

INVITACIÓN ABIERTA No. 003-2024.

RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS.

Dando cumplimiento con lo establecido en el documento de condiciones definitivas, sus adendas y en armonía con la normatividad vigente, a continuación, **LA PREVISORA S.A.** da respuesta a las observaciones realizadas a los interesados dentro del proceso de invitación abierta cuyo objeto es: **Prestación de los servicios de asistencia de automóviles, domiciliaria y a personas para nuestros asegurados.**

Observaciones presentadas por la empresa **CAMARCA S.A.S.** el jueves 22/02/2024 16:18.

Observación 1:

- OBSERVACION** - Dentro del documento de condiciones definitiva, se indica en FORMA DE PAGO: "LA PREVISORA S.A. pagará el valor del contrato con recursos propios, bajo la modalidad de riesgos expuestos, durante el mes de prestación del servicio, presentando la factura, por cada modalidad de asistencia, que se relacionan a continuación: 1. Asistencia de Automóviles: Bajo la modalidad cápita, es decir valor unitario por riesgo expuesto al cierre de cada mes, para cada una de las líneas de asistencia de autos, aclarando que cada riesgo posee una vigencia normal de 12 meses, no obstante, si la póliza tiene una vigencia inferior o superior, se pagará por mes vigente, de acuerdo con las tablas de frecuencias definidas en el anexo "Rangos de Tarifas". 2. Asistencia Domiciliaria y a Personas: Bajo la modalidad de riesgo expuesto definido al cierre de cada mes, aclarando que de cada riesgo posee una vigencia normal de 12 meses, no obstante, si la póliza tiene una vigencia inferior o superior, se pagará por mes vigente."

Teniendo en cuenta que no es muy clara la forma de pago; agradecemos a la entidad, se sirva ilustrar gráficamente y a través de un ejemplo la forma de pago por cada una de las líneas, en especial establecer las diferencias entre modalidad cápita y modalidad de riesgo expuesto.

Respuesta:

Línea de Automóviles: al inicio de cada mes, La Previsora S.A. envía la base del total de riesgos expuestos (vehículos asegurados con cobertura de asistencia) que tuvo al cierre del mes anterior, con el fin de que el proveedor pueda calcular la frecuencia que le corresponde a cada segmento y plan de cobertura (livianos "Premium, Preferente y Clásica", Pesados "Premium y Preferente", motos, pesados especiales, etc...). Posteriormente, el proveedor envía en un archivo la cantidad de servicios prestados por cada uno de los servicios ofrecidos en cada uno de los planes de cobertura de asistencia.

Como ejemplo para responder su pregunta, nos permitimos tomar la liquidación de un mes como ejemplo. En el siguiente cuadro, se relaciona la cantidad de servicios atendidos por el proveedor en el mes del ejemplo por cada uno de los planes de asistencia. Información que es utilizada para posteriormente dividir en la cantidad de riesgos expuestos por cada plan de coberturas al cierre del mencionado mes. El porcentaje que sale de la operación en la primera línea del cuadro "Livianos Preferente" (700 / 13,400), da como resultado una frecuencia de 5.2239%, considerando la tabla de aproximación de acuerdo con lo indicado en el documento de condiciones definitivas queda en 5.2%; así sucesivamente se calcula para los demás ítems o planes de asistencia.

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

Plan de asistencia	Riesgos expuestos	Servicios	Frecuencia
Liviano Preferente	13400	700	5.2%
Liviano Premium	10300	550	5.3%
Liviano Clásico	690	30	4.3%
Pesado Preferente	8045	250	3.1%
Pesado Premium	15228	850	5.6%
Motos	9474	170	1.8%
Pesados especiales	50	2	4.0%

Con las frecuencias calculadas anteriormente, se remite al cuadro de rangos de frecuencia para cada plan de asistencia y se aplica la tarifa correspondiente.

VEHICULOS LIVIANOS

Plan	1	2	3	5
	COSTO	IVA	TOTAL	RANGOS DE FRECUENCIA
PREFERENTE	\$ 6,891	\$ 1,309	\$ 8,200	0% - 3.0%
PREFERENTE	\$ 9,011	\$ 1,712	\$ 10,723	3.1% - 4.0%
PREFERENTE	\$ 11,132	\$ 2,115	\$ 13,247	4,1 % - 5,0%
PREFERENTE	\$ 13,252	\$ 2,518	\$ 15,770	5,1 % - 6,0%
PREFERENTE	\$ 14,975	\$ 2,845	\$ 17,820	6,1 % - 7,0%
PREFERENTE	\$ 19,613	\$ 3,726	\$ 23,339	Mayor al 7.0%

Como se puede observar, en este ítem la división de los servicios prestados sobre los riesgos expuestos arroja un resultado de frecuencia de 5.2%, para la cual corresponde una tarifa de \$15.770 incluido IVA.

Plan	1	2	3	5
	COSTO	IVA	TOTAL	RANGOS DE FRECUENCIA
PREMIUM	\$ 7,185	\$ 1,365	\$ 8,551	0% - 3.0%
PREMIUM	\$ 9,396	\$ 1,785	\$ 11,182	3.1% - 4.0%
PREMIUM	\$ 11,607	\$ 2,205	\$ 13,812	4,1 % - 5,0%
PREMIUM	\$ 13,818	\$ 2,625	\$ 16,443	5,1 % - 6,0%
PREMIUM	\$ 15,614	\$ 2,967	\$ 18,581	6,1 % - 7,0%
PREMIUM	\$ 20,451	\$ 3,886	\$ 24,336	Mayor al 7.0%

Plan	1	2	3	5
	COSTO	IVA	TOTAL	RANGOS DE FRECUENCIA
CLASICO	\$ 2,679	\$ 509	\$ 3,188	0% - 2.0%
CLASICO	\$ 3,721	\$ 707	\$ 4,428	2.1% - 3.0%
CLASICO	\$ 7,441	\$ 1,414	\$ 8,855	3,1 % - 6,0%
CLASICO	\$ 9,897	\$ 1,880	\$ 11,777	6,1 % - 8,0%
CLASICO	\$ 12,427	\$ 2,361	\$ 14,788	8,1 % - 10,0%
CLASICO	\$ 15,106	\$ 2,870	\$ 17,976	Mayor al 10.0%

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

VEHICULO PESADO				
Plan	1	2	3	5
	COSTO	IVA	TOTAL	RANGOS DE FRECUENCIA
PREMIUM	\$ 16,450	\$ 3,125	\$ 19,575	0% - 3.0%
PREMIUM	\$ 21,385	\$ 4,063	\$ 25,448	3.1% - 4.0%
PREMIUM	\$ 27,416	\$ 5,209	\$ 32,625	4,1 % - 5,0%
PREMIUM	\$ 32,900	\$ 6,251	\$ 39,151	5,1 % - 6,0%
PREMIUM	\$ 41,947	\$ 7,970	\$ 49,917	6,1 % - 8,0%
PREMIUM	\$ 52,365	\$ 9,949	\$ 62,315	Mayor al 8.0%

Plan	1	2	3	5
	COSTO	IVA	TOTAL	RANGOS DE FRECUENCIA
PREFERENTE	\$ 14,389	\$ 2,734	\$ 17,123	0% - 3.0%
PREFERENTE	\$ 18,706	\$ 3,554	\$ 22,260	3.1% - 4.0%
PREFERENTE	\$ 23,982	\$ 4,557	\$ 28,539	4,1 % - 5,0%
PREFERENTE	\$ 28,779	\$ 5,468	\$ 34,246	5,1 % - 6,0%
PREFERENTE	\$ 36,693	\$ 6,972	\$ 43,664	6,1 % - 8,0%
PREFERENTE	\$ 45,806	\$ 8,703	\$ 54,509	Mayor al 8.0%

MOTOS				
Plan	1	2	3	5
	COSTO	IVA	TOTAL	RANGOS DE FRECUENCIA
NO APLICA	\$ 2,721	\$ 517	\$ 3,238	0% - 2.0%
NO APLICA	\$ 6,611	\$ 1,256	\$ 7,867	2.1% - 3.0%
NO APLICA	\$ 10,937	\$ 2,078	\$ 13,015	3,1 % - 4,0%
NO APLICA	\$ 12,950	\$ 2,461	\$ 15,411	Mayor al 4.0%

PESADOS ESPECIALES				
Plan	1	2	3	5
	COSTO	IVA	TOTAL	RANGOS DE FRECUENCIA
ESPECIALES	\$ 13,649	\$ 2,593	\$ 16,243	0% - 2.5%
ESPECIALES	\$ 32,758	\$ 6,224	\$ 38,982	2.6% - 6.0%
ESPECIALES	\$ 54,597	\$ 10,373	\$ 64,971	6,1 % - 10,0%
ESPECIALES	\$ 58,517	\$ 11,118	\$ 69,636	10,1 % - 12,0%
ESPECIALES	\$ 70,806	\$ 13,453	\$ 84,259	12,1 % - 13%
ESPECIALES	\$ 81,339	\$ 15,454	\$ 96,793	13.1% - 15%
ESPECIALES	\$ 89,531	\$ 17,011	\$ 106,542	>15.0%

Una vez asignada la tarifa por cada segmento esta se multiplica por la cantidad de riesgos para obtener el costo mensual por cada ítem.

Línea Asistencia Domiciliaria: La forma de pago de esta línea es bajo la modalidad de riesgo expuesto del mes vencido, es decir que, si en abril 2023 se registraron en total 12,000 riesgos, el valor de la factura serán los 12,000 riesgos multiplicados por la tarifa acordada para cada segmento.

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

Ejemplo:

Segmento	Valor por riesgo expuesto Sin IVA	# de Riesgos Expuestos	Total Sin IVA
Áreas Comunes	\$80,000	6,000	\$480,000,000
Hogar	\$6,000	4,000	\$24,000,000
Pyme	\$10,000	1,800	\$18,000,000
Educativos	\$2,000	200	\$400,000
		Total Factura Mensual Sin IVA	\$522,400,000*

*Se debe tener en cuenta que al valor total de la factura mensual se le descontarán los ANS respectivos en los que haya incurrido el proveedor, así como el 1% del fondo de publicidad.

Línea Asistencia Personas:

Dentro de los primeros diez (10) días, **LA PREVISORA S.A.** envía la base del total de riesgos expuestos (asegurados con pólizas con asistencia de personas ya sea en los ramos de vida grupo y ap) que tuvo al cierre del mes anterior, con el fin de que el proveedor pueda calcular y emitir la liquidación.

Como ejemplo para responder su pregunta, nos permitimos tomar la liquidación del mes de octubre de 2023. En el siguiente cuadro, se relaciona la cantidad de servicios atendidos por el proveedor en el mes del ejemplo:

Segmento	Tarifa por Riesgo Expuesto Mensual	# de Riesgos Expuestos	Total Sin IVA
Personas	130	2100	273,000
		Total Factura Mensual	273,000

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 2:

- OBSERVACION** - Dentro de las obligaciones específicas del proveedor – Tecnológicas – se indica en uno de sus numerales: “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

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

solicitado, con un control y seguimiento de alertas desde el inicio del servicio hasta la finalización del mismo. 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 del mismo 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"

Agradecemos se nos informe cual es el tiempo que el proveedor debe guardar y/o custodiar las grabaciones de las que hace referencia el mencionado numeral. Asimismo, favor indicar el procedimiento para la destrucción y/o borrado de esta información.

Respuesta:

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 antes posibles reclamaciones por parte de asegurados o terceros.

El procedimiento para la destrucción y/o borrado de esta información será entregada al oferente adjudicado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí _X_ No

Observación 3:

3. **OBSERVACION** - Dentro de las obligaciones específicas del proveedor – Tecnológicas – se indica en uno de sus numerales: "Deberá implementar con la Gerencia de Tecnología de la Información de LA PREVISORA S.A., un canal de comunicación dedicado para la transmisión de voz y datos con las siguientes opciones, sin costo alguno para LA PREVISORA S.A., a **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.

Agradecemos a la entidad, indicar la cantidad mínima y máxima que se requiere en la operación, en lo que respecta a MBPS y bits. Así mismo, agradecemos indicar, como la entidad contratante procederá en el evento en que se exceda los MBPS y los bits indicados, ya que estos costos podrían afectar el punto de equilibrio económico del contrato.

Respuesta:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

De acuerdo con lo solicitado, se aclara que el canal dedicado debe ser de 10 Megas, si durante la operación el consumo presenta saturación el oferente debe garantizar un aumento de ancho de banda que soporte la operación sin saturación. La unidad de medida es megas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 4:

4. **OBSERVACION** - Dentro de las obligaciones específicas del proveedor – Capacitación – se indica: “El posible oferente de acuerdo con solicitud previa y con base a las necesidades de **LA PREVISORA S.A.**, de 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 del oferente seleccionado, 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 40 personas.”*

Teniendo en cuenta lo expuesto, agradecemos se nos informe ¿cuál es el número de capacitaciones que se deben incluir en el cronograma solicitado?, ¿Cuántas capacitaciones deben realizarse presencialmente? Lo anterior, toda vez que como proveedores debemos calcular costos de pasajes y/o tiquetes, alojamiento, alimentación y en general honorarios y viáticos de las personas y/o persona que se designe para tales fines. Aunado a lo expuesto, se hace necesario calcular costos tales como refrigerios, material de apoyo y demás requeridos para brindar a los asistentes. - Asimismo, solicitamos se nos informe si el cronograma requerido debe contener capacitaciones anuales a por todo el plazo de ejecución del contrato.

Respuesta:

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 seleccionado.

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. A manera netamente de referencia las ciudades podrían ser Bogotá, Manizales, Pereira, Ibagué, Medellín, Pasto, Cartagena y Armenia. Sin embargo, si se llegase a presentar una situación puntual en una ciudad no enunciada, **EL PROVEEDOR** se debe garantizar dicha visita.

Se requiere máximo para estas capacitaciones dos (2) personas del proveedor de asistencia, que regularmente son la ejecutiva de cuenta y otro de la parte de proveedores o servicio al cliente.

Estas visitas tienen máximo dos (2) días de atención en la ciudad indicada y aproximadamente una (1) sesión grande con aliados y sucursal (aproximadamente 40 personas). Las demás son visitas puntuales y específicas que no requieren insumo de refrigerios.

Línea de Asistencia a personas: No se requerirán capacitaciones.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 5:

5. **OBSERVACION** - Dentro de las obligaciones específicas del proveedor - **LINEA DE ATENCIÓN AL ASEGURADO** se indica: "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."

Teniendo en cuenta lo expuesto, agradecemos se nos informe si el descuento de los **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, se mantendrá durante el plazo (2 años) de vigencia del contrato o si por el contrario dicho valor se ajustara de acuerdo con el incremento del IPC o del SMMLV.

Por motivo de cálculos de costos, agradecemos a la entidad, se nos indique según los históricos de la PREVISORA, cuales son los valores mínimos y máximas que la entidad ha descontado por este concepto; asimismo solicitamos se nos indique cual será el procedimiento (paso a paso) de ajuste si se llega a exceder del monto máximo descrito.

Respuesta:

El descuento de este monto se mantendrá durante el primer año de ejecución del contrato.

