterior, **EL OFERENTE** deberá demostrar que la casa matriz, cuenta con una participación accionaria en la filial o subordinada igual o superior al cincuenta por ciento (50%), de conformidad con el artículo 27 de la ley 222 de 1995, y normas concordantes.

Demás términos y condiciones del literal continúan sin modificación.

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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

**16.** Se modifica el literal **c. Recurso humano, de los aspectos técnicos habilitantes** así:

**EL OFERENTE** es libre de establecer en su propuesta el número de personas a utilizar en el desarrollo de los servicios contratados, de acuerdo con el análisis que haga respecto a los datos históricos entregados en el presente proceso, pero debe garantizar como mínimo el siguiente personal, cuyos perfiles deberán ser los mismos durante el desarrollo total de las actividades objeto del contrato, el cual debe cumplir con las siguientes condiciones:

| Perfil  | Formación Académica  | Experiencia Mínima   | Responsabilidades  | Porcentaje de dedicación |
|---|--|--|--|--------------------------|
| Un (1) director comercial                         | Posgrado.  | Acreditar mínimo tres (3) años como director comercial en contratos de asistencia con compañías de seguros.            | Entregar los informes de seguimiento requeridos por <b>LA PREVISORA S.A.</b><br>Hacer la presentación del seguimiento mensual conforme los lineamientos que le indique <b>LA PREVISORA S.A.</b><br>Dar respuesta a los requerimientos de <b>LA PREVISORA S.A.</b> dentro del plazo fijado. | 50%                      |
| Dos (2) supervisores                              | Técnico o estudiante de sexto semestre en adelante.                            | Con experiencia mínima de un (1) año en contact center y servicio al cliente, con buen manejo de programas ofimáticos. | Monitorear la operación del contrato de <b>LA PREVISORA S.A.</b> , entregar reportes de casos y/o servicios en curso, seguimiento a los tiempos de atención, soporta a los agentes en casos críticos, hacer el reporte de novedades de la operación.                                       | 100%                     |
| Un (1) ejecutivo de cuenta                        | Pregrado.  | Acreditar mínimo dos (2) años como ejecutivo de cuentas en contratos de asistencia con compañías de seguros.           | Atender todas las solicitudes de tipo administrativo tales como la liquidación de las cuentas, facturación, reporte detallado de cada uno de los servicios, informes técnicos de casos especiales.   | 100%                     |
| Mínimo quince (15) asesores o agentes telefónicos | Estudiante en formación en nivel técnico o tecnológico, o de cualquier carrera | Estudiante con experiencia de mínimo un (1) año en el cargo respectivo. Buen Manejo de PC y Programas básicos.         | Atención oportuna de las llamadas entrantes, realizar la apertura del expediente de cada caso de solicitud de servicio, brindar información del estado de la solicitud, aclarar  | 100%                     |

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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

|  |                       |   |  |  |
|--|-----------------------|---|--|--|
|  | educativa (Pregrado). | Fluidez verbal, adecuada pronunciación, dicción y vocabulario. Buena presentación personal. Y cualquier otra, definida por La Previsora y acordada con el proveedor durante el transcurso de la ejecución del contrato, que sea requerida para la correcta prestación de los servicios. | inquietudes o dudas de los asegurados respecto al alcance de la cobertura. |  |
|--|-----------------------|---|--|--|

**EL OFERENTE** deberá adjuntar con su propuesta una certificación firmada por su Representante Legal donde indique que, de adjudicársele el contrato, se compromete a poner a disposición de **LA PREVISORA S.A.** el personal mínimo solicitado y garantizará el cumplimiento de los perfiles mínimos requeridos **durante la ejecución contractual**, más los perfiles que de acuerdo con su modelo de gestión considere necesarios, conforme a los requisitos de la compañía para el momento del inicio del contrato y durante su vigencia.

Dentro del proceso de empalme, **EL OFERENTE seleccionado** deberá aportar las hojas de vida y soportes correspondientes del personal que pondrá a disposición de **LA PREVISORA S.A.** para ejecutar el contrato, **el término máximo para aportar las hojas de vida y los soportes que correspondan será de diez (10) días hábiles contados a partir de la publicación del acta de adjudicación.**

#### CONDICIONES GENERALES SOBRE EL PERSONAL REQUERIDO:

- **La disponibilidad del recurso deberá estar acorde con los perfiles requeridos y debe ser suficiente para soportar y atender la operación del proceso contratado, en ese sentido, la compañía podrá solicitar la mayor disposición de recursos y/o el retiro de estos dependiendo del comportamiento de la operación. Esto será acordado entre LA PREVISORA S.A. y EL OFERENTE seleccionado.**
- El posible oferente deberá permitir realizar los cambios de personal que **LA PREVISORA S.A. requiera**, por intermedio del supervisor del contrato de manera motivada. En ejercicio de esta facultad **LA PREVISORA S.A.** se reserva el derecho de exigir el reemplazo de cualquier persona vinculada a proyecto objeto del contrato.
- En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados en un término no superior a tres (3) días hábiles, por personas que cumplan con los mismos requisitos exigidos o superiores. El director

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



comercial encargado de la cuenta deberá presentar para aprobación de **LA PREVISORA S.A.**, un plan de transición con recursos, responsabilidades y fechas, encaminado a recuperar el avance esperado de las tareas a cargo del personal que se retira.