De igual manera se aclara que el descuento aumentará en el mismo porcentaje que se establecerá para el segundo año de vigencia, de acuerdo con lo definido en el "CAPÍTULO IV ASPECTOS CALIFICABLES", página 77 del documento de condiciones definitivas, del incremento de tarifas, conforme el siguiente texto:

(...) Los incrementos anuales a los precios unitarios establecidos en el contrato se harán efectivos al inicio del segundo año del contrato, es decir a partir del 1 de abril de 2025 y hasta el 31 de marzo del 2026. 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 1 de abril.

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

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

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

Durante los años 2022 y 2023, se descontó mensualmente treinta y siete millones de pesos (\$37.000.000).

Por último, informamos que el procedimiento de ajuste, en caso de que haya incrementos o disminuciones en el flujo de llamadas, será trabajado con el oferente adjudicado y acordado entre las partes, toda vez que todo depende del comportamiento que se presente en el costo y consumo de las líneas de atención.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 6:

6. **OBSERVACION-** Dentro de las obligaciones específicas del proveedor - **LÍNEA DE ATENCIÓN AL ASEGURADO**. En este acápite de obligaciones se deja claro que LA PREVISORA S.A., cuenta con las líneas de atención al asegurado número 018000912644 y la de marcación abreviada desde cualquier operador celular #345. Adicionalmente se indica que Las líneas al finalizar el contrato volverán a ser administradas por LA PREVISORA S.A. Asimismo, es

claro que el proveedor debe cancelar una suma de dinero por la utilización de las mencionadas líneas. Finalmente, en este acápite se establecen unas sanciones por fallas o caídas en estas líneas.

Teniendo en cuenta lo expuesto, solicito se nos informe cuales son los procesos o validaciones que efectuara la PREVISORA para determinar si la responsabilidad es de proveedor que resulte seleccionado o del operador de telefonía o de la previsora (como falla humana o tecnológica que afecte el desarrollo del servicio). Por lo anterior, agradecemos que se ajuste este acápite (LINEA DE ATENCIÓN AL ASEGURADO) incluyendo: "siempre y cuando estas fallas sean comprobables y atribuibles al proveedor"

Respuesta:

Las validaciones que se efectuaran estarán sujetas a todos los soportes que entregue el proveedor, con el fin de validar si es o no responsabilidad de este.

No es viable incluir el texto solicitado, toda vez que en el numeral "**5.1 FALLAS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA O NUMERAL**" ya se indica que la sanción no aplicara por casos fortuitos o fuerza mayor:

(...) La caída del servicio por más de treinta (30) minutos **exceptuando caso fortuito o fuerza mayor**, es decir que no depende de sus plataformas o sistemas tecnológicos sino del operador puntual respectivo...), negrilla fuera de texto.

Es responsabilidad de **EL PROVEEDOR** realizar controles de validación al funcionamiento de las líneas habilitadas para el contacto telefónico de conformidad con lo establecido en el numeral **5.1. FALLAS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA O NUMERAL**, considerando que es **EL PROVEEDOR** es quien opera las líneas. En todo caso, previo a la imposición de la sanción, **LA PREVISORA S.A.** se realizará la verificación del caso y de los soportes que allegue tanto **EL PROVEEDOR** como los demás actores involucrados para establecer las causas de la falla y la responsabilidad de la misma.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 7:

7. **OBSERVACION-** Dentro de las obligaciones específicas del proveedor - **RECEPCIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**, se indica: *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. 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."*

Teniendo en cuenta lo expuesto, solicito se indique y/o aclare si el valor del bono de \$60.000. se mantendrá por todo el plazo de ejecución del contrato o si este valor variará o aumentará de un año a otro.

Respuesta:

El valor se mantendrá por toda la vigencia del contrato.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 8:

8. **OBSERVACION** - Dentro de las obligaciones específicas del proveedor - PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (PCN) ACTIVO, se indica: *" El posible oferente deberá certificar y 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."*

De acuerdo a lo indicado en el párrafo anterior, surgen las siguientes inquietudes las cuales agradecemos se aclaren: ¿La certificación expedida por representante legal del oferente, es suficiente para dar cumplimiento con esta obligación específica? ¿Esta certificación se debe incluir junto con la presentación de la oferta? ¿Al ser el PCN un documento confidencial y de propiedad de cada uno de los oferentes, es necesario y/o obligatorio adjuntarlo junto con la propuesta o solo con adjuntar la certificación de existencia del PCN es suficiente? ¿ En el evento de presentarse una unión temporal o consorcio todos deben aportar este documento?

Respuesta:

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, 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

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

PCN específico para la compañía el cual deberá estar alineado con las políticas y necesidades de continuidad de negocio de **LA PREVISORA S.A.**

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 9:

9. **OBSERVACION-** Luego de realizar lectura al acápite obligaciones específicas del proveedor - PUBLICIDAD A FAVOR DE LA PREVISORA S.A., no existe coherencia entre el número de grúas y carro taller contenidos y descritos en el texto y lo indicado en la imagen adjunta; así las cosas, agradecemos se indique con claridad cuantas grúas y cuanto carros taller debe tener la publicidad de la PREVISORA S.A

Asimismo, agradecemos se nos indique el material y las dimensiones aproximadas de la imagen corporativa que se debe adherir a las grúas y a los carros taller. ¿El diseño o arte será suministrado por la compañía o debemos asumir el costo de este diseño?

Respuesta:

No es clara su observación a razón de que el documento de condiciones definitivas indica que se solicita doce (12) grúas y cinco (5) vehículos que presten el servicio de carro taller, lo cual es coherente con el número indicado en el cuadro que corresponde, el cual se muestra a continuación:

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	

Por otra parte, en cuanto a las dimensiones, y el diseño o arte, serán suministrados al oferente seleccionado. Se aclara que el diseño es asumido por **LA PREVISORA S.A.**

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Observación 10:

10. OBSERVACION - En el acápite de obligaciones específicas - PUBLICIDAD A FAVOR DE LA PREVISORA S.A se indica: "Durante la prestación de cualquier servicio de asistencia, **LA PREVISORA S.A.** pedirá definir la entrega de material publicitario a nuestros asegurados a través del proveedor asignado."

De la lectura de este numeral comprendemos que la PREVISORA será quien entregará el material publicitario al futuro contratista y que será el contratista quien entregará este material al asegurado; por lo tanto, el contratista no incurrirá en gastos de elaboración de material publicitario. ¿Es correcta nuestra apreciación?

Respuesta:

Sí efectivamente **LA PREVISORA S.A.**, entregará el material, con el fin de que el proveedor seleccionado lo entregue en la prestación del servicio de asistencia.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 11:

11. OBSERVACION - Agradecemos se nos informe el significado de la sigla SUMA que se enuncia en la obligación específica - **CONTROLES A PROVEEDORES EN LA NUBE**

Respuesta:

Efectivamente existe un error de transcripción, en ese sentido, se aclara que la palabra SUMA hace referencia a "El proveedor debe suministrar la siguiente información:"

Unado a lo anterior, para complementar los requisitos de seguridad de la información y de continuidad del negocio requeridos durante el proceso de selección y/o ejecución contractual, se adjuntará la MATRIZ DE REQUISITOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 12:

12. OBSERVACION- 5. Obligaciones generales de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR.

"11. Cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias derivadas de la ejecución del contrato suscrito."

Agradecemos a la entidad indicarnos los impuestos a los cuales está sujeto de retención el contratista seleccionado.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta:

Se aclara al posible oferente que los impuestos se aplican según la clasificación tributaria del oferente seleccionado de acuerdo con lo establecido en el RUT (Registro Único Tributario). Ahora bien, los impuestos se aplican al momento del pago al proveedor seleccionado, por tanto, en esta etapa del proceso no es pertinente informar los impuestos aplicables a razón de que no se conoce cual es el proveedor seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 13:

13. OBSERVACION - 6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR

"1. INFRAESTRUCTURA

1.3 Contar con un sistema de grabación e identificación del 100% 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 claves de búsqueda."

- ❖ -Agradecemos a la entidad indicarnos el tiempo de custodia de la grabación de llamadas.

Respuesta:

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 antes posibles reclamaciones por parte de asegurados o terceros.

El procedimiento para la destrucción y/o borrado de esta información será entregada al oferente adjudicado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 13.1:

"1.4 Deberá poner a disposición de LA PREVISORA S.A. un aplicativo con usuarios de acceso, que permita a los supervisores del contrato escuchar, revisar, auditar y/o realizar cualquier consulta de las grabaciones correspondientes a cada una de las líneas del contrato en cualquiera de sus etapas (llamadas de entrada y salida), de toda la operación. Dichos accesos deben cumplir con todos los parámetros de seguridad establecidos por las partes."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos cuantos usuarios son requeridos en el aplicativo de acceso y si es necesario incluir más usuarios para la Previsora.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta:

Tal y como se indica en esta obligación, los usuarios serán para los supervisores del contrato que son tres (3), por el momento. Así mismo, en el numeral "11. Supervisión", de la página 37 se indican quienes y cuantos son los supervisores del contrato. De igual manera, se aclara que inicialmente no es necesario tener más usuarios, sin embargo, en caso de necesitar usuarios adicionales se informará a **EL PROVEEDOR** seleccionado, esta solicitud de nuevos usuarios no debe generar costos adicionales a **LA PREVISORA S.A.**

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 13.2:

"1.5 Contar con un sistema de registro de expedientes de las solicitudes de los servicios que hagan los asegurados de LA PREVISORA S.A., con el registro de la traza de las interacciones y seguimientos efectuados con fechas, horas y demás información pertinente, a cada uno de los clientes, la cual podrá ser consultada por LA PREVISORA S.A. en cualquier momento."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos si la Previsora entregara la base de registros de expedientes, en que momento hará esta operación con el fin de migrara al contratista seleccionado

Respuesta:

Esta obligación hace alusión a los expedientes que se generen en el desarrollo del contrato, por lo tanto, **LA PREVISORA S.A.**, no puede entregar registros de servicios que aún no se han prestado. Es importante indicar que la obligación del registro de los expedientes de los servicios solicitados y prestados es del proveedor que se seleccione.

La información que se vaya a entregar por parte de LA PREVISORA S.A. deberá ser acordada con EL PROVEEDOR.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 13.3:

"1.6 Garantizar el registro y tipificación de todas las llamadas a través del sistema que 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."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos si queda a potestad del contratista la selección del sistema de tipificación de llamadas o si este sistema debe contar con algunos parámetros de integración.

Respuesta:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Se aclara que el sistema destinado para este fin es el que **EL PROVEEDOR** disponga para ello.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 13.4:

"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."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos quien realizara la custodia de los medios magnéticos, bajo que condiciones deben estas ser custodiados, cuanto tiempo se deben mantener y cuáles son las instrucciones que impartirá la entidad para la eliminación de la información o borrado seguro.

Respuesta:

Se aclara que es responsabilidad de **EL PROVEEDOR** seleccionado realizar las copias de seguridad (back-up) en medios magnéticos y, por lo tanto, 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 al **EL PROVEEDOR** adjudicado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 13.5:

"1.12 De acuerdo con la plataforma tecnológica que disponga EL PROVEEDOR para la administración de los servicios solicitados por los asegurados, debe entregar usuarios de consulta con el fin de que LA PREVISORA S.A., pueda validar la información de los servicios en trámite y/o gestionados en línea."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos ¿cuántos usuarios de consulta son los solicitados, se mantendrá este número durante la ejecución del contrato, como se realizará el cobro en el evento de solicitar más usuarios a los establecidos?

Respuesta:

Los usuarios serán para los supervisores del contrato que son tres (3), por el momento. Así mismo, en el numeral **"11. Supervisión"**, de la página 37 se indican quienes y cuantos son los supervisores del contrato. De igual manera, se aclara que inicialmente no es necesario tener más usuarios, sin embargo, en caso de necesitar usuarios adicionales se informará a **EL PROVEEDOR** seleccionado, esta solicitud de nuevos usuarios no debe generar costos adicionales a **LA PREVISORA S.A.**

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 13.6:

"1.13 Poner a disposición de LA PREVISORA S.A., agentes de Call Center y coordinadores de la operación con disponibilidad las 24 horas, los 365 días del año y por el tiempo de ejecución del contrato, así como supervisores de calidad. Al inicio del contrato el número de agentes, coordinadores y supervisores que estime necesario EL OFERENTE seleccionado para la correcta operación de las asistencias a los asegurados y/o beneficiarios de las pólizas de seguros emitidas por LA PREVISORA S.A., y dentro del mes siguiente al inicio del contrato las partes (LA PREVISORA S.A., y EL PROVEEDOR) determinarán el número que se requiere de acuerdo a las necesidades propias de LA PREVISORA S.A., sin perjuicio que durante la ejecución del contrato se determine de común acuerdo un número distinto al pactado inicialmente. Se deberá garantizar supervisores de calidad necesarios que permitan atender de manera óptima la operación de las asistencias automóbiles, domiciliaria y de personas. EL PROVEEDOR deberá tener informada a LA PREVISORA S.A., sobre los detalles del número de personas destinadas a la operación, enviando mensualmente la relación de los nombres y cargos."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos según su experiencia cuantos agentes de Call Center y coordinadores de la operación son requeridos para horarios nocturnos y de fines de semana.

Respuesta:

Se aclara al posible **OFERENTE** que es él el que directamente debe dimensionar, construir y definir las mayas de turnos y como tal proyectar la cantidad de personal que debe poner a disposición del servicio que va a prestar, esto con base en los históricos entregados, en su experiencia en la prestación del servicio y como tal con fundamento en la necesidad del negocio toda vez que el servicio a contratar por parte de **LA PREVISORA S.A.** está orientado al cumplimiento de indicadores de eficiencia y servicio. Así las cosas, esto debe ser definido por parte del posible **OFERENTE** de manera tal que exista y garantice suficiencia en el cumplimiento de la prestación del servicio.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 13.7:

"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 PROVEDOR también deberá garantizar como mínimo un supervisor exclusivo por cada línea del contrato, para la operación de LA PREVISORA S.A."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos si los puestos de trabajo pueden ser ubicados en cualquier sitio del territorio colombiano o en el evento de empresas extranjeras estos puestos puedan ser ubicados fuera de Colombia.

Respuesta:

Se aclara al posible **OFERENTE** que los servicios deben ser prestados desde el territorio colombiano, esto implica que puedan estar ubicados en cualquier sitio de Colombia, sin demérito de las garantías de tecnología, laborales y demás relacionadas con el cumplimiento del contrato y de la normativa vigente aplicable.

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

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 13.8:

"1.15 Teniendo en cuenta la información dada sobre el número de riesgos expuestos reportados en su totalidad y la estadística de los servicios que ha presentado, deberá estimar el número de agentes y demás recursos para atender

adecuadamente la operación de los servicios solicitados y de incrementarse el nivel de operación hacia el futuro en la prestación de los servicios de asistencia, deberá estar en la capacidad de ampliar o reducir la base de agentes para atender de acuerdo a la demanda de servicios de LA PREVISORA S.A., sin que se vean afectados la calidad, oportunidad y atención en la prestación de los mismos y sin disminuir el número de agentes exclusivos mencionados anteriormente. Los incrementos en el costo de operación del servicio por estas contingencias estarán a cargo e incluidos en las tarifas ofertadas."

❖ Agradecemos a la entidad indicamos porque en unos acápite del pliego solicitan 15 agentes y en este punto indican que lo debemos estimar lo cual no es congruente, por tal motivo agradecemos a la entidad el diligenciamiento del siguiente cuadro:

Personal	Cantidad solicitada	Cantidad horarios diurno lunes a sábado	Cantidad horarios nocturno lunes a sábado	Cantidad horarios diurno domingos y festivos	Cantidad horarios nocturno domingos y festivos
Director	1				
Ejecutivo de cuenta	1				
Supervisores	2				
Agentes	15				

Respuesta:

Se aclara al posible **OFERENTE** que se solicitan quince (15) agentes exclusivos como mínimo, pero esto no quiere decir que solamente deban contar con esta cantidad de agentes. De acuerdo con los históricos compartidos, el posible **OFERENTE** debe determinar el dimensionamiento del servicio a prestar y por ello debe estimar la cantidad de agentes necesarios para atender el servicio, el cual está orientado al cumplimiento de indicadores de eficiencia y servicio; también será el posible oferente quien realice el dimensionamiento y construcción de mallas de turno de acuerdo con la necesidad.

Este número de quince (15) agentes es la base que garantiza la continuidad de la operación y la preservación del conocimiento a través de la especialización en los condicionados de **LA PREVISORA S.A.** permitiendo garantizar la calidad en el servicio y reduciendo los tiempos de atención.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 13.9:

❖ Así mismo para contemplar la cantidad de personal necesario para la operación es importante conocer más información de la operación esto con el fin de proyectar costos, para tal efecto agradecemos compartir la estadística de la siniestralidad por productos y por servicios en los últimos 2 años y desagregado mensual por tipo de servicio, ya que con la información publicada no es suficiente.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Respuesta:

No es clara la observación. En los históricos entregados como soporte al documento de condiciones definitivas, se encuentran los servicios por cada línea de contrato, así como por cada servicio, ubicación, llamadas entrantes, y riesgos expuestos. 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) y ANEXO No. 27 HISTÓRICO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA – AUTOMÓVILES (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). Es de aclarar que el observante aportó el acuerdo de confidencialidad y en consecuencia se le envió la información de los históricos.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 13.10:

"1.18 Capacidad del aplicativo para transferir o recibir información del sistema informático de LA PREVISORA S.A., u otras entradas y salidas las cuales deberán ser de doble vía de acuerdo con los lineamientos definidos en las normas y políticas de seguridad de la información que tiene implementada LA PREVISORA S.A., mediante cifrado y uso de protocolos seguros."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos si para la verificación en las normas y políticas de seguridad de la información ¿es necesario llevar los equipos a las instalaciones de Previsora para el cifrado y protocolos seguros o la entidad envía un técnico para su verificación o si este cifrado queda a potestad del oferente seleccionado'.

Respuesta:

Dentro de la etapa de supervisión **LA PREVISORA S.A.** debe realizar verificaciones periódicas en aras de constatar el cumplimiento de todos los términos contractuales, para lo cual se le informará previamente a **EL PROVEEDOR** seleccionado el procedimiento a seguir.

En la etapa de presentación de la oferta el posible **OFERENTE** debe certificar expresamente que cumple con las normas y políticas de seguridad de la información.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 13.11:

"1.21 Se obligará a cumplir los siguientes parámetros, para la conectividad e integración con los sistemas de información: a. Disponibilidad del proveedor para integrarse con nuestras plataformas tecnológicas en tiempo real."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos cuáles son sus plataformas tecnológicas con las cuales se debe hacer integración.

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: defensori@previsora.ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta:

Actualmente con las únicas plataformas que hay integración es con la APP Previsora y con Audatex. No obstante, si en el futuro surge la necesidad de desarrollar alguna otra integración, **EL PROVEEDOR** seleccionado deberá realizarla sin cargo económico para **LA PREVISORA S.A.**

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 13.12:

"g. Cargue oportuno de la totalidad de documentación exigida, que se recopila producto de la asistencia jurídica en sitio en el momento del accidente, la cual se debe efectuar en un periodo de dos (2) días hábiles posterior a la prestación del servicio."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos, el listado de documentos que se deben cargar por cada una de las líneas y servicios solicitados.

Respuesta:

Los documentos son los soportes que surgen de la asistencia jurídica tales como el informe del accidente de tránsito, fotos tomadas en el sitio, croquis, documentos de los vehículos involucrados, documentos de identidad de los conductores, entre otros que estén alineados con los principios probatorios de idoneidad, conducencia y pertinencia. En todo caso, la totalidad de los documentos que requieren sean cargados se informará al PROVEEDOR seleccionado a razón de que debe estar en línea con la política de indemnizaciones de la organización, la cual se puede actualizar conforme la necesidad del negocio asegurador y normativa que aplique.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 13.13:

"h. Que en todos los casos donde se preste el servicio de asistencia jurídica en sitio, el abogado identifique si el caso es susceptible de recobro y que tengamos acceso a esta información, en los tiempos establecidos por la Compañía"

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos como se identifican aquellos servicios objeto de recobro y como es el procedimiento o paso a paso para este cobro.

Respuesta:

Dada la experiencia que debe tener el proveedor, es este quien conoce, según el caso en particular, si el siniestro es o no susceptible de recobro. De igual manera, el procedimiento se revisará con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

Observación 13.14:

"j. Si LA PREVISORA S.A. así lo requiere, EL PROVEEDOR debe facilitar un espacio de tiempo a la Gerencia de Indemnizaciones Autos para efectuar la capacitación de las políticas de indemnizaciones correspondientes de la Compañía."

Ñ. Agradecemos a la entidad suministrar previo acuerdo de confidencialidad las políticas de indemnizaciones.

Respuesta:

No es viable para el proceso de selección, no obstante, esta política se revisará con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 14:

14. OBSERVACION "2. AUDITORIAS, INFORMES DE GESTIÓN Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

2.1. Dentro de la supervisión que realizará LA PREVISORA S.A., EL PROVEEDOR permitirá la realización de procesos de auditoría mensual o con la periodicidad que estime conveniente dentro de sus instalaciones, para verificar la calidad de los servicios prestados por EL PROVEEDOR en cualquier momento, así como cualquier otra variable susceptible de ser auditada que impacte la atención de los asegurados de LA PREVISORA S.A."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos si ¿la entidad tiene la disponibilidad a nivel nacional o internacional para realizar las auditorías? ¿la Previsora corre con los gastos de viáticos, alojamientos, entre otros para sus funcionarios o los debe asumir el contratista?

Respuesta:

Dado que el contrato se ejecutará con jurisdicción de Colombia, las auditorías son únicamente en este país. **LA PREVISORA S.A.** asumirá únicamente los gastos que correspondan a los funcionarios de **LA PREVISORA S.A.**

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 14.1:

"EL PROVEEDOR deberá rendir y presentar informes de gestión de calidad mensuales, así como la facturación de todos los servicios prestados discriminados por conceptos, asegurados, dirección, teléfono, ciudad, fecha y hora de solicitud y prestación de la asistencia, etc., informes que se estructurarán una vez se haya adjudicado el contrato. LA PREVISORA S.A., podrá solicitar información adicional a la aquí descrita si así lo requiere. De acuerdo con lo anterior, EL PROVEEDOR deberá presentar en cualquier momento de la ejecución del contrato, cualquier informe,

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

estudio y otro documento referente a los servicios contratados por LA PREVISORA S.A. Dentro de los informes se debe contemplar información necesaria para validar los acuerdos de niveles de servicio estipulados en el capítulo de REPORTES."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos la estructura grafica de los informes que se deben presentar, para conocer las celdas solicitadas.

Respuesta:

La estructura de los informes será establecida de mutuo acuerdo con **EL PROVEEDOR** seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 14.2:

"2.3. Con la periodicidad definida por LA PREVISORA S.A., se llevarán reuniones de tipo gerencial y operativo con las áreas pertinentes y con EL PROVEEDOR, con el fin de realizar la supervisión, el control de ejecución y seguimiento al contrato suscrito entre las partes. Mínimo una vez al mes sobre temas específicos para el desarrollo normal del contrato."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos si estas reuniones se pueden llevar de manera híbrida (presencial y virtual)

Respuesta:

La modalidad de las reuniones será establecida de mutuo acuerdo con **EL PROVEEDOR** seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 14.3:

"2.4. En cuanto a los protocolos y procedimientos para la atención de los servicios aquí referenciados, al inicio del contrato se implementarán los utilizados normalmente para estos servicios por EL PROVEEDOR, y dentro del mes siguiente al inicio del contrato se llevará a cabo una reunión con las diferentes áreas que se verán inmersas en la atención de la operación para fijar los parámetros de desarrollo del contrato, así como los protocolos y procedimientos, acordes con los requerimientos de LA PREVISORA S.A."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos si para recibir la operación se tiene establecido un periodo de empalme donde se debe llevar a cabo las reuniones con las diferentes áreas que se verán inmersas en la atención de la operación del contrato y así recibir archivos y documentación del proveedor saliente.
- ❖ Asimismo, solicitamos se nos informe: ¿cuál es el tiempo que la PREVISORA S.A tiene estimado o calculado para el proceso de empalme entre el proveedor saliente y el proveedor entrante? ¿Cuáles serán los procedimientos y/o etapas del proceso de empalme, que deberán atender o seguir tanto el proveedor saliente como el proveedor entrante? ¿El tiempo establecido por la PREVISORA S.A. para el proceso de empalme, hace parte del plazo de ejecución del contrato contenido en la Invitación No 003 – 2024? ¿El proveedor entrante recibirá alguna suma de dinero durante la etapa de empalme? ¿Que suma de dinero será y cuál será la forma de pago? ¿Se realizará la etapa de empalme en paralelo con la etapa de ejecución del presente contrato?

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta:

Si se tiene previsto un periodo de empalme. Una vez el proceso de selección culmine se procederá a efectuar las reuniones necesarias con el oferente seleccionado, en aras de validar la entrada en operación.

Estas reuniones no tendrán ningún costo para **LA PREVISORA S.A.**, o compensación para el oferente adjudicado, toda vez que estas actividades son necesarias para que el proveedor pueda prestar los servicios de asistencia requeridos y con la calidad requerida.

Se tiene un tiempo estimado de un (1) mes para realizar el proceso de empalme. Los procesos que cada uno de los intervinientes deberá seguir estarán definidos de mutuo acuerdo entre los involucrados. El tiempo de empalme no hace parte de la etapa de operación y durante la etapa de empalme no habrá reconocimiento de pagos de ningún tipo toda vez que es un tiempo que se otorgará al nuevo proveedor para que sincronice todos los recursos necesarios para la entrada en operación en relación con la prestación del servicio. Esto quiere decir que los costos y gastos del empalme los deberá asumir el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 14.4:

"2.5. El PROVEEDOR estará en la capacidad de generar y aplicar protocolos de atención, de acuerdo con cada uno de los segmentos establecidos por LA

PREVISORA S.A. La implementación o eliminación de cada uno de estos protocolos no generará costos adicionales para LA PREVISORA S.A."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos, si en el evento de adicionar o eliminar segmentos indicaran la cantidad de recursos humanos, tecnológicos, físicos y financieros que se adicionara o eliminara.

Respuesta:

En el evento de adicionar o eliminar uno de los segmentos indicados en el documento de condiciones definitivas, el proveedor es quien, de acuerdo con su experiencia en la ejecución de este tipo de contratos, decidirá si es necesario o no eliminar o adicionar recursos humanos, tecnológicos físicos y financieros.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 15:

15. OBSERVACION"2. De orden financiero (Capacidad financiera)

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

Agradecemos a la entidad indicarnos, si para un contrato tan grande no sería mejor que el índice de liquidez sea mayor o igual a 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

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

Respuesta:

La Capacidad Financiera definida por **LA PREVISORA S.A.** se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago de este, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato.

Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la forma de pago y plazo de ejecución del contrato en el documento de condiciones, ya que los OFERENTES deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas durante la ejecución del contrato.

Considerando lo anterior, con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así idoneidad financiera de los OFERENTES, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento, patrimonio e índice de liquidez, los cuales evalúan aspectos diferentes pero que en conjunto garantizan la liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato.

En ese sentido, los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar la condición de idoneidad financiera. Aunado a lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de **LA PREVISORA S.A.** y se soportan en el estudio previamente indicado, se mantiene la capacidad financiera definida.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 16:

16. OBSERVACION -"3. De orden técnico (Capacidad técnica)

a. Experiencia técnica habilitante

"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 públicas o privadas del sector financiero o compañías de seguros."

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, domiciliaria y de personas.
- La suma de las certificaciones deberá ser igual o superior al 60% del presupuesto oficial destinado para este proceso antes de IVA."

Al realizarse un análisis a la experiencia requerida por la PREVISORA S.A dentro del documento de la Invitación Pública No 003 - 2023, se evidencia clara y flagrantemente que se limita la pluralidad de oferentes en el presente proceso contractual, por las siguientes razones:

PRIMERO: Solo se permite certificaciones de contratos celebrados con "empresas nacionales" impidiendo que participen oferentes (proveedores) que han celebrados contratos en el exterior (otros países) y ejecutados en Colombia.

Teniendo en cuenta lo expuesto, agradecemos a la entidad eliminar la expresión "empresas nacionales"; máxime aun, cuando en los aspectos habilitantes de orden financiero y aspectos calificables de la invitación No 003 - 2024, si se acepta información de origen extranjero.

Respuesta:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Se aceptan parcialmente la observación y se aclara, que se podrá acreditar experiencia de contratos suscritos de firmas extranjeras, siempre y cuando sean ejecutados en Colombia en consideración a la complejidad del servicio.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 16.1:

SEGUNDO: No se comprende la razón por la cual se solicita como experiencia que los contratos sean celebrados únicamente con empresas del sector financiero o compañías de seguros, cuando los servicios de asistencia de automóviles, domiciliaria y de personas también pueden ser prestados en distintos sectores de la economía colombiana; no únicamente en el sector financiero o compañías de seguros. Teniendo en cuenta lo expuesto, solicitamos se elimine la expresión "**del sector financiero o compañías de seguros**"

Respuesta:

Se acepta la observación, se eliminará la necesidad de presentar experiencia en el sector financiero y de seguros.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 16.2:

TERCERO: Establecer como condición que las certificaciones de experiencia deberán acreditar en su objeto contractual y/o alcance los servicios de asistencia de automóviles, domiciliaria y de personas, también limita la pluralidad de oferentes, esto teniendo en cuenta que la PREVISORA para este proceso contractual esta exigiendo que todas las certificaciones contractuales, sean 3 o 6 deben contener en su objeto y/o alcance del objeto los tres servicios, es decir, de asistencia de automóviles, domiciliaria y de personas.

Es de resaltar que con mayor claridad evidenciamos que se limita la pluralidad de oferentes en el presente proceso contractual, cuando se trata de oferentes plurales (consorcios y/o uniones temporales), ya que el fin de conformar estas figuras asociativas es el de complementarse, coadyuvarse y unir esfuerzos para presentarse a un proceso contractual. Así entendemos que exigir 3 o hasta las 6 certificaciones aportados deben contener en su objeto y/o alcance del objeto los tres servicios, va en contra del fin último de la conformación de consorcios y uniones temporales.