- **LA PREVISORA S.A.**, se reserva el derecho de verificar, cuando lo considere necesario, la información que suministre **EL PROVEEDOR** sobre el personal requerido.
- La totalidad del recurso humano puesto a disposición para el desarrollo del contrato a celebrar o cualquier otra persona vinculada con **EL PROVEEDOR** para el desarrollo de las actividades propias del contrato, no tendrán ningún tipo de vinculación laboral con **LA PREVISORA S.A.**, y los costos que genere la relación laboral de ellos con **EL PROVEEDOR** deberán ser asumidos en su totalidad por **EL PROVEEDOR** seleccionado, manteniendo a **LA PREVISORA S.A.** indemne de cualquier reclamo, proceso judicial y/o extrajudicial relacionado con el pago de cualquier salario, remuneración, indemnización y/o emolumento relacionado con derechos laborales.

Hace parte integral de las condiciones técnicas mínimas obligatorias los anexos técnicos publicados en la invitación abierta, por lo cual **EL OFERENTE** con la presentación de su oferta declara la aceptación irrestricta de los mismos, así como del documento de condiciones definitivas.

El procedimiento de verificación de los requisitos de perfiles y experiencia será responsabilidad directa de **EL OFERENTE seleccionado** y estará sujeto a revisión y/o verificación por parte de **LA PREVISORA S.A.** En ese sentido, **EL OFERENTE seleccionado** debe incluir la documentación soporte como hojas de vida, certificaciones de experiencia, estudios y demás necesarios para acreditar la información que pretende hacer valer.

**EL OFERENTE seleccionado** deberá adjuntar en los tiempos antes previstos de empalme, los documentos que se mencionan a continuación:

- Hoja de vida del personal (debidamente diligenciado y firmado) de acuerdo con el formato hoja de vida función pública para persona natural publicado en la página de función pública link: <https://www.funcionpublica.gov.co/download-de-formatos>. También se admite cualquier formato de hoja de vida realizada en cualquier procesador de texto siempre que contenga la información que se establece en el formato de hoja de vida de función pública.
- Certificaciones que acrediten la experiencia específica de los servicios objeto a contratar, con números de contacto para realizar la respectiva validación.
- Certificación de estudios (diplomas y/o acta de grado y tarjeta profesional cuando se requiera para ejercer).

**NOTA:** Para el personal con formación universitaria que tengan títulos de profesiones de la salud, derecho, administración de empresas, contaduría, ingenierías se debe aportar copia de la tarjeta profesional. Para las ingenierías adicionalmente el certificado de antecedentes disciplinarios expedido por el Consejo Profesional de ingeniería, para la Contaduría el certificado

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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

de antecedentes disciplinarios expedidos por la Junta Central de Contadores y para los abogados certificado de antecedentes disciplinarios expedido por el Consejo Superior de la Judicatura.

No se aceptan coincidencias o cruces en tiempo en la experiencia acreditada habilitante. Es decir, no se admiten traslapes de tiempo.

En caso de auto certificaciones (dadas por la empresa oferente o integrante), se deben aportar los soportes de pago de seguridad social correspondientes al período certificado para entidades del sistema general de seguridad social en salud, ejecutados por la entidad que auto certifica.

**En caso de que aplique, esta información deberá ser presentada por EL OFERENTE seleccionado en conjunto con las hojas de vida y sus soportes.**

En caso de que sea un contrato por prestación de servicios el que se pretenda acreditar deberán adjuntar copia del respectivo contrato y constancia de pago de las planillas de seguridad social del contratista. **En caso de que aplique, esta información deberá ser presentada por EL OFERENTE seleccionado en conjunto con las hojas de vida y sus soportes.**

Se podrá acreditar el pago de los aportes a seguridad social o el listado maestro de compensados emitido por ADRES y/o certificación de la EPS; en todo caso en dichos documentos debe ser posible corroborar la información respecto de la persona que se acredita por cuanto la prueba entregada debe ser útil, pertinente y conducente. **En caso de que aplique, esta información deberá ser presentada por EL OFERENTE seleccionado en conjunto con las hojas de vida y sus soportes.**

Para que una certificación de experiencia se considere válida, deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Nombre y NIT de la empresa contratante.
- Fecha de inicio del contrato.
- Fecha de terminación del contrato.
- Cargo y funciones desarrolladas. En caso de que las funciones no hayan sido desarrolladas directamente para la empresa que expide la certificación (por ejemplo, una certificación de una empresa mediante la cual el profesional prestó sus servicios a una compañía cliente), 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\*. De todas formas, dentro de la certificación aportada o los documentos adicionales que se presenten, se debe contar con el detalle de las funciones, las cuales deben estar directamente relacionadas con los servicios objeto a contratar y el cargo de la persona.
- Deberá estar firmada por el representante legal, gerente o director de recursos humanos o quien haga sus veces o funcionario competente, supervisor 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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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

\* En caso de que las funciones no se encuentren inmersas en la certificación, podrá acreditarlas mediante otro documento válido para el efecto, como el contrato, acta de liquidación y/o anexo de la certificación.