Teniendo en cuenta lo expuesto, consideramos que se debe ajustar el contenido de esta condición de certificación de contratos así: "**Las certificaciones deberán acreditar en su objeto contractual y/o alcance los servicios de asistencia de automóviles y/o domiciliaria y/o de personas.**"

Al revisarse la totalidad del documento de condiciones de la presente invitación, se logra evidenciar que para los servicios de asistencia de automóviles se están utilizando diferentes modalidades de transporte: multimodal (por carretera, fluvial y/o aéreo), sin embargo, curiosamente frente a este tema, la PREVISORA S.A. no realiza ninguna solicitud de experiencia a los proveedores y/o oferentes interesados en este proceso contractual, así las cosas, consideramos que se debe incluir la exigencia de experiencia en transporte de carga multimodal.

De otra parte, el servicio de asistencia de automóviles, también requiere de experiencia en atención al cliente y atención de llamadas telefónicas a través de call center, los cuales consideramos que deben ser tenidos en cuenta por la PREVISORA; así las cosas, la PREVISORA debería exigir a los oferentes interesados en este proceso contractual, experiencia en call center.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta:

Se acepta parcialmente la observación, los términos de la misma se verán reflejados en la adenda correspondiente, aclarando que las certificaciones deben cumplir con lo siguiente:

1. Certificar la prestación de servicio de asistencia para los segmentos de automóviles y/o domiciliaria y/o de personas.
2. No es necesario que en 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.
3. En aras de fortalecer la pluralidad de oferentes, se aclara que en las figuras de propuestas plurales un miembro puede certificar experiencia en unos segmentos y los otros en los demás.

Sobre la solicitud de transporte multimodal, no es procedente, toda vez que el objeto del presente proceso es servicios de asistencia para las líneas de automóviles, domiciliaria y a personas. Lo anterior, teniendo en cuenta; un (1) solo de los treinta y cinco (35) servicios del plan de coberturas de asistencia de la línea de automóviles está relacionado con el transporte unimodal "Terrestre" / (grúa). En el plan de asistencia de domiciliaria son cuarenta y un (41) servicios, y en el de personas treinta y dos (32) servicios y ninguno relacionado con transporte de carga.

Por otro lado, dentro de la operación de las empresas de asistencia efectivamente existe un área encargada de la recepción de las llamadas por parte de los usuarios de los servicios, es por esto que, dentro del documento de condiciones definitivas, numeral "6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR y subnumeral 1. INFRAESTRUCTURA", se relaciona la capacidad con la cual debe contar el oferente esto como requisito habilitante.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí _X_ No

Observación 17:

17. OBSERVACION Ahora bien, dentro del documento de condiciones definitivas se indica que las certificaciones de experiencia para que sean validas deben cumplir con condiciones de forma.

"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."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos en el evento de tener un contrato en ejecución y así lo expida en su certificación la entidad contratante, como se evaluará este tiempo y presupuesto, además de solicitar alguna información adicional como se podrá certificar si el contrato no ha finalizado para tener un acta de liquidación, se agradece rectificar y aceptar que se pueda aportar el contrato.

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

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**

60% del tiempo y del valor pactado. La certificación de estos contratos debe cumplir con los requisitos establecidos para contratos ya ejecutados.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 17.1:

"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."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos ¿Cómo se evaluará el servicio aportado en el documento, ya que, al indicarse unión temporal o consorcio, la entidad pudo en su figura asociativa aportar la experiencia de 1 de los 3 segmentos solicitados en el documento de condiciones definitivas.?

Respuesta:

Su observación no es clara, no obstante, se aclara al posible oferente que, de acuerdo con lo establecido en el documento de condiciones definitivas, literal "a. Experiencia técnica habilitante", paginas desde la 65 a la 68, se indica la forma en que se evaluarán las certificaciones bajo la figura de Consorcio y Unión Temporal. Ver demás respuestas a las observaciones.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 17.2:

"Duración del contrato en meses o años."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos si realizara la conversión correspondiente a meses o años, ya que muchas entidades manejan sus propios formatos de certificaciones y el tiempo del contrato lo pueden dar de diferente manera ejemplo días o años y meses.

Respuesta:

Se requiere que en la certificación se pueda identificar claramente la duración del contrato, ya sean en meses o años.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 17.3:

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

"Solo se aceptarán certificaciones donde se acredite que la calidad del servicio prestado fue excelente, bueno, o que cumplió a satisfacción. En caso en que se incluya una tabla de calificación deberá ser claro el significado de la calificación dentro de la escala."

- ❖ Agradecemos a la entidad rectificar y adicionar "la calidad del servicio prestado fue excelente, bueno, o que cumplió a satisfacción, también se aceptan calificaciones superiores a 8, y demás sinónimos que acrediten la calidad del servicio ejemplo cumplió, satisfactorio, entre otros, ya que la frase explícita "cumplió a satisfacción" o una tabla de escalas, es difícil de obtener por parte de aquellas entidades que ya tienen sus formatos establecidos, y con otros términos de evaluación.

Respuesta:

No es procedente la observación, se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas, toda vez que se requiere tener certeza de la calidad del servicio prestado, calificada por parte del contratante.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 17.4.

"Indicar el valor total del contrato indicando si incluye impuestos o no y cuales son y el valor ejecutado antes de IVA"

- ❖ Agradecemos a la entidad rectificar y eliminar "indicando si incluye impuestos o no y cuales son" ya que muchas certificaciones son claras en indicar incluido o excluido IVA; sin embargo a nivel tributario hay otros

efectos de retención como los son RETEIVA, RETEICA, RETEFUENTE entre otros, esta solicitud tal como lo solicita la entidad demoraría mas en su expedición por parte de la entidad que certificaría lo que nos impide participar en el proceso, como se dijo anteriormente muchas entidades ya tienen sus formatos establecidos.

Respuesta: Se acepta la observación. Sera modificado mediante adenda, quedando de la siguiente manera:

(...)

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.

(...)

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 17.5:

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

"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/tns/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."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos la ambigüedad de aceptar certificaciones en moneda extranjera, ya que como se indica al inicio del acápite EL OFERENTE deberá acreditar certificaciones de contratos celebrados con empresas nacionales públicas o privadas del sector financiero o compañías de seguros. Por tal motivo nuevamente solicitamos a la entidad indicar que las certificaciones sean de empresas privadas, públicas o extranjeras, así no limitarían la experiencia a unos pocos interesados cuando indican "empresas nacionales públicas o privadas del sector financiero o compañías de seguros".

Respuesta:

Su observación ya fue respondida anteriormente. Ver respuesta a observación 16, numeral primero (1).

No obstante, se aclara al posible oferente que no hay algún tipo de ambigüedad. Cualquier tipo de empresa nacional o extranjera puede celebrar contratos en cualquier tipo de divisa, la más común el dólar americano (USD), por tanto, se prevé dicha situación.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 17.6:

"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."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos, si para las certificaciones dadas en moneda extranjera además de la conversión a pesos ¿también se 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?

Respuesta:

Se aclara al posible oferente que los valores se deben calcular a valor presente en pesos por medio de la conversión de TRM o SMMLV. Por tanto, se mantiene lo indicado en el documento de condiciones definitivas.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | 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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 17.7:

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

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos por qué para uniones temporales y consorcios solicitan únicamente el valor facturado, lo cual no concuerda con lo indicado en uno de sus acápite "Indicar el valor total del contrato indicando si incluye impuestos o no y cuáles son y el valor ejecutado antes de IVA.", así mismo se solicita a la entidad indicarnos bajo que argumentos se evaluará el 60% del presupuesto según nuestras 6 posibles opciones ya que el documento no es muy claro.
 - Por el valor total contratado con IVA
 - Por el valor total contratado antes de IVA
 - Por el valor total ejecutado con IVA
 - Por el valor total ejecutado antes de IVA
 - Por el valor total facturado con IVA
 - Por el valor total facturado antes de IVA

Respuesta: Se acepta la observación. Sera modificado mediante adenda, quedando de la siguiente manera:

(...)

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 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.

(...)

Página 68, párrafo 5.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 17.8:

"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."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos de acuerdo con el argumento anterior la metodología seleccionada por la entidad para evaluar la experiencia.

Respuesta:

De acuerdo con lo establecido en el documento de condiciones definitivas, literal "a. Experiencia técnica habilitante", paginas desde la 65 a la 68, se indica la forma en que se evaluarán las certificaciones bajo la figura de Consorcio y Unión Temporal. Ver demás respuestas a las observaciones y adenda que se publicará.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 17.9:

"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 28 y 29 de la ley 222 de 1995, y normas concordantes."

Agradecemos a la entidad rectificar el número del artículo, ya que en el que se menciona la participación accionaria es el "ARTICULO 27 DE LA LEY 222 DE 1995. PRESUNCIONES DE SUBORDINACION. El artículo 261 del Código de Comercio quedará así:
ARTICULO 261. Será subordinada una sociedad cuando se encuentre en uno o más de los siguientes casos:

1. Cuando más del cincuenta por ciento (50%) del capital pertenezca a la matriz, directamente o por intermedio o con el concurso de sus subordinadas, o de las subordinadas de éstas. Para tal efecto, no se computarán las acciones con dividendo preferencial y sin derecho a voto.
 2. Cuando la matriz y las subordinadas tengan conjunta o separadamente el derecho de emitir los votos constitutivos de la mayoría mínima decisoria en la junta de socios o en la asamblea, o tengan el número de votos necesario para elegir la mayoría de los miembros de la junta directiva, si la hubiere.
 3. Cuando la matriz, directamente o por intermedio o con el concurso de las subordinadas, en razón de un acto o negocio con la sociedad controlada o con sus socios, ejerza influencia dominante en las decisiones de los órganos de administración de la sociedad.
- PARAGRAFO 1o. Igualmente habrá subordinación, para todos los efectos legales, cuando el control conforme a los supuestos previstos en el presente artículo, sea ejercido por una o varias personas naturales o jurídicas de naturaleza no societaria, bien sea directamente o por intermedio o con el concurso de entidades en las cuales éstas posean más del cincuenta por ciento (50%) del capital o configure la mayoría mínima para la toma de decisiones o ejerzan influencia dominante en la dirección o toma de decisiones de la entidad.
- PARAGRAFO 2o. Así mismo, una sociedad se considera subordinada cuando el control sea ejercido por otra sociedad, por intermedio o con el concurso de alguna o algunas de las entidades mencionadas en el párrafo anterior."

Respuesta:

Se acepta la observación, se modifica el número del artículo.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 18:

Para efectos de concluir lo relacionado con el requisito técnico habilitante, agradecemos se sirvan responder la siguiente pregunta: ¿Las compañías que no tengan experiencia en Colombia podrán participar en el presente proceso contractual?

Respuesta:

Considerando la complejidad del servicio, se debe acreditar experiencia en ejecución de contratos de asistencia en Colombia.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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: defensori@previsora.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 19:

Perfil	Formación Académica	Experiencia Mínima	Responsabilidades	Porcentaje de Selección
Un director comercial (1)	Posgrado	Acreditar mínimo tres (3) años como director comercial en	Entregar los informes de seguimiento requeridos por LA PREVISORA S.A.	50%
		contratos de asistencia a compañías de seguros	Hacer la presentación del seguimiento mensual conforme los lineamientos que le indique LA PREVISORA S.A. Dar respuesta a los requerimientos de LA PREVISORA S.A. dentro del plazo fijado.	

- ❖ Agradecemos a la entidad rectificar la experiencia solicitada para el anterior perfil, ya que los servicios de asistencia no son únicamente prestados por compañías de seguros, sería considerado como una limitante, se recomienda dejarlo "Acreditar mínimo tres (3) años como director comercial en contratos de asistencia"

Respuesta:

No es procedente la observación, se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas. Resulta imprescindible para **LA PREVISORA S.A.** que el perfil cuente con experiencia específica en un sector tan especializado como lo es el asegurador.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 20:

Un ejecutivo de cuenta (1)	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 %
----------------------------	----------	--	--	-------

- ❖ Agradecemos a la entidad rectificar la experiencia solicitada para el anterior perfil, ya que las cuentas de contratos de asistencia no son únicamente prestadas por compañías de seguros, sería considerado como una limitante, se recomienda dejarlo "Acreditar mínimo dos (2) años como ejecutivo de cuentas en contratos de asistencia"

Respuesta:

No es posible aceptar su observación, se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas. Resulta imprescindible para **LA PREVISORA S.A.** que el perfil cuente con experiencia específica en un sector tan especializado como lo es el asegurador.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Observación 21:

21. OBSERVACION- c. Recurso humano (2 supervisores)

Dos (2) supervisores.	Técnico o estudiante de sexto semestre en adelante (aprobado quinto semestre) de carreras en Seguros, Finanzas y Comercio, Contaduría, Mercadeo, Administración de Empresas, Administrador Público, Economía, Ingeniería Industrial, Ingeniería Financiera, Ingeniería Civil Administrativa o afines a su núcleo básico de conocimiento.	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 LA PREVISORA S.A., 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%
-----------------------	--	--	--	------

- ❖ Agradecemos a la entidad rectificar la formación académica solicitada para el anterior perfil, y dejarlas abiertas tal como se hizo para el ejecutivo de cuenta y director comercial, así mismo que deba certificar su formación

técnica con diploma o acta de grado, en el evento de no tenerla la certificación de quinto o más semestres aprobados.

Respuesta:

Se acepta la observación, los dos (2) supervisores deben cumplir con la titulación de técnico o estudiante de cualquier carrera de sexto semestre en adelante.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí _X_ No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Observación 22:

22. OBSERVACION- c. Recurso humano (15 asesores o agentes telefónicos)

Mínimo quince (15) asesores o	Estudiante en formación de carreras administrativas,	Estudiante en Con experiencia de mínimo un (1) año en el cargo	Atención oportuna de las llamadas entrantes, realizar la apertura del expediente de cada caso de solicitud de servicio,	100%
agentes telefónicos	contables o financieras, en nivel técnico o tecnológico.	respectivo. Buen Manejo de PC y Programas básicos. 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.	brindar información del estado de la solicitud, aclarar inquietudes o dudas de los asegurados respecto al alcance de la cobertura.	

- ❖ Agradecemos a la entidad rectificar la formación académica solicitada para el anterior perfil, y dejarla abierta tal como se hizo para el ejecutivo de cuenta y director comercial, ya que se esta limitando únicamente para carreras administrativas, contables o financieras, así mismo que deba certificar su formación técnica con diploma o acta de grado, en el evento de no tenerla la certificación de quinto o más semestres aprobados.