LA PREVISORA S.A., podrá solicitar a EL OFERENTE seleccionado aclaración de las certificaciones o la presentación de los documentos que conduzcan a ello, conforme a lo establecido en el documento de condiciones definitivas.

LA PREVISORA S.A., se reserva el derecho de verificar, cuando lo considere necesario, la información que suministre EL OFERENTE seleccionado sobre el personal requerido.

El equipo deberá estar contratado directamente por EL OFERENTE seleccionado, conforme a la Ley laboral vigente y a su vez responderá por la experiencia y calificación de sus contratados.

Ante cualquier situación que se pudiese presentar dentro de la ejecución contractual, EL PROVEEDOR deberá garantizar el cumplimiento de las obligaciones y requerimientos entre otros, emanados del documento de INVITACIÓN ABIERTA, sus anexos y del contrato que resultare.

Demás términos y condiciones del literal continúan sin modificación.

17. Se modifica el literal d. **Calidad**, el cual quedará así:

#### d. Calidad

Dado que, para la ejecución del objeto contractual de la presente invitación, es necesario que EL OFERENTE cuente con la infraestructura tecnológica requerida dentro de las condiciones técnicas establecidas en el presente documento. EL OFERENTE deber presentar junto con su propuesta certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001 cuyo alcance esté relacionado con servicios de infraestructura en instalaciones propias, administración, transformación y análisis de datos. Esto con el objetivo de minimizar los riesgos de seguridad de la información de LA PREVISORA S.A. El posible oferente debe al menos certificar que tiene un SGSI implementado de acuerdo al estándar ISO 27001 o superior.

En caso de consorcios o uniones temporales, al menos uno de sus integrantes deberá presentar la certificación requerida en este numeral.

18. Se modifica el literal e. **Plan de continuidad del negocio – PCN activo**, el cual quedará así:

#### e. Plan de continuidad del negocio – PCN activo

Junto con la presentación de la oferta, el oferente debe aportar una certificación que indique que cuenta con un PCN activo. En caso de que sea constituido un consorcio o unión temporal,

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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

se debe emitir una certificación por cada una de las personas jurídicas que conforman dicho consorcio o unión temporal.

El oferente seleccionado, durante los primeros diez (10) días hábiles de ejecución del contrato, deberá establecer el PCN específico para la compañía el cual deberá estar alineado con las políticas y necesidades de continuidad de negocio de **LA PREVISORA S.A.**

Demás términos y condiciones del literal continúan sin modificación.

**19.** Se modifica el numeral **1. Factores de calificación**, así:

| FACTORES   | PUNTAJE                         |
|--|---------------------------------|
| i. Factor económico                                      | Ochocientos quince (815) puntos |
| ii. Factor de puntaje adicional 1                        | Quince (15) puntos              |
| iii. Factor de puntaje adicional 2                       | Ocho (8) puntos                 |
| iv. Factor ambiental                                     | Cincuenta (50) puntos           |
| v. Factor de apoyo a la industria nacional               | Cien (100) puntos               |
| vi. Factor de emprendimiento y empresa de mujeres        | Dos (2) puntos                  |
| vii. Factor de trabajadores en condición de discapacidad | Diez (10) puntos.               |
| <b>Total puntaje</b>                                     | <b>1.000</b>                    |

Demás términos y condiciones del numeral continúan sin modificación.

**20.** Se modifica en el literal **i. Factor económico**: Hasta ochocientos quince (815) puntos, lo siguiente:

**i. Factor económico**: Hasta ochocientos quince (815) puntos

**LOS OFERENTES** deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA y en números enteros, la cual incluirá todos los gastos directos e indirectos en que pueda llegar a incurrir en la ejecución del contrato y que soportan de forma integral las condiciones mínimas y los aspectos adicionales ofertados.

La propuesta económica no podrá superar el presupuesto asignado para la presente Invitación, so pena de rechazo.

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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

**Nota:** En caso de que solo una oferta sea admisible, esta obtendrá la totalidad de los puntos del factor económico.

**EL OFERENTE** después de su análisis de los anexos de asistencia, de los datos del histórico de servicios riesgos expuestos, y demás información que se entrega como anexo a la presente invitación deberá establecer:

- a) **Automóviles:** un precio base " factor 1 del anexo Rangos de tarifas", para cada uno de los segmentos (livianos (Premium, Preferente y Clásico), pesados, (preferente, premium y especiales) motos, pequeños accesorios y bicicletas) según información estipulada en el presente documento de condiciones definitivas, el cual multiplicado por el número de vehículos expuestos proyectados promedio mensual, dará un costo mes del segmento, el cual a su vez se multiplicará por el total de meses de vigencia del contrato estableciendo el valor de la oferta incluido IVA y debe ser presentado en número entero, es decir, sin decimales, lo anterior, con base al anexo "Cálculo Tarifa Automóviles".

Durante la ejecución del contrato, se liquidará la facturación de acuerdo con el rango de frecuencia (resultado de dividir los servicios prestados sobre los riesgos vigentes al final del periodo para cada segmento) en cada mes facturado.

Se calificará con la fila de la frecuencia factor 1 del anexo "Rango de Tarifas". Por lo anterior, **EL OFERENTE** presentará solamente el valor para factor de 1.00, y los demás se calcularán automáticamente multiplicando por cada uno de los factores relacionados en la tabla correspondiente. Estos factores fueron determinados con base al estudio de mercado adelantado por la compañía.

**Ejemplo:** De acuerdo con el cuadro relacionado a continuación, tomando el segmento de Pesados Preferente, **EL OFERENTE** únicamente presenta el valor \$1.000, para el rango de frecuencia con factor 1 y el mismo se calculó automáticamente por los demás rangos de frecuencia y factores.

| Costo                     | Iva    | Total    | Proyección Número de Vehículos | Rangos de Frecuencia | Factor |
|---------------------------|--------|----------|--------------------------------|----------------------|--------|
| <b>Pesados Preferente</b> |        |          |                                |                      |        |
| \$ 700                    | \$ 133 | \$ 833   | 8,886                          | 0% - 3.0%            | 0.70   |
| \$ 1,000                  | \$ 190 | \$ 1,190 | 8,886                          | 3.1% - 4.0%          | 1.00   |
| \$ 1,190                  | \$ 226 | \$ 1,416 | 8,886                          | 4.1% - 5.0%          | 1.19   |
| \$ 1,620                  | \$ 308 | \$ 1,928 | 8,886                          | 5.1% - 6.0%          | 1.62   |
| \$ 1,910                  | \$ 363 | \$ 2,273 | 8,886                          | 6.1% - 8.0%          | 1.91   |
| \$ 2,130                  | \$ 405 | \$ 2,535 | 8,886                          | Mayor al 8%          | 2.13   |

El rango desde y hasta hace referencia a la frecuencia en que se pudiese ubicar de acuerdo con el cálculo que se haga respecto a la cantidad de servicios prestados, versus la cantidad de vehículos expuestos en el mes correspondiente.

Demás términos y condiciones del numeral continúan sin modificación.

**B) Domiciliaria:** Tarifa por riesgo expuesto mensual por segmento (áreas comunes, hogar,

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](http://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: defensori@previsora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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

pyme y educativo) por riesgo expuesto. La tarifa debe ser presentada después de IVA y no debe haber decimales.

**C) Personas:** Tarifa por riesgo expuesto mensual, la tarifa debe ser presentada después de IVA y no debe haber decimales.

**D) Incremento aplicable a todos los segmentos (automóviles, domiciliaria y personas)**

**EL OFERENTE** debe contemplar factores como el IPC, el aumento y/o disminución de riesgos expuestos, variación de precios de combustible y/o demás productos y/o servicios necesarios para la prestación del servicio, fluctuación del dólar americano y/o demás divisas que se puedan involucrar dentro de la ejecución contractual, variación del SMMLV y/o cualquier otro costo o gasto no mencionado acá pero que sea necesario contemplar para la estructuración y/o cálculo de su oferta económica, esto en aras de prestar adecuadamente los servicios objeto de esta invitación.

Las tarifas de facturación del primer año de ejecución (12 meses) y como tal los costos del contrato deberán mantenerse sin modificación alguna durante este periodo (12 meses).

Los incrementos anuales a los precios unitarios establecidos en el contrato se harán efectivos al inicio del segundo año del contrato, es decir una vez transcurran doce (12) meses del inicio del plazo de ejecución. Se calcularán con el promedio del IPC establecido por el DANE del año 2024 y el SMMLV (Salario Mínimo Mensual Legal Vigente) definido por el gobierno nacional para el año 2025.

**I año 2025** = (IPC del año 2024 + incremento SMMLV del año 2025) / 2.

**I año 2025:** Incremento año 2025, a partir del mes uno (1) después de transcurridos doce (12) meses de ejecución del servicio.

**IPC año 2024:** Índice de Precios al Consumidor establecido por el DANE para el año 2024.

**Incremento SMMLV año 2025:** Incremento al salario mínimo mensual legal vigente para el año 2025, definido por el Gobierno Nacional.

Demás términos y condiciones del literal continúan sin modificación.