Respuesta:

Se acepta la sugerencia. Se modificará mediante adenda. Los agentes pueden ser estudiantes de cualquier carrera educativa o de formación técnica o tecnológica.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 23:

23. OBSERVACION – “EL OFERENTE deberá adjuntar con su propuesta una certificación firmada por su Representante Legal donde indique que, de adjudicarse 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, 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. En todo caso, además de la certificación suscrita por el Representante Legal, El OFERENTE deberá aportar las hojas de vida y soportes correspondientes del personal que pondrá a disposición de LA PREVISORA S.A. para ejecutar el contrato conforme se señala con anterioridad”

Respuesta:

Se acepta parcialmente la sugerencia, ver adenda que se publicará.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 24:

24. OBSERVACION- "CONDICIONES GENERALES SOBRE EL PERSONAL REQUERIDO:
- La disponibilidad del recurso deberá ser acordada con LA PREVISORA S.A. al inicio del contrato, la cual en todo caso deberá estar acorde con sus necesidades, y ser la 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."

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos el periodo de empalme establecido para tomar la operación y así estar preparados para dar inicio al contrato; así mismo indicarnos quien asume los gastos generados en el periodo de empalme.

Respuesta:

Ver la respuesta dada a la observación 14.3.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 25:

25. OBSERVACION -"El posible oferente deberá permitir realizar los cambios de personal que LA PREVISORA S.A., por intermedio del supervisor del contrato de manera motivada, en ejercicio de esta facultad se reserva el derecho de exigir el reemplazo de cualquier persona vinculada a proyecto objeto del contrato."

- ❖ Agradecemos a la entidad, que el proveedor seleccionado surta sus procesos internos disciplinarios para tomar una decisión de suspensión o retiro de un funcionario.

Respuesta:

No es viable aceptar este cambio, toda vez que **LA PREVISORA S.A.**, se reserva el derecho de solicitar el retiro de una persona por circunstancias que afecten la ejecución del contrato. Es importante aclarar que esto no quiere decir que el proveedor debe retirar de la empresa a la persona involucrada o que no puede ejercer sus procesos internos, simplemente la persona no podrá hacer parte de la ejecución del contrato para **LA PREVISORA S.A.**

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 26:

26. OBSERVACION – "En ese sentido, EL OFERENTE debe incluir la documentación soporte como hojas de vida, certificaciones de experiencia y estudios con la presentación de su propuesta."

- ❖ Nuevamente agradecemos a la entidad que con el compromiso donde se garantice el personal sea suficiente y que la documentación será entregada a la Previsora en el evento de ser seleccionados.

Respuesta:

Se acepta la solicitud conforme los términos de la adenda que se publicará.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 27:

27. OBSERVACION "EL OFERENTE debe adjuntar en su propuesta 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/descarga-de-formatos>
- 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)."

Agradecemos a la entidad indicarnos el motivo del diligenciamiento de la hoja de vida en los formatos de la función pública para los recursos humanos solicitados, ya que según lo indicado por Función Pública únicamente están obligados a diligenciar el formato único de hoja de vida, con excepción de quienes ostenten la calidad de miembros de las Corporaciones Públicas:

- Los empleados públicos que ocupen cargos de elección popular, de periodo fijo, de carrera y de libre nombramiento y remoción, previamente a la posesión.
- Los trabajadores oficiales
- Los contratistas de prestación de servicios, previamente a la celebración del contrato

Respuesta:

Se solicita para efectos de organización y unificación de la información de las hojas de vida, no obstante, al ser este un aspecto meramente formal y en línea con las respuestas dadas anteriormente, el OFERENTE SELECCIONADO podrá presentar cualquier formato de hoja de vida en cualquier tipo de procesador de texto que contenga como mínimo la información requerida en el formato de hoja de vida de función pública para persona natural.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 28:

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

28. OBSERVACION- "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 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."

Agradecemos a la entidad indicarnos ¿por qué en la nota colocan títulos de profesionales en la salud o el derecho, si mencionadas carreras no son solicitadas en las formaciones académicas? Así mismo se sugiere a la entidad que las tarjetas profesionales y las certificaciones expedidas por las diferentes entidades doctrinarias, sean suministradas a la entidad en el evento de ser adjudicatarios del proceso en un término de XX días.

Respuesta:

Efectivamente las carreras de derecho o salud no son mencionadas expresamente dentro de los perfiles requeridos, no obstante, el director comercial y el ejecutivo de cuenta tienen los perfiles de formación abiertos lo que puede implicar que cualquier abogado o profesional en salud debidamente graduado de un programa de pregrado pueda ser titular de dichos cargos. Es de aclarar que para los perfiles que exigen postgrado deben acreditar también un pregrado.

Ahora bien, en línea con las respuestas dadas con anterioridad este requisito aplica para el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 29:

29. OBSERVACION "En caso de auto certificaciones (dadas por la empresa oferente o integrante), se deben apartar 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." - Agradecemos a la entidad que los soportes de pago de seguridad social sean suministradas a la entidad en el evento de ser adjudicatarios del proceso en un término de XX días.

Respuesta:

Se procederá al ajuste de la condición en los términos de la adenda que se publicará.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 30:

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

30. OBSERVACION – “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.” -Agradecemos a la entidad que las copias de los contratos y los soportes de pago de seguridad social sean suministradas a la entidad en el evento de ser adjudicatarios del proceso en un término de XX días.

Respuesta:

Se procederá al ajuste de la condición en los términos de la adenda que se publicará.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 31:

31. OBSERVACION– “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.” Agradecemos a la entidad que los pagos de los aportes a seguridad social o el listado maestro de compensados emitido por ADRES y/o certificación de la EPS, sean suministradas a la entidad en el evento de ser adjudicatarios del proceso en un término de XX días.

Respuesta:

Se procederá al ajuste de la condición en los términos de la adenda que se publicará.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 32:

32. OBSERVACION – “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.”

Agradecemos a la entidad que, por motivos de demoras en algunas entidades para la expedición de certificaciones, estas sean suministradas a la entidad en el evento de ser adjudicatarios del proceso en un término de XX días.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Respuesta:

Se procederá al ajuste de la condición en los términos de la adenda que se publicará.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 33:

33. OBSERVACION –Al realizar la lectura al acápite de ANS se evidencia que el tiempo establecido por la PREVISORA para que el PROVEEDOR preste sus servicios (asistencia jurídica, grúa, etc) “En los demás municipios”, Agradecemos evaluar la ampliación de este tiempo pasando de 90 a 120 minutos, petición que se realiza teniendo en cuenta que hay municipios muy alejados y de difícil acceso.

Respuesta:

No es viable aceptar la modificación, toda vez que este ajuste representaría una desmejora en las condiciones actuales para nuestros asegurados. Se mantiene lo definido en el documento de condiciones definitivas y el anexo de condiciones generales asistencias automóviles.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 34:

34. OBSERVACION “En el acápite INDICADORES GENERALES APLICABLES A LAS TRES LÍNEAS se indica:

“Los siguientes indicadores medirán la operación mensualmente y, por lo tanto, se les efectuará seguimiento por cada una de las líneas (Automóviles, Domiciliaria y a Personas):

Indicador de efectividad:

$\{(\text{Número de llamadas atendidas} / \text{Número de llamadas recibidas}) * 100\}$

Mínimo el noventa y cinco (95%) de las llamadas entrantes deben ser contestadas.”

Agradecemos a la entidad evaluar el indicador y que el mínimo de llamadas entrantes contestadas correspondan al 90%.

Respuesta:

Agradecemos su observación, pero no podrá ser tenida en cuenta, este indicador es referente en el mercado y es el requerido como mínimo de acuerdo con los estándares de servicio de la compañía. Se mantiene lo definido en el documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 35:

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

35. OBSERVACION "En el acápite REEMBOLSOS se indica:

"a) [(Número de reembolsos gestionados y pagados en el tiempo establecido / Número de reembolsos radicados en el mes de evaluación) * 100].

Cuando el indicador sea inferior al ochenta por ciento (80%) se aplicará una multa de cinco (5) SMLDV, y por cada aumento en un cinco por ciento (5%) se incrementará cinco (5) SMLDV."

Agradecemos a la entidad especificar qué servicios y/o líneas son objeto de reembolso; así mismo, agradecemos compartimos el flujo del proceso y/o procedimiento a seguir en estos casos.

Respuesta:

La generalidad es que se preste el servicio, no obstante, en ocasiones excepcionales se podrá autorizar al asegurado contratar el servicio de manera particular y posteriormente solicitar el reembolso, casos en el cual se deberá tener una previa autorización. Por lo tanto, el proveedor dada la experiencia que debe tener en la ejecución de estos contratos de servicios de asistencia es quien conoce que tipo de servicios y cantidad podría presentar. En lo referente al flujo del proceso, se establecerá con el oferente adjudicado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 36:

36. OBSERVACION - En el Factor de evaluación denominado "Factor Económico", literal a) Automóviles se indica que: "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.". Teniendo en cuenta lo expuesto solicitamos un ejemplo práctico y gráfico que ilustre el contenido del parágrafo señalado anteriormente.

Respuesta: Por favor validar la respuesta indicada en la observación número uno (1) de este segmento de observaciones.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 37:

37. OBSERVACION - Solicitamos su colaboración indicar si el diligenciamiento de la oferta económica debe ser en número entero o se debe realizar con números decimales; en caso de diligenciar la oferta en números decimales, requerimos indicar la cantidad de posiciones de decimales que se pueden incluir; así mismo solicitamos a la Entidad el manejo de anexos con bloqueo de celdas, donde únicamente quede habilitada la celda que el proponente debe diligenciar.

Respuesta: La tarifa debe venir en número entero. Efectivamente las celdas se encuentran bloqueadas, por lo tanto, los oferentes únicamente deben diligenciar las correspondientes al cálculo de su tarifa.

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: defensori@previsora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 38:

38. OBSERVACION - En el Factor de evaluación denominado "Factor Económico", numeral "puntaje para el servicio de asistencia domiciliaria", literal "Valor de los precios de riesgo expuesto" no es claro para el oferente lo indicado por la Entidad en la formula del cálculo mensual de la factura, de la cual se indica que, "se tendrá en cuenta la tarifa estipulada por cada

segmento de la línea domiciliaria (Áreas comunes Residencial y /o comercial (copropiedades), Hogar, Pyme y Educativo), multiplicado por los riesgos vigentes del mes correspondiente". Teniendo en cuenta lo expuesto solicitamos un ejemplo práctico y gráfico que ilustre el contenido del párrafo señalado anteriormente.

Respuesta:

Ver respuesta dada a CAMARCA S.A.S. en observación 1.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 39:

39. OBSERVACION - Agradecemos a la Entidad relacionar las coberturas mínimas y adicionales que se requieren en el literal "Coberturas adicionales".

Respuesta:

No hay mínimo, eso será a criterio del oferente de acuerdo con el puntaje que busque adquirir.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 40:

40. OBSERVACION - En el factor calificable empresa y emprendimiento de mujeres se indica: "**PARAGRAFO SEGUNDO:** *Tratándose de oferentes plurales, los criterios diferenciales y los puntajes adicionales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita que es emprendimiento y empresa de mujeres bajo los criterios dispuestos en el artículo precedente y que tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.*"

Agradecemos nos indiquen si en caso de oferentes plurales, se acepta que al menos uno de los integrantes acredite que es emprendimiento o empresa de mujeres o que uno de los integrantes acredite que es emprendimiento y otro de los integrantes sea empresa de mujeres.

Respuesta:

No es clara su observación, la aplicación de una ley imperativa no está sujeta a la discrecionalidad de ninguna entidad, por tanto, los oferentes deben ceñirse a lo que establece el artículo 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1860 de 2021 y a las reglas 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

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 41:

41. OBSERVACION -

18. Cronograma del proceso

ACTIVIDAD	PLAZO
Publicación del documento de condiciones definitivas en la página Web y apertura del proceso de contratación.	16 de febrero 2024.
Envío de acuerdo de confidencialidad a LA PREVISORA S.A.	19 de febrero de 2024.
Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas.	22 de febrero 2024 hasta las 5:00:00 pm.
Respuestas de observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas.	27 de febrero 2024.
Entrega de propuestas.	03 de marzo 2024 Hasta las 03:00:00 pm, vía correo electrónico.
Audiencia de cierre de la invitación abierta.	05 de marzo 2024 a las 3:00:00 pm mediante evento en vivo en la herramienta Microsoft Teams.

❖ Agradecemos a la entidad, ampliación del plazo para la entrega de propuestas, petición que se realiza ante el gran número de documentos a

diligenciar, aunado a que la respuesta a observaciones por parte de la PREVISORA esta sobre la fecha de presentación de ofertas.

Respuesta:

Se aclara al posible oferente que en los términos de la Adenda publicada se ajustaron los plazos.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 42:

42. OBSERVACION CAPÍTULO IV ASPECTOS CALIFICABLES

I. Factores de calificación

FACTORES	PUNTAJE
a. Factor económico	Ochoientos quince (815) puntos
b. Factor de puntaje adicional	Veintitrés (23) puntos
c. Factor ambiental	Cincuenta (50) puntos
d. Factor de apoyo a la industria nacional	Cien (100) puntos
e. Factor de emprendimiento y empresa de mujeres	Dos (2) puntos
f. Factor de trabajadores en condición de discapacidad	Diez (10) puntos.
Total puntaje	1.000

❖ Agradecemos a la entidad evaluar la inclusión de puntuación adicional para aspectos técnicos habilitantes requeridos dentro del mismo proceso de la invitación abierta No. 003-2024.

Respuesta:

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

No hay puntuación adicional para aspectos técnicos habilitantes dado que los expresados en el documento de condiciones definitivas como habilitantes son todos los requisitos mínimos obligatorios que deben cumplir todos los oferentes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 42.1:

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

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos el presupuesto piso y presupuesto techo por vigencia, por segmento y por producto destinado para proceso de la invitación abierta No. 003-2024, con el fin de dar cumplimiento a "La propuesta económica no podrá superar el presupuesto asignado para la presente invitación, so pena de rechazo" y así evitar errores en su presentación.

Respuesta:

El presupuesto asignado ya se encuentra definido por vigencia de acuerdo con lo indicado en el numeral "4. Financiación y presupuesto oficial", páginas 49 y 50, por cada una de las líneas de asistencia (automóviles, domiciliaria y personas). No obstante, para el cálculo de que la propuesta económica no supere el presupuesto, ya se tiene estipulado los archivos de "ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES" y "ANEXO No. 30 FORMATO CÁLCULO DE TARIFA LÍNEA DOMICILIARIA" y "ANEXO No. 33 FORMATO CÁLCULO DE TARIFA LÍNEA PERSONAS", con el fin de que el proponente pueda validar que su propuesta se encuentra dentro del presupuesto oficial.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 42.2:

- ❖ Por otra parte, agradecemos a la entidad la publicación del estudio de mercado indicando el precio piso y techo por vigencia, por segmento y por producto destinado para proceso de la invitación abierta No. 003-2024.

Respuesta: Se publicará un resultado del estudio de mercado. Se establece un precio piso global así:

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

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
Valor techo Total	73,650,837,949

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Observación 42.3:

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.

Agradecemos a la entidad, la publicación de anexos e información adicional bajo acuerdo de confidencialidad donde se pueda conocer lo siguiente:

- Sinistralidad por año o mes en el año 2023, 2022 y 2021, dando a conocer el porcentaje de siniestralidad por línea y producto.
- Promedio del costo por el tipo de servicio.
- Promedio del costo de grúas, carro taller, entre otros.
- De los vehículos pesados asegurados por la entidad, cuantos están por ejes, cuantos por toneladas.
- Promedio en conceptos y valores de ANS que puedan afectar el contrato que se suscriba con la entidad.

Respuesta:

- Sinistralidad o servicios prestados por el proveedor: Referente este tema, se informa que en los archivos enviados se encuentra la cantidad de riesgos expuestos y servicios prestados por cada uno de los segmentos, desde enero 2021 a noviembre de 2023, por lo tanto, ya se encuentra esta información a disposición de los posibles oferentes que enviaron el acuerdo.
- Promedio de costo por el tipo de servicio: Teniendo en cuenta la modalidad que se requiere; cápita o riesgos expuestos, no es posible tener esta información, toda vez que en la primera "cápita", la tarifa por riesgo expuesto se calculó con base a los servicios prestados VS los vehículos con asistencia al cierre de mes y el resultado en porcentaje se asigna en las tablas de frecuencia correspondiente (ver ejemplo en la respuesta a la observación No. 1). En la segunda "riesgo expuesto", se paga un valor fijo por cada riesgo vigente al cierre de cada mes sin importar la cantidad de servicios prestados.
Por lo anterior, en ninguna de las dos alternativas se trabaja pagando el servicio prestado, de manera individual.
- Promedio de costo de grúas, carro taller, entre otros: ver respuesta anterior.
- De los vehículos pesados asegurados por la entidad, cuantos están por ejes, cuantos por toneladas: No se cuenta con la información solicitada. Para el segmento de Pesados, se contemplan: furgón, camión, remolcador, volquetas, buses, entre otros.
- Promedio en conceptos y valores de ANS que puedan afectar el contrato que se suscriba con la entidad: Teniendo en cuenta que la afectación de estos ANS, dependen de la infraestructura que tiene implementada cada proveedor, no es posible entregar esta información en el proceso de contratación.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 43:

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

43. OBSERVACION – 4. Financiación y presupuesto oficial

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	3,300,000	627,000	3,927,000
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	1,182,500	224,675	1,407,175
Total			8,882,500	1,687,675	10,570,175

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	7,219,253,763	1,371,658,215	8,590,911,978
2025	Gastos de emisión de pólizas	Gastos de emisión de pólizas	10,568,238,852	2,011,765,382	12,600,004,234
2026	Gastos de emisión de pólizas	Gastos de emisión de pólizas	2,845,589,191	540,861,947	3,386,451,138
Total			20,633,081,806	3,924,285,544	24,557,367,350

CDP 2024000116: GER. TEC. AUTOMÓVILES.

Año	Rubro	Subrubro	Valor	Iva	Total
2024	Gastos de emisión de pólizas	Gastos de emisión de pólizas	14,411,708,531	2,738,224,621	17,149,933,152
2025	Gastos de emisión de pólizas	Gastos de emisión de pólizas	21,137,172,513	4,016,062,777	25,153,235,290
2026	Gastos de emisión de pólizas	Gastos de emisión de pólizas	5,680,615,113	1,079,316,871	6,759,931,984
Total			41,229,496,157	7,833,604,269	49,063,100,426

❖ Agradecemos a la entidad indicamos que líneas o segmentos esta respaldando el CDP 2024000169, CDP 2024000131 Y CDP 202400116.

Respuesta:

Los CDP enunciados anteriormente, están respaldando las líneas o segmentos de cada servicio prestado en automóviles (Gerencia Técnica de Automóviles), domiciliaria (Gerencia Técnica de Seguros Generales e Ingenierías) y a personas (Gerencia Técnica de Seguros Patrimoniales y Vida). Ver página 50 del documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 43.1:

Los incrementos anuales a los precios unitarios establecidos en el contrato se harán efectivos al inicio del segundo año del contrato, es decir a partir del 1 de abril de 2025 y hasta el 31 de marzo del 2026. 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. 1 año 2025 = (IPC del año 2024 + incremento SMMLV del año 2025) / 2. 1 año 2025: Incremento año 2025 a partir del 1 de abril. 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.

❖ Agradecemos a la entidad evaluar el incremento y sea aplicado el IPC y SMMLV a partir del 1 de enero de cada vigencia, esto en aras de prevenir una inestabilidad económica en el contrato que se llegue a suscribir.

Respuesta:

No es procedente la observación, se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 43.2:

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

- i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos. **LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido**

IVA, 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.

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 incluida IVA, lo anterior, con base al anexo "Cálculo Tarifa Automóviles"

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.

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos si el valor de la frecuencia factor 1 del anexo "Rango de Tarifas" que debe dar el proponente debe ser cerrado o si se puede manejar valores con decimales y si es así hasta cuantas posiciones? Esto con el fin de tener igualdad de condiciones en la presentación de la oferta económica.

Respuesta: La tarifa debe estar expresada sin decimales. Es decir, número entero.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí _X_ No

Observación 43.3:

Anexos:

ANEXO No. 29
FORMATO CÁLCULO
TARIFA AUTOMÓVILES

Caricargas

ANEXO No. 30 RANGOS
DE TARIFAS

Caricargas

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos, si el oferente interesado debe entregar en su oferta el anexo No. 31 y No. 32 diligenciado o solamente debe entregar el anexo No 32 "Rango de Tarifas"? así mismo, agradecemos dar a conocer el precio piso y techo para estos servicios.

Respuesta: Los oferentes deben presentar los dos archivos. Ver respuesta dada a CAMARCA S.A.S en observación 42.2.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 43.4:

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.

- ❖ Agradecemos a la entidad un ejemplo gráfico y real de cómo se liquidará la facturación de este servicio.

Respuesta: Ver respuesta indicada en la observación número 1 del presente documento.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 43.5:

Anexos:

ANEXO No. 24 HISTÓRICO LLAMADAS
- AUTOMÓVILES
(Envío sujeto a acuerdo de
confidencialidad)

ANEXO No. 27 HISTÓRICO DE
SERVICIOS DE ASISTENCIA -
AUTOMÓVILES (Envío sujeto a
acuerdo de confidencialidad)

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos si los anexos No. 24 y No. 27 son únicamente anexos de consulta para la determinación de costos por parte de los oferentes interesados y por tal motivo no deben ser diligenciados o presentados en la propuesta económica ¿es correcta nuestra apreciación?

Respuesta: Sí, efectivamente son archivos únicamente de consulta e informativos para los posibles oferentes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 43.6:

H. Manejo de Clientes:

Hasta cincuenta (50) puntos. EL OFERENTE que oferte 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

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos si ¿el porcentaje que debe dar el proponente debe ser cerrado o si se puede manejar valores con decimales y si es así hasta cuantas posiciones? Esto con el fin de tener igualdad de condiciones en la presentación de la oferta económica. ¿si 1 o 2 oferentes presenten el mismo porcentaje obtendrán el mismo puntaje?

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta: Sí es posible incluir decimales. El máximo permitido es dos. Sí dos o más oferentes presentan el mismo porcentaje efectivamente tendrán la misma calificación.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí _X_ No

Observación 43.7:

Puntaje para el servicio de asistencia domiciliaria:

A. Oferta económica: Hasta doscientos cincuenta (250) puntos.

Valor de los precios de riesgo expuesto: Hasta doscientos (200) puntos. **EL OFERENTE deberá presentar tarifa por cada uno de los segmentos a los cuales se les ofrece el servicio de asistencia domiciliaria.** EL OFERENTE que no presente tarifa individual por cada segmento (Áreas comunes Residencial y /o comercial (copropiedades), Hogar, Pyme y Educativo) será rechazado. La oferta que ofrezca el valor más bajo consolidada para los dos (2) años de contratación según el anexo cálculo de tarifa línea de domiciliaria tendrá un máximo puntaje de doscientos puntos. Es importante aclarar que este valor consolidado es netamente para la calificación de la propuesta, pues para el cálculo mensual de la factura, se tendrá en cuenta la tarifa estipulada por cada segmento de la línea domiciliaria (Áreas comunes Residencial y /o comercial (copropiedades), Hogar, Pyme y Educativo), multiplicado por los riesgos vigentes del mes correspondiente.

- ❖ Agradecemos a la entidad indicamos si el anexo No. 30 cálculo de tarifa lineal domiciliaria, se deben presentar para la oferta económica

diligenciados las dos (2) hojas que contiene este archivo (Propuesta Tarifa Riesgo Exp y Propuesta Frecuencia)?

Respuesta:

Sí, el anexo 30 cálculo de tarifa línea asistencia domiciliaria se debe presentar para la oferta económica, diligenciando solo la hoja de riesgo expuesto dado que para esta línea solo se recibirá propuesta económica por riesgo expuesto. **Se publicará formato ajustado.**

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí _X_ No

Observación 43.8:

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

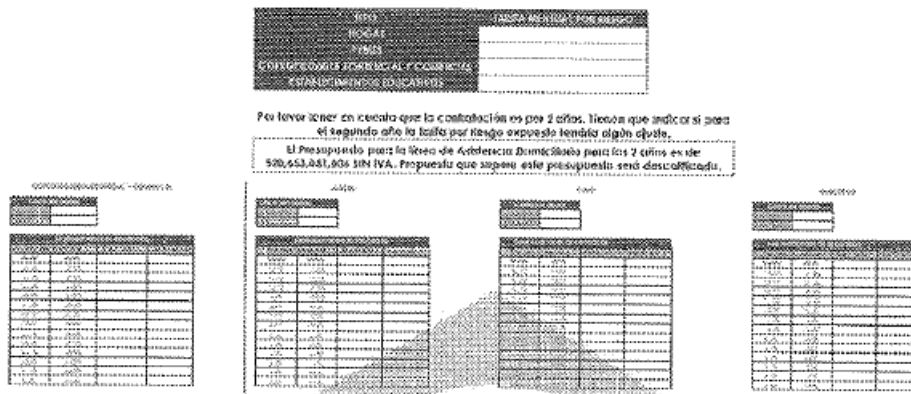
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

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



❖ Agradecemos a la entidad indicarnos si el valor que debe dar el proponente debe ser cerrado o si se puede manejar valores con decimales y si es así hasta cuántas posiciones? Esto con el fin de tener igualdad de condiciones en la presentación de la oferta económica.

Respuesta:

No aplica esta hoja dado que para domiciliaria solo se recibirá propuesta por riesgo expuesto. **Se publicará formato ajustado.**

Modifica el documento de condiciones definitivas: **Sí X No**

Observación 43.9:

Las ofertas que ofrezcan límites superiores a los exigidos en SMDLV como en número de eventos / año, se les otorgará un puntaje adicional así:

1.2. 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

❖ Agradecemos a la entidad suministrar un formato para diligenciar, esto se hace como sugerencia y respetando el principio de igualdad y transparencia, así mismo se recomienda que la entidad en el mismo formato estipule las 5 coberturas, los eventos/año actuales y una celda donde los interesados puedan estipular la cantidad de eventos/año que pueden ofrecer. La sugerencia se hace ya que no hay un patrón de igualdad de condiciones para esta asignación de puntaje ¿Las demás propuestas se le asignará una calificación por regla de tres inversa? o ¿este puntaje se le asignará por igual a todos aquellos que ofrezcan el servicio?

Respuesta:

Se publicará formato para que el oferente interesado presente su propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: **Sí X No**

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Observación 43.10:

1.3. 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.

- ❖ Agradecemos a la entidad suministrar un formato para diligenciar, esto se hace como sugerencia y respetando el principio de igualdad y transparencia, así mismo se recomienda que la entidad en el mismo formato estipule las 5 coberturas con los montos en SMDLV actuales y una celda donde los interesados puedan estipular la cantidad de SMDLV que pueden ofrecer. La sugerencia se hace ya que no hay un patrón de igualdad de condiciones para esta asignación de puntaje ¿las demás propuestas se les

asignara una calificación por regla de tres inversas? o ¿este puntaje se le asignara por igual a todos aquellos que ofrezcan el servicio?

Respuesta:

Se publicará formato para que el oferente interesado presente su propuesta. Solo se dará puntaje para aquellos oferentes que presenten estos adicionales. Los que no presenten adicionales no sumarán puntos por este ítem.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 43.11:

C. Coberturas adicionales y gastos varios: Hasta veinticinco (25) 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 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.

- ❖ Agradecemos a la entidad suministrar un formato para diligenciar, esto se hace como sugerencia y respetando el principio de igualdad y transparencia, así mismo se recomienda que la entidad en el mismo formato estipule las 10 coberturas con los montos en SMDLV y/o NUMERO DE EVENTOS/AÑO actuales y una celda donde los interesados puedan estipular la cantidad de SMDLV y/o NUMERO DE EVENTOS/AÑO que pueden ofrecer. La sugerencia se hace ya que no hay un patrón de igualdad de condiciones para esta asignación de puntaje ¿las demás propuestas se les asignara una calificación por regla de tres inversas? o ¿este puntaje se le asignara por igual a todos aquellos que ofrezcan el servicio?

Por otra parte, es entendible que el oferente es quien debe estipular las coberturas, las cuales serán diferentes a las descritas en el proceso, ¿es correcta nuestra apreciación?

Respuesta:

Correcta su apreciación. Es el oferente quien estipula en este punto las coberturas.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 43.12:

b. 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.

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos si ¿el porcentaje (%) que asigne el oferente se aplicara antes o después de IVA?, ¿el porcentaje que debe dar el proponente debe ser cerrado o si se puede manejar valores con decimales y si es así hasta cuantas posiciones? Esto con el fin de tener igualdad de condiciones en la presentación de la oferta económica.

Respuesta:

Antes de IVA y debe ser porcentaje ser cerrado sin decimales.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 43.13:

Puntaje para el servicio de asistencia a personas: Hasta cuarenta (40) puntos.
1. Valor de los precios de riesgo expuesto: La oferta que ofrezca el valor más bajo tendrá un máximo puntaje de veinticinco puntos 25 puntos.

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos si ¿el valor que asigne el oferente se debe dar antes o después de IVA? ¿la entidad tiene un valor piso y techo para tomarlo como referencia?

Respuesta:

El valor que asigne el oferente debe ser con IVA. En complemento de esta respuesta ver respuesta a observaciones dadas con anterioridad.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Observación 43.14:

2. Las propuestas que ofrezcan límites superiores a los exigidos en SMDLV como en número de eventos / año, se les otorgara un puntaje así:

- 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.
- ❖ Agradecemos a la entidad suministrar un formato para diligenciar, esto se hace como sugerencia y respetando el principio de igualdad y transparencia, así mismo se recomienda que la entidad en el mismo formato estipule las 5 coberturas con los montos en SMDLV y las 5 coberturas NUMERO DE EVENTOS/AÑO actuales y una celda donde los interesados puedan estipular la cantidad de SMDLV y/o NUMERO DE EVENTOS/AÑO que pueden ofrecer. La sugerencia se hace ya que no hay un patrón de igualdad de condiciones para esta asignación de puntaje ¿las demás propuestas se les asignara una calificación por regla de tres inversas? o ¿este puntaje se le asignara por igual a todos aquellos que ofrezcan el servicio? ¿ qué pasa si algún oferente únicamente ofrece SMDLV ó únicamente ofrece EVENTOS/AÑO ¿se le otorga la mitad del puntaje o no es objeto de puntaje?