**21.** Se modifica el título **Puntaje para el servicio de Asistencia Automóviles**, el cual quedará así:

**Puntaje para el servicio de Asistencia Automóviles:** Hasta quinientos (500) puntos.

| SEGMENTO<br>EVALUADO | PUNTAJE MÁXIMO |
|----------------------|----------------|
|----------------------|----------------|

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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

|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| <b>A. Pesados</b>              | <b>250</b> |
| 1. Premium                     | 180        |
| 2. Preferente                  | 70         |
| <b>B. Livianos</b>             | <b>150</b> |
| 1. Premium                     | 90         |
| 2. Preferente                  | 50         |
| 3. Clásica                     | 10         |
| <b>C. Motos</b>                | <b>20</b>  |
| <b>D. Pesados Especiales</b>   | <b>10</b>  |
| <b>E. Bicicletas</b>           | <b>10</b>  |
| 1. Premium                     | 5          |
| 2. Preferente                  | 3          |
| 3. Clásica                     | 2          |
| <b>F. Pequeños accesorios.</b> | <b>10</b>  |
| <b>G. Manejo de clientes</b>   | <b>50</b>  |
| <b>Puntaje Total</b>           | <b>500</b> |

Las ofertas habilitadas se evaluarán sobre la base de un puntaje máximo de quinientos (500) puntos, distribuidos así:

Para los segmentos de **A) Pesados (1. premium y 2. preferente)**, **B) Livianos (1. premium, 2. preferente y 3. clásica)**, **C) Motos**, **D) Pesados Especiales**, **E) Bicicletas (1. premium, 2. preferente y 3. clásica)** y **F) pequeños accesorios**, hasta el puntaje máximo indicado en la tabla anterior. **EL OFERENTE** deberá presentar el anexo "Rangos de Tarifas" y el anexo "Cálculo Tarifa Automóviles" adjuntos al proceso, en donde se otorgarán el puntaje máximo a cada segmento evaluado.

De las ofertas que sean válidas (habilitadas), se utilizará el mecanismo de media aritmética el cual consiste en la determinación del promedio aritmético de las tarifas ofertadas para cada uno de los segmentos indicados en la tabla anterior. Se asignará la puntuación en función a la proximidad de dichas tarifas ofertadas a dicho promedio aritmético, como resultado de aplicar las siguientes fórmulas:

La puntuación máxima asignada será el resultado de la sumatoria de los puntos obtenidos en cada segmento evaluado de la respectiva línea (automóviles).

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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

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

$\bar{x}$  = 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.

Puntaje  $i$  = [Incluir el valor del máximo puntaje]  $\times$   $(1 - (\frac{\bar{x} - V_i}{\bar{x}}))$  para valores menores o iguales a  $\bar{x}$

[Incluir el valor del máximo puntaje]  $\times$   $(1 - 2 (\frac{|\bar{x} - V_i|}{\bar{x}}))$  para valores mayores a  $\bar{x}$

$\bar{x}$  = Media aritmética.

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

$i$  = Número de oferta.

En los casos que la tarifa propuesta para cada uno de los segmentos evaluados supere en un 50% la media aritmética se asignará cero (0) puntos.

**G. Manejo de Clientes:** Hasta cincuenta (50) puntos.

**EL OFERENTE** que ofrezca el mayor porcentaje para el rubro de gastos destinado al manejo de clientes, mínimo un por ciento (1%) sobre el valor de la facturación antes de IVA de los servicios de asistencia de automóviles obtendrá los cincuenta (50) puntos. Los demás se calificará por regla de tres (3) simple inversa. **Se puede incluir máximo dos decimales.**

El destino de estos recursos será para fines como servicios especiales no contemplados en el documento de condiciones definitivas, folletos, calcomanías, diseño e implementación de tarjetas de asistencia y/o material para comunicar los productos y todo lo relacionado con los ramos de la compañía que ofrezcan el servicio de asistencia, para ser distribuida entre los clientes, intermediarios de seguros y aliados. En caso de que quede remanente o no se utilice este rubro, se restará de la facturación del mes correspondiente.

Demás términos y condiciones del literal continúan sin modificación.

**22.** Se modifica el título **Puntaje para el servicio de asistencia domiciliaria**, el cual quedará así:

**Puntaje para el servicio de asistencia domiciliaria:** Hasta doscientos setenta y cinco (275) puntos.

Para la evaluación de la oferta económica de la línea de Asistencia Domiciliaria deberá diligenciarse el formato **ANEXO** que corresponde, el cual se calificará sobre la base de un puntaje máximo de **doscientos setenta y cinco (275) puntos**, distribuidos así:

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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



**1. Oferta económica:** Hasta doscientos (200) puntos.

La oferta económica tendrá el máximo puntaje de doscientos (200) puntos Para los segmentos de **A) Área Común (residencial y/o comercial), B) Hogar, C) Pyme, y D) Educativo**, hasta el puntaje máximo indicado en la siguiente tabla. **EL OFERENTE** deberá presentar el Anexo" formato económico y aspectos calificables asistencia domiciliaria" adjunto al documento de condiciones definitivas, en donde se otorgarán el puntaje máximo a cada segmento evaluado.

| SEGMENTO EVALUADO                         | PUNTAJE MÁXIMO |
|---|----------------|
| A. Área Común (residencial y/o comercial) | 140            |
| B. Hogar                                  | 30             |
| C. Pyme                                   | 20             |
| D. Educativo                              | 10             |
| <b>Total</b>                              | <b>200</b>     |

De las ofertas que sean válidas (habilitadas), se utilizará el mecanismo de media aritmética el cual consiste en la determinación del promedio aritmético de las tarifas ofertadas para cada uno de los segmentos indicados en la tabla anterior. Se asignará la puntuación en función de la proximidad de dichas tarifas ofertadas a dicho promedio aritmético, como resultado de aplicar las siguientes fórmulas:

La puntuación máxima asignada será el resultado de la sumatoria de los puntos obtenidos en cada segmento evaluado de la respectiva línea (domiciliaria).