Respuesta: Se adjuntará ANEXO NUEVO FORMATO ASPECTOS CALIFICABLES ASISTENCIA PERSONAS

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí _X_ No

Observación 43.15:

3. 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.

- ❖ Agradecemos a la entidad suministrar un formato para diligenciar, esto se hace como sugerencia y respetando el principio de igualdad y transparencia, así mismo se recomienda que la entidad en el mismo formato estipule las 5 coberturas con los montos en SMDLV y/o NUMERO DE EVENTOS/AÑO actuales y una celda donde los interesados puedan estipular la cantidad de SMDLV y/o NUMERO DE EVENTOS/AÑO que pueden ofrecer. La sugerencia se hace ya que no hay un patrón de igualdad de condiciones para esta asignación de puntaje ¿las demás propuestas se les asignara una calificación por regla de tres inversas? o ¿este puntaje se le asignara por igual a todos aquellos que ofrezcan el servicio?

Por otra parte, es entendible que el oferente es quien debe estipular las coberturas, las cuales serán diferentes a las descritas en el proceso, ¿es correcta nuestra apreciación?

Respuesta: Se adjuntará ANEXO NUEVO FORMATO ASPECTOS CALIFICABLES ASISTENCIA PERSONAS

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 43.16:

b. Gastos de servicio: 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. 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.

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos si el porcentaje (%) que asigne el oferente se aplicara antes o después de IVA. ¿Cómo calificara la entidad al proponente que ofrezca mas del 10%? Ya que se entiende que con el ofrecimiento del 10% se obtiene los 5 puntos automáticamente.

Respuesta: Se adjuntará ANEXO NUEVO FORMATO ASPECTOS CALIFICABLES ASISTENCIA PERSONAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 43.17:

- ❖ ¿El porcentaje que debe dar el proponente debe ser cerrado o si se puede manejar valores con decimales y si es así hasta cuantas posiciones? Esto con el fin de tener igualdad de condiciones en la presentación de la oferta económica.

Respuesta:

Debe ser antes de IVA, valor entero sin decimales.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 43.18:

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

ii. Factor de puntaje adicional: Hasta veintitrés (23) 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 mínimo de treinta millones de pesos (\$30,000,000) anual, se le asignará un valor máximo de veintitrés (23) puntos. Para los que ofrezcan menor valor se aplicará la regla de tres (3) simple inversa.

- ❖ Agradecemos a la entidad indicarnos si el valor que asigne el oferente se aplicara antes o después de IVA. ¿Cómo calificara la entidad al proponente ofrece más de los \$30.000.000? Ya que se entiende que con el ofrecimiento de los \$30.000.000 se obtiene los 23 puntos automáticamente. ¿El valor que debe dar el proponente debe ser cerrado o si se puede manejar valores con decimales y si es así hasta cuantas posiciones? Esto con el fin de tener igualdad de condiciones en la presentación de la oferta económica.

Respuesta:

El valor indicado es antes de impuestos. Los calificables serán ajustados conforme la adenda que se publique.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 44:

44. OBSERVACION: - ANEXO No. 13 SERVICIOS DE ASISTENCIA AUTOMÓVILES

1. CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES:

Página No. 4

Nota:

- El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro (especificando el % fee por la administración y coordinación de estos servicios) cuando el servicio sea prestado en carreteras nacionales, es decir, fuera del perímetro urbano de las ciudades, la cual no podrá ser modificada y se tendrá como base para el cobro del excedente al asegurado, al conductor o a LA PREVISORA S.A.

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**

Notas:

* El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro (especificando el % fee por la administración y coordinación de estos servicios) cuando el servicio sea prestado en carreteras nacionales, es decir, fuera del perímetro urbano de las ciudades, la cual no podrá ser modificada y se tendrá como base para el cobro del excedente al asegurado.

LA PREVISORA S.A., podrá realizar acuerdo de servicio que implique cambios a distintos talleres, a ciudades de acuerdo con las cuentas especiales que tenga a nivel nacional, lo cual será informado previamente al proponente seleccionado.

Página No. 24

Nota:

El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro (especificando el % fee por la administración y coordinación de estos servicios) cuando el servicio sea prestado en carreteras nacionales, es decir, fuera del perímetro urbano de las ciudades, la cual no podrá ser modificada y se tendrá como base para el cobro del excedente al asegurado, al conductor o a LA PREVISORA S.A.

LA PREVISORA S.A., podrá realizar acuerdos de servicio que implique definición de los traslados de vehículos a distintos talleres, o a ciudades, de acuerdo con las cuentas especiales que tenga a nivel nacional, lo cual será informado previamente al proponente seleccionado.

Página No. 31

Nota:

El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro (especificando el % fee por la administración y coordinación de estos servicios) cuando el servicio sea prestado en carreteras nacionales, es decir, fuera del perímetro urbano de las ciudades, la cual no podrá ser modificada y se tendrá como base para el cobro del excedente al asegurado, al conductor o a LA PREVISORA S.A.

LA PREVISORA S.A., podrá realizar acuerdos de servicio que implique definición de los traslados de vehículos a distintos talleres, o a ciudades, de acuerdo con las cuentas especiales que tenga a nivel nacional, lo cual será informado previamente al proponente seleccionado.

- ❖ Agradecemos a la entidad informar y dar claridad a todos los interesados en el proceso de invitación abierta No. 003-2024 si a las notas anteriores y demás costos inmersos en los anexos de asistencia automóbiles, domiciliaria y personas deben ser cotizados y presentados por los oferentes en el momento de la presentación de la oferta? Consideramos estos ítems como costos ocultos que la entidad no aclara o precisa si se deben presentar o es únicamente informativo.

Respuesta: Como se indica anteriormente, el costo que debe presentar el oferente es de acuerdo con la experiencia que tiene para el cálculo de un servicio de grúa por kilómetro.

Como se explica el costo que se pide es con el propósito que el área de indemnizaciones de autos de La Previsora S.A., pueda cotizar y definir el costo de un segundo traslado por kilómetro de recorrido para trasladar el vehículo accidentado al taller donde será reparado, de igual forma el servicio de grúa dentro del casco urbano de las ciudades, se debe incluir el porcentaje o % fee administrativo que tendrá el proveedor.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitiva.

No obstante, para mayor claridad, a continuación, relacionamos el párrafo definitivo, para cada uno de los enunciados indicados en la presente observación (...)

Nota:

- El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro (especificando el % fee por la administración y coordinación de estos servicios) cuando el servicio sea prestado en carreteras nacionales,

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

es decir, fuera del perímetro urbano de las ciudades, la cual no podrá ser modificada y se tendrá como base para el cobro del excedente al asegurado y con el propósito que el área de indemnizaciones de autos de La Previsora, pueda cotizar y definir el costo de un segundo traslado por kilometro de recorrido para trasladar el vehículo accidentado al taller donde será reparado,, al conductor o a LA PREVISORA S.A.
(...)

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observaciones presentadas por la empresa **AXA ASSISTANCE** el jueves 22/02/2024 16:20.

Observación 1:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	1	1.1	Infraestructura: EL PROVEEDOR debe estar en la capacidad de ampliarlas las líneas telefónicas estructuradas bajo un PBX en un término máximo de quince (15) días hábiles, acorde a las necesidades, para garantizar los niveles de atención. Se puede ampliar el tiempo de implementación de líneas telefónicas a 20 días hábiles?

Respuesta:

Agradecemos su observación, pero no puede ser tomada en cuenta, quince (15) días son suficientes para que el oferente seleccionado haga la gestión respectiva de adquisición o ampliación, en caso de ser necesario.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 2:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	2	1.2	Infraestructura: ¿Podrían indicar mayor información del tipo de sistema antiBOT telefónico requerido?

Respuesta:

Se solicita al proveedor seleccionado implementar un sistema de protección Antibot sobre las aplicaciones que el proveedor disponga para el servicio contratado y que cubra los canales tecnológicos a disposición de **LA PREVISORA S.A.**, como páginas y formularios web, aplicaciones móviles, etc.

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

El aplicativo Antibot propuesto debe validar la probabilidad de que una solicitud provenga de un bot frente a un ser humano, evaluando y determinando cual solicitud es de un ser humano a través de retos de tipo criptográfico, rompecabezas pictográficos o cualquier otro que impacte a un Antibot en su ciclo de inyección sobre el sistema.

Entre las capacidades mínimas a revisar deben estar las siguientes:

- Base de datos de bots conocidos.
- Detección de bots dinámica a través de aprendizaje automático o IA.
- Personalización de respuestas específicas
- Ajuste automático de patrones, estudiando los patrones de tráfico normales de un sitio y ajustando las notificaciones de respuesta
- Cualquier otra que apoye ataques masivos a través de bots

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 3:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	3	1.9	Infraestructura: La plataforma tecnológica deberá contar con un sistema de back up semanal de datos y respaldo de información en medios de custodia magnética ¿Podrían recibir la copia de respaldo de alguna otra forma que no sean cintas magneticas?

Respuesta:

No es procedente la observación, se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas. No obstante, si dentro de la ejecución contractual existe un mejor mecanismo de respaldo se podrá optar por el cambio siempre que medie mutuo acuerdo entre las partes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 4:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
----------	---	-----------	----------

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

I	4	1.10	<p>Infraestructura: La plataforma tecnológica deberá contar con medio de transmisión de información en archivo plano o Excel mediante conexión segura de acuerdo con las normas y políticas de seguridad de la información de LA PREVISORA S.A. y por los medios de comunicación establecidos.</p> <p>¿Cuales son los requerimientos de Seguridad establecidos por PREVISORA que debe cumplir la conexión segura para transmisión de Información?</p>
---	---	------	---

Respuesta:

Las áreas de seguridad informática, riesgos informaran al oferente seleccionado los mecanismos de envío de información a través de mecanismos de envío seguro, encriptación y contraseña que defina **LA PREVISORA S.A.**

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 5:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	5	1.20	Infraestructura: ¿Qué datos o que información se va a transmitir por el canal de datos dedicado que estan solicitando y ampliar mayor información sobre el uso que se le daría?

Respuesta: Se requiere la transmisión de archivos en Excel, con la información de servicios prestados, soportes de los servicios, como imágenes, documentos en PDF, grabaciones, y todo lo que se requiera derivado de la prestación de los servicios de asistencia tales como acceso a los aplicativos de CORE de negocio SISE y documental ON BASE, aplicativos que son en tecnología WEB y Cliente Servidor, así mismo se tiene la posibilidad de uso a través de WS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 6:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
----------	---	-----------	----------

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

I	6	1.21.h	<p>Infraestructura: Que en todos los casos donde se preste el servicio de asistencia jurídica en sitio, el abogado identifique si el caso es susceptible de recobro y que tengamos acceso a esta información, en los tiempos establecidos por la Compañía.</p> <p>¿Cuáles serían estos tiempos para subir los soportes de la asistencia jurídica?</p>
---	---	--------	---

Respuesta:

Esta obligación se complementa con el literal "g", del mismo numeral "1.21".

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 7:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	7	1.3	¿Es posible re evaluar el porcentaje exigido de grabaciones? Solicitamos se pueda evaluar incluir un 99,6% teniendo en cuenta que las compañías de telefonía no garantizan el 100% en la grabación de las llamadas

Respuesta: Se acepta el ajuste. Se modificará mediante adenda de la siguiente manera:

(...)

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.

(...)

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 8:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	8	2.1	Dentro de la supervisión que realizará LA PREVISORA S.A. con las auditorias periodicas podrían compartir el cronograma de auditorias con anticipación?

Respuesta:

El cronograma de auditorías se definirá en conjunto con el oferente seleccionado.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 9:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	9	4	Información APP: ¿Compartir el anexo de condiciones técnicas mínimas del APP?

Respuesta: Se adjuntará archivo CONDICIONES TECNICAS MINIMAS DE INTEGRACION APP Y PORTAL.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 10:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	10	4	Información APP: ¿PREVISORA va a solicitar el desarrollo de una APP?

Respuesta: El oferente deberá tener en cuenta que tendrá que cumplir con las condiciones técnicas de la aplicación actual, con el fin de que se pueda conectar a **LA PREVISORA S.A.**, y prestar los servicios que allí se tienen disponibles. Por lo tanto, el oferente es quien debe tener pleno conocimiento si debe hacer algún tipo de desarrollo para cumplir esta condición.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 11:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	11	4	Información APP: ¿PREVISORA va a solicitar una integración entre la APP de PREVISORA y nuestro sistema de gestión?

Respuesta: Sí, es necesario efectuar una integración con el oferente adjudicado, por este motivo se entrega el documento de condiciones mínimas de la APP de **LA PREVISORA S.A.**

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 12:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	12	5.1	Línea de atención al asegurado: ¿Las caídas de servicio telefónico causadas por fallas en el operador telefónico no generarán descuento en la facturación del 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

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta: Tal y como se establece en el numeral 5.1 del documento de condiciones definitivas, "5.1 FALLAS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA O NUMERAL" ya se indica que la sanción no aplicara por casos fortuitos o fuerza mayor:

(...) La caída del servicio por más de treinta (30) minutos exceptuando **caso fortuito o fuerza mayor, es decir que no depende de sus plataformas o sistemas tecnológicos sino del operador puntual respectivo...**), negrilla fuera de texto.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 13:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	13	5.1	Línea de atención al asegurado: ¿Solicitamos definición de fuerza mayor? ¿Las caídas de servicio telefónico causadas por desastres naturales o causas catalogadas como fuerza mayor no generarán descuento en la facturación del proveedor?

Respuesta: La definición de fuerza mayor o caso fortuito, se debe entender tal y como lo establece el código civil colombiano en el art 64.

Todo evento causado por fuerza mayor no será causante de descuento. Ver numeral 5.1 del documento de condiciones definitivas. Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 14:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	14	5.1	Línea de atención al asegurado: ¿Evaluar el aumento en el tiempo de falla de línea telefónica a 60min?

Respuesta: No es viable, actualmente así se tiene contratado. Disminuir sería un riesgo reputacional para la compañía. Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 15:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	15	5.1	Línea de atención al asegurado: ¿Reconsiderar el descuento en la factura por la falla telefónica a 30 SMLDV?

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Respuesta: No es viable, actualmente así se tiene contratado. Disminuir sería desmejorar las condiciones para **LA PREVISORA S.A.** Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 16:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	16	6	Recepción, control, seguimiento y atención a peticiones, quejas y reclamos: ¿Es posible revisar el número de días para el pago de daños y perjuicios teniendo en cuenta la severidad del evento?

Respuesta: No es viable, actualmente así se tiene contratado. Además, en este tipo de eventos debemos resarcir al asegurado lo antes posible, toda vez que esto le puede generar al asegurado pérdidas económicas. Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 17:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	17	6	Recepción, control, seguimiento y atención a peticiones, quejas y reclamos: ¿Que ocurre cuando los daños y perjuicios no son imputables al proveedor de servicios de asistencia, sino a situaciones externas como: Grupos al margen de la Ley, Problemas de Orden Público, Paros? ¿Esta podría quedar como una exclusión general para la prestación de los servicios de asistencia?

Respuesta: Efectivamente esta situación se encuentra en el marco de las exclusiones de los servicios de asistencia. Por favor remitirse al anexo "No. 13 SERVICIOS DE ASISTENCIA AUTOMÓVILES", pagina 34 ítem 2.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 18:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	18	7	Encuesta de satisfacción servicio de asistencia: ¿Para cumplir con la efectividad solicitada del 30%, se pueden utilizar otros canales de contacto diferentes a SMS y llamada telefónica? En caso de no poder hacer uso de otros canales digitales, se puede disminuir la efectividad entre 15% a 20%.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Respuesta: La opción de utilización de otros canales será acordada con el oferente adjudicado. No obstante, no es viable disminuir el porcentaje solicitado en el presente numeral. Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 19:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	19	8	Documentación de atención de servicios: ¿Es posible proponer unos tiempos para la descargas de llamadas superiores a los que se encuentran en el archivo?

Respuesta: No es viable ajustar los tiempos solicitados, toda vez que la compañía debe cumplir con unos parámetros mínimos de atención al asegurado, por tanto, esta información es de vital importancia para cumplir con ese fin. Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 20:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	20	8.5	Seguimientos: ¿La plataforma tecnológica para seguimientos puede contactar al cliente por diferentes canales digitales?, si es así, mencionar los canales autorizados.

Respuesta: No es clara su observación, se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 21:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	21	10.2	Infraestructura: Establecer los criterios para seleccionar EL PROVEEDOR de servicios de computación en la nube. ¿PREVISORA acepta que el proveedor de computación en la nube sea MICROSOFT AZURE?

Respuesta: Se anexa documento para tener en cuenta para servicios prestados en la nube "Condiciones Técnicas Para Tener En Cuenta En Los Contratos Con Componentes Tecnológico De Servicio.pdf"

Sí, se acepta Microsoft Azure.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 22:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	22	10.1.1.8	Acuerdos o contratos de servicios: El borrado seguro de los datos existentes en los medios de almacenamiento cuando finalice el contrato, cuando lo solicite la entidad o cuando el proveedor de servicios en la nube elimine y/o reemplace dichos medios. ¿Una vez se termine el contrato la información se puede borrar según esta condición?

Respuesta: Sí se debe borrar, una vez sea entregada a **LA PREVISORA S.A.**, para lo cual deben adjuntar un acta en la que se certifique el borrado de la información, firmada por el representante legal.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 23:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	23	15	Régimen jurídico aplicable al proceso: ¿El régimen jurídico aplicable reconoce los principios de la contratación estatal de la ley 80 de 1993? ¿Cuál sería la jurisdicción que dirime cualquier controversia derivada de este contrato?

Respuesta: Se reconocen los principios de la contratación establecidos en la ley 80 de 1993.

Por otro lado, la jurisdicción que dirimirá cualquier controversia relacionada con el contrato es la ordinaria.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 24:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
I	24	27	Audiencia de Cierre: ¿Como se socializará la contraseña de los archivos de la Licitación en el proceso de audiencia de cierre?

Respuesta: El documento de condiciones definitivas indica:

(...)

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

25. Entrega, contenido y recepción de propuestas

(...)

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.

(...)

De lo que se puede concluir que la contraseña debe ser entregada durante el transcurso de la audiencia de cierre, no antes ni después.

Ahora bien, el numeral siguiente indica

27. Audiencia de cierre

LA PREVISORA S.A. enviará la invitación a cada uno de los correos electrónicos desde los cuales se recibieron las propuestas en término, indicando el link de ingreso al evento (en vivo) con el fin de que LOS OFERENTES conozcan la información relevante de las propuestas recibidas digitalmente, la revelación de la contraseña correspondiente del archivo de aspectos calificables por parte de cada uno de LOS OFERENTES, el valor de la oferta económica, las condiciones de la póliza de seriedad de la propuesta y demás observaciones que a juicio del comité evaluador designado para el proceso y asistentes a la audiencia se consideren necesarias

En el evento en que uno de LOS OFERENTES no se pueda conectar y si EL OFERENTE no suministró a LA PREVISORA S.A. la contraseña para abrir el archivo correspondiente a los aspectos calificables, se dará por entendido que la propuesta no fue recibida y por lo cual no se evaluará.

(...)

En el mismo sentido, se puede concluir que la contraseña deberá ser entregada durante la audiencia de cierre.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 25:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
III	25	1.1. b	Certificado de existencia y representación legal: ¿El extracto del acta de la Junta Directiva que habilite al representante legal para: Presentar la Oferta, Suscribir, Ejecutar y Liquidar el Contrato puede aportarse con firma Electrónica?

Respuesta: Sí, el extracto del acta de la Junta Directiva que habilite al representante legal para: Presentar la oferta, suscribir, ejecutar y liquidar el contrato puede aportarse con firma electrónica.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 26:

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

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
III	26	2	Indicadores que se deben acreditar: ¿Es correcto entender que los indicadores financieros se calculan bajo un (1) año de presupuesto?

Respuesta: No es correcto. Teniendo en cuenta lo establecido en el capítulo de orden financiero (capacidad financiera), los indicadores se calculan con base en el presupuesto oficial de la contratación.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 27:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
III	27	3.a	Experiencia Técnica Habilitante: ¿Las certificaciones comerciales tienen alguna vigencia de expedición necesaria para poder ser remitidas dentro del pliego?

Respuesta: No se tiene límite de fecha de vigencia, siempre y cuando cumplan con las demás condiciones establecidas en este numeral.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 28:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
Anexo 11	28	Minuta del Contrato	Minuta del Contrato: ¿La cancelación anticipada de contrato genera alguna penalización? y ¿cuál sería el monto?

Respuesta: Podría generar penalización. Todo depende del caso concreto y del mecanismo jurídico que se emplee para ello. Así mismo, el monto de la penalización depende de los daños y perjuicios causados y acreditados dentro de la controversia.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 29:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
----------	---	-----------	----------

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

Anexo 11	29	Minuta del Contrato	Minuta del Contrato: En el evento de dar una cancelación anticipada del contrato por parte del proveedor, cuál es el tiempo mínimo de notificación?
----------	----	---------------------	--

Respuesta: Actualmente, dentro de la minuta contractual no existe esa prerrogativa hacia el proveedor. En caso de que el proveedor requiera terminar anticipadamente el contrato debe contar con la voluntad expresa de **LA PREVISORA S.A.** para hacerlo. No obstante, este es un aspecto que se puede revisar dentro de la negociación de la minuta contractual.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 30:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
Anexo 13	30	1.2	¿ La cobertura de pequeños accesorios es un producto independiente con su propia base de expuestos?

Respuesta: Sí.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 31:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
Anexo 13	31	1.1 / 1.5	Condiciones Generales Asistencia Automóviles: a. Cuando el vehículo se encuentre en garantía y el asegurado solicite que sea llevado al concesionario donde adquirió el automotor. ¿ Cómo Previsora realizará la divulgación de las garantías de los modelos de los vehículos para el plan preferente ?

Respuesta: De acuerdo a lo manifestado por el asegurado, el oferente será quien confirme esta información si el vehículo se encuentra en garantía.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 32:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
----------	---	-----------	----------

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

ANEXO 13	32	1.5.2.	Servicio de Grua: Si el asegurado no determina el destino final del vehiculo al finalizar la custodia inicial, ¿La Previsora asumirá los valores asociados a esta custodia adicional? o ¿Como se definirá este proceso por parte de la aseguradora?
----------	----	--------	---

Respuesta: El costo de la custodia se cubrirá de acuerdo con lo indicado en el numeral 1.5.8. Depósito o custodia del vehículo reparado o recuperado (a partir del kilómetro cero "0"), del anexo No. 13. Servicios de Asistencia de Automóviles. Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas. **LA PREVISORA S.A.** no se hace responsable de la conducta dolosa, imprudente y/o negligente de cualquier asegurado y/o beneficiario.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 33:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
Anexo 13	33	Exclusiones: 1.8.6.1	q. Zonas de alto riesgo: Derivado de los índices de delincuencia o inseguridad que actualmente existen en el país, en determinadas zonas consideradas como de alto riesgo donde el proveedor intentará dentro de las posibilidades brindar el servicio solicitado, sin embargo, de existir la imposibilidad jurídica y material para prestar los servicios objeto del presente anexo por si o a través de terceros contratados para ello, no se estará obligado a prestar los servicios de asistencia) Zonas de alto riesgo: ¿Se podrán definir en conjunto las zonas de difícil acceso antes de inicio del contrato?

Respuesta: Se podrán revisar con el oferente adjudicado de acuerdo con la normatividad vigente. No obstante, todos los servicios de asistencia aplicarán hasta los límites indicados en el anexo No. 13. Servicios de Asistencia de Automóviles.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 34:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
Anexo 15	34	14	Servicio de Alquiler de Electrodomésticos: Condicionado Hogar: ¿ Que soportes se deben solicitar al asegurado para garantizar que efectivamente hubo un corto circuito?

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Respuesta: La documentación requerida para solicitarle al cliente en cada caso se revisará con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 35:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
Anexo 15	35	25	Reposición de Cesta Básica de Alimentos: ¿Que contempla la cesta básica?

Respuesta: Se aclara que la cesta básica contempla: 1 litro de agua, 1 cesta de pan de cinco, 1 litro de leche, 1 1 libra de queso, 1 docena de huevos, 1 libra de arroz, 1 libra de pasta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 36:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
Anexo 21	36	Outsourcing	Cumplir con las normas de seguridad física de la Previsora. ¿Cuales son las normas de Seguridad Física?

Respuesta: Se adjuntará política.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 37:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
Otros	37	Otros	¿ Las cuentas especiales serán ilimitadas en monto, cantidad de servicios y kilometraje?

Respuesta: No se comprende la pregunta, toda vez que no hay numeral de "Otros" y tampoco se establece a que línea de contrato va dirigida (Automóviles, Domiciliaria y a Personas).

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 38:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
Otros	38	Otros	¿Cuál es la proyección de expuestos para las cuentas especiales?. Teniendo en cuenta que son coberturas ilimitadas en eventos y monto.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Respuesta: No se comprende la pregunta, toda vez que no hay numeral de "Otros" y tampoco se establece a que línea de contrato va dirigida (Automóviles, Domiciliaria y a Personas).

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 39:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
Otros	39	Otros	Sí las condiciones macroeconómicas del país cambian de forma importante por algún evento externo (pandemia) ¿Cómo sería el ajuste al presupuesto?

Respuesta: El ajuste del presupuesto, en caso de que sea procedente, se realizará conforme lo establecido en la cláusula de **SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las controversias o divergencias que surjan de la celebración, desarrollo, ejecución y liquidación del contrato se solucionarán, en primera instancia, mediante el diálogo directo entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**, si no pudieren solucionarse, se podrá acudir a los demás mecanismos de solución de conflictos legalmente establecidos y en caso de no lograrse acuerdo **LAS PARTES** podrán acudir a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el asunto. **PARÁGRAFO: PROCEDIMIENTO DIALOGO DIRECTO:** Una vez surja la controversia o divergencia, **LAS PARTES** en la etapa de dialogo directo deberán establecer un cronograma y señalar las etapas a desarrollar dentro del mismo; la etapa de dialogo directo no podrá superar los 20 días hábiles. De cada etapa o reunión establecida **LAS PARTES** deberán levantar un acta que debe incluir los aspectos de mayor relevancia y sus respectivas conclusiones, de igual manera, se debe proceder al finalizar el procedimiento de dialogo directo, y esta acta final deberá también señalar el mecanismo de solución de conflictos al cuál acudirán **LAS PARTES**.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 40:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
Otros	40	Otros	Sí la frecuencia aumenta en la línea motor de manera considerable. ¿Cómo sería el ajuste en el presupuesto?

Respuesta: Con el fin de amortiguar cualquier novedad que se llegase a presentar, ya se tiene establecido un aumento en la tarifa para el segundo año, según se contempla en el **CAPÍTULO IV ASPECTOS CALIFICABLES**, por lo tanto, se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 41:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
----------	---	-----------	----------

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

Otros	41	Otros	¿Remitir el anexo de asistencia para el producto personas? No se encuentra en los anexos remitidos para la tarifa.
-------	----	-------	--

Respuesta: Se adjuntará Formato Cálculo Tarifa Personas con coberturas mínimas requeridas

Modifica el documento de condiciones definitivas: **Sí _X_ No**

Observación 42:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
Otros	42	Otros	¿Remitir el anexo de asistencia para el producto personas? No se encuentra en los anexos remitidos para validación de coberturas y amparos de asistencia.

Respuesta: Se adjuntará Formato Cálculo Tarifa Personas con coberturas mínimas requeridas

Modifica el documento de condiciones definitivas: **Sí _X_ No**

Observación 43:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
Otros	43	Otros	¿Cuál es el esperado crecimiento de expuestos para los dos años siguientes?

Respuesta:

Automóviles: En el "ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES", se encuentra la proyección mes promedio de expuestos para los dos años. Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas.

Respuesta Domiciliaria: Teniendo en cuenta que no se ha establecido un porcentaje fijo de crecimiento en los productos dado que el mismo depende de muchos factores tales como mercado, contratos de reaseguro, estrategia comercial, siniestralidad, costos, etc. y estos son variables, se sugiere al posible proponente que tome como referencia para sus cálculos los históricos de expuestos en cada segmento aportados mediante acuerdo confidencial a los interesados.

Respuesta Personas: Se estima un crecimiento de 4% el cual puede variar por el comportamiento del mercado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: **Sí ___ No _X_**

Observación 44:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
Otros	44	Otros	¿Requerirán desarrollos de software o integraciones WEB?

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: defensori@previsora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

Respuesta: Ver la respuesta a la **Observación 13.11** dada a Camarca SAS

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 45:

Capítulo	#	# Numeral	Pregunta
Otros	45	Otros	Actualmente Axa maneja un porcentaje importante de inventarios de manera digital. ¿Es aceptado este método por la aseguradora?

Respuesta: No se comprende la pregunta, toda vez que no hay numeral de "Otros" y tampoco se establece a que línea de contrato va dirigida (Automóviles, Domiciliaria y a Personas).

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observaciones presentadas por la empresa **CACIQUE S.A.S.** el jueves 22/02/2024 16:28.

OBSERVACIONES RELACIONADAS CON EL ANEXO No 15 (CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR PARA PÓLIZAS EXPEDIDAS A PARTIR DEL 24 DE DICIEMBRE DE 2021).

Observación 1:

01 OBSERVACIÓN:- Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica: "El proveedor de asistencia facilitará una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios o económica (por reembolso) con el fin de limitar y controlar las pérdidas o los daños materiales, presentados en la edificación del inmueble asegurado como consecuencia de la realización de un evento súbito, imprevisto y accidental y se encuentre dentro del límite establecido por evento. Esta atención estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año."

Solicitamos a la entidad dar más claridad a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem, de igual manera nos gustaría conocer el proceso de reembolso.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir,

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

casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 2:

02 OBSERVACIÓN: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica "1. Servicio de Plomería - Cuando como consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitaria propia del inmueble asegurado (instalaciones fijas de agua potable e hidrosanitarias), se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, el proveedor enviará a un técnico especializado, que realizará la "Asistencia de Emergencia" para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. El servicio