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

$\bar{x}$  = 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.

Puntaje i = [Incluir el valor del máximo puntaje] x  $(1 - (\frac{\bar{x}-V_i}{\bar{x}}))$  para valores menores o iguales a  $\bar{x}$

[Incluir el valor del máximo puntaje] x  $(1 - 2 (\frac{\bar{x}-V_i}{\bar{x}}))$  para valores mayores a  $\bar{x}$

$\bar{x}$  = Media aritmética.

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

$i$  = Número de oferta.

En los casos que la tarifa propuesta para cada uno de los segmentos evaluados supere en un 50% la media aritmética se asignará cero (0) puntos.

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

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

2. Las ofertas que ofrezcan límites superiores a los exigidos en Números de eventos/año, SMDLV, coberturas adicionales y gastos varios, se les otorgará un puntaje adicional hasta setenta y cinco (75) puntos, así:
- 1.1. **Número de eventos:** Por cada evento/año adicional se le otorgarán cinco (5) puntos hasta un máximo de cinco (5) eventos/años adicionales **para un total de veinticinco (25) puntos.** Aquellos que no presenten ofrecimiento no tendrán puntos.
  - 1.2. **SMDLV:** Por cada SMDLV adicional se le otorgaran cinco (5) puntos hasta un máximo de cinco (5) SMDLV adicionales **para un total de veinticinco (25) puntos.** Aquellos que no presenten ofrecimiento no tendrán puntos.
  - 1.3. **Coberturas adicionales y gastos varios:** Hasta veinticinco (25) puntos.
    - 1.3.1. **Coberturas adicionales:** Por cada servicio (cobertura) adicional, considerando adicionales, aquellas coberturas que garanticen una mejora en la prestación del servicio, diferentes a las mínimas descritas en el presente documento de condiciones definitivas y anexos, se otorgarán dos (2) puntos adicionales por cada cobertura adicional hasta un máximo de diez (10) coberturas adicionales **para un máximo de veinte (20) puntos.** Aquellos que no presenten ofrecimiento no tendrán puntos.
    - 1.3.2. **Gastos varios: EL OFERENTE** que oferte el mayor porcentaje para el rubro de gastos destinado a clientes, mínimo uno por ciento (1%) mensual del total de la facturación los servicios de asistencia domiciliaria, **obtendrá cinco (5) puntos.** Los demás se calificará por regla de tres (3) simple inversa. El destino de estos recursos será para fines como servicios especiales autorizados por la Gerencia Técnica de Seguros Generales e Ingenierías, folletos, calcomanías, diseño e implementación de tarjetas de asistencia y/o material para comunicar los productos y todo lo relacionado con los productos que ofrecen el servicio de asistencia domiciliaria. **Aquellos que no presenten ofrecimiento no tendrán puntos. El porcentaje debe ser presentado antes de IVA y debe ser porcentaje con máximo 2 decimales.**

Demás términos y condiciones del título continúan sin modificación.

23. Se modifica el título **Puntaje para el servicio de asistencia personas**, así:

**Puntaje para el servicio de asistencia personas:** Hasta cuarenta (40) puntos.

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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

Para la evaluación de la oferta económica de la línea de asistencia personas, **EL OFERENTE** deberá diligenciar el formato Anexo "cálculo de tarifa personas" adjunto al proceso, el cual se calificará sobre la base de **un puntaje máximo de veinticinco (25) puntos**, distribuidos así:

| SEGMENTO EVALUADO | PUNTAJE MÁXIMO FACTOR ECONÓMICO |
|-------------------|---------------------------------|
| Personas          | 25                              |

De las ofertas que sean válidas (habilitadas), se utilizará el mecanismo de media aritmética el cual consiste en la determinación del promedio aritmético de las tarifas ofertadas para cada uno de los segmentos indicados en la tabla anterior y se asignará la puntuación en función de la proximidad de dichas tarifas 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.

Puntaje  $i$  = [Incluir el valor del máximo puntaje]  $\times (1 - (\frac{X-V_i}{\bar{X}}))$  para valores menores o iguales a  $\bar{X}$

[Incluir el valor del máximo puntaje]  $\times (1 - 2 (\frac{\bar{X}-V_i}{\bar{X}}))$  para valores mayores a  $\bar{X}$

$\bar{X}$  = Media aritmética.

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

$i$  = Número de oferta.

En los casos que la tarifa propuesta para cada uno de los segmentos evaluados supere en un 50% la media aritmética se asignará cero (0) puntos.

Para los demás aspectos calificables, **EL OFERENTE** debe presentar el Anexo "Formato condiciones calificables asistencia personas", el cual será evaluado bajo los siguientes criterios:

1. Las propuestas que ofrezcan límites superiores a los exigidos en SMDLV como en número de eventos / año, se les otorgará un puntaje así:
  - 1.1. **Número de eventos:** Por cada evento/año adicional se le otorgarán un (1) punto hasta un máximo de 5 eventos/año adicionales **para un total de cinco (5) puntos.**
  - 1.2. **Coberturas adicionales y gastos de servicio: Hasta diez (10) puntos.**
    - a. **Coberturas adicionales:** Por cada servicio (cobertura) adicional, considerando adicionales, aquellas coberturas que garanticen una mejora en la prestación del servicio, diferentes a las mínimas descritas en el presente pliego, se otorgarán 1 punto adicionales por cada cobertura adicional hasta un máximo de cinco (5) coberturas adicionales **para un máximo de cinco (5) puntos.**

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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

- b. Gastos de servicios: EL OFERENTE** que oferte el mayor porcentaje para el rubro de gastos destinado a clientes, mínimo un 10% mensual del total de la facturación los servicios de asistencia a personas de los ramos de la Gerencia Técnica de Seguros Patrimoniales y Vida, **obtendrá cinco (5) puntos.** Los demás se calificará por regla de tres (3) simple inversa. Se acepta la presentación hasta con dos decimales y debe ser presentado antes de IVA.

El destino de estos recursos será para fines como servicios especiales autorizados por la Gerencia Técnica de Seguros Patrimoniales y Vida, folletos, calcomanías, diseño e implementación de tarjetas de asistencia y/o material para comunicar los productos y todo lo relacionado con los productos que ofrecen el servicio de asistencia de personas.

Demás términos y condiciones del título continúan sin modificación.

2. Se modifica el literal **ii. Factor de puntaje adicional:** Hasta veintitrés (23) puntos, así:

**ii. Factor de puntaje adicional 1:** Hasta quince (15) puntos.

**EL OFERENTE** que otorgue una bolsa de servicios que será utilizada para casos especiales de los asegurados en cada línea de asistencia (automóviles, domiciliaria y personas) con un valor igual o superior a treinta millones de pesos (\$30,000,000) anual antes de impuestos.

Al oferente que ofrezca el mayor valor se le asignará un máximo de quince (15) puntos. Los demás serán calificados por regla de tres (3) simple inversa.

Aquellos que oferten un valor menor a treinta millones de pesos (\$30,000,000) antes de impuestos no serán tenidos en cuenta para asignación de puntaje.

Demás términos y condiciones del literal continúan sin modificación.

3. Se incluye el literal **iii. Factor de puntaje adicional 2:** Hasta ocho (8) puntos, así:

**iii. Factor de puntaje adicional 2:** Hasta ocho (8) puntos.

**Persona soporte de la operación en sitio (instalaciones de LA PREVISORA S.A.)**

**EL OFERENTE** que ponga a disposición de **LA PREVISORA S.A.** una persona en las instalaciones de la entidad contratante de tiempo completo (no se admite trabajo en casa o teletrabajo), acorde con la legislación laboral vigente, para realizar labores de seguimiento y control de la operación así:

Un técnico, el cual será el canal de comunicación entre las partes a fin de agilizar la solicitud de soportes, respuestas a pqr's, reembolsos, servicios en proceso, segundos traslados, soportes de servicios jurídicos, daños, etc y/o para realizar las diferentes actividades operativas del

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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

contrato y las labores de seguimiento y de enlace con la firma seleccionada de Asistencia y demás asociadas para el desarrollo de la operación.

El oferente debe suministrar el equipo de cómputo y demás herramientas necesarias para el desarrollo de la operación, cumpliendo con los requisitos de integralidad exigidos por el área de tecnología de **LA PREVISORA S.A.**

**EL (LOS) OFERENTES** que cumpla(n) está condición, se le(s) asignará(n) un máximo de ocho (8) puntos. Para el (los) que no lo ofrezcan tendrán cero (0) puntos.

Demás términos y condiciones del literal continúan sin modificación.

4. Se actualiza el **CAPÍTULO V ANEXOS**, respecto de los siguientes, así:

- **ANEXO No. 1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.**
- **ANEXO No. 2 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.**
- **ANEXO No. 3 APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL.**
- **ANEXO No. 4 VINCULACIÓN DE PERSONAS EN CONDICIONES DE DISCAPACIDAD.**
- **ANEXO No. 5 DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DE UNIÓN TEMPORAL.**
- **ANEXO No. 6 DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DE CONSORCIO.**
- **ANEXO No. 7 MATRIZ DE RIESGOS.**
- **ANEXO No. 8 AUTORIZACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD DE LAS PROPUESTAS.**
- **ANEXO No. 9 CERTIFICACIÓN DE LISTAS VINCULANTES LA/FT – OFAC.**
- **ANEXO No. 10 TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**
- **ANEXO No. 11 MINUTA DEL CONTRATO.**
- **ANEXO No. 12 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD.**
- **ANEXO No. 13 SERVICIOS DE ASISTENCIA AUTOMÓVILES.**
- **ANEXO No. 14 CONDICIONADO ÁREAS COMUNES RESIDENCIAL Y COMERCIAL PYME Y EDUCATIVOS EL CUAL REGISTRARÁ PARA PÓLIZAS EXPEDIDAS A PARTIR DEL 24 DE DICIEMBRE DE 2021.**
- **ANEXO No. 15 CONDICIONADO HOGAR EL CUAL REGISTRARÁ PARA PÓLIZAS EXPEDIDAS DESDE EL DÍA 24 DE DICIEMBRE DE 2021.**
- **ANEXO No. 16 CONDICIONADO ÁREAS COMUNES RESIDENCIAL Y COMERCIAL PYME Y EDUCATIVOS PÓLIZAS EXPEDIDAS A PARTIR DEL 01 DE JUNIO DE 2024.**
- **ANEXO No. 17 REQUISITOS GENERALES – SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**
- **ANEXO No. 18 REQUISITOS PARA LA CONECTIVIDAD RED YO DATACENTER.**
- **ANEXO No. 19 CONTROLES DE CIBERSEGURIDAD.**
- **ANEXO No. 20 REQUISITOS PARA SERVICIOS DE CONTACT CENTER.**
- **ANEXO No. 21 REQUISITOS PARA SERVICIOS OUTSOURCING.**
- **ANEXO No. 22 REQUISITOS PARA SERVICIOS DE IVR.**
- **ANEXO No. 23 CIUDADES CON PRESENCIA POR PARTE DE PREVISORA.**
- **ANEXO No. 24 HISTÓRICO LLAMADAS – AUTOMÓVILES (Envío sujeto a acuerdo de confidencialidad).**
- **ANEXO No. 25 HISTÓRICO LLAMADAS – DOMICILIARIA (Envío sujeto a acuerdo de confidencialidad).**
- **ANEXO No. 26 HISTÓRICO LLAMADAS – PERSONAS (Envío sujeto a acuerdo de confidencialidad).**
- **ANEXO No. 27 HISTÓRICO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA – AUTOMÓVILES**

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](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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

- (Envío sujeto a acuerdo de confidencialidad).
- ANEXO No. 28 HISTÓRICO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA – DOMICILIARIA (Envío sujeto a acuerdo de confidencialidad).
  - ANEXO No. 29 HISTÓRICO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA – PERSONAS (Envío sujeto a acuerdo de confidencialidad).
  - ANEXO No. 30 FORMATO ECONÓMICO Y ASPECTOS CALIFICABLES ASISTENCIA DOMICILIARIA.
  - ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES.
  - ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.
  - ANEXO No. 33 FORMATO CÁLCULO TARIFA PERSONAS VR2.
  - ANEXO No. 34 CONDICIONES APP.
  - ANEXO No. 35 CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE INTEGRACION APP Y PORTAL.
  - ANEXO No. 36 ANEXO SERVICIO DE GRÚA ORIGEN – DESTINO.
  - ANEXO No. 37 SERVICIO DE GRÚA PESADOS POR TIPO DE VEHÍCULO.
  - ANEXO No. 38 SERVICIO DE GRÚA TRAILER O REMOLQUE.
  - ANEXO No. 39 CIRCULAR DE SEGURIDAD FÍSICA.
  - ANEXO No. 40 LINEAMIENTO DE SEGURIDAD WEB SERVICES.
  - ANEXO No. 41 MATRIZ DE REQUISITOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO.
  - ANEXO No. 42 POLÍTICA DESARROLLO SEGURO.
  - ANEXO No. 43 FORMATO CONDICIONES CALIFICABLES ASIST PERSONAS.
  - ANEXO No. 44 SERVICIOS DE ASISTENCIA – PERSONAS.
  - ANEXO No. 45 CONDICIONES TÉCNICAS PARA TENER EN CUENTA EN LOS CONTRATOS CON COMPONENTES TECNOLÓGICO.
  - ANEXO No. 46 ESTUDIO DE MERCADO.
  - ANEXO No. 47 CARTA DE COMPROMISO DE SUMINISTRO DE PERSONAL.

Demás términos y condiciones del capítulo continúan sin modificación.

Los demás términos del documento de condiciones definitivas de la invitación abierta No. 003-2024, se mantienen sin modificación.

Esta adenda podrá ser consultada en la página web:  
<https://www.previsora.gov.co/web/quest/invitacion-abierta-2024>

Dada en la ciudad de Bogotá D.C. a los veinte (20) días del mes de marzo de dos mil veinticuatro (2024).

**Danilo Hernández Azula.**  
Vicepresidente Técnico.

Proyectó: Luisa Fernanda Castro Miranda LFCM  
Revisó: Carolina Giraldo Duque  
Wilson Orlando Parra Núñez.  
Cristhian Julian Mendez Maceto.  
Ingrid Catherine Herrera Moya  
Carlos Eduardo González Triviño.  
Luis Felipe Castillo Betancourt.

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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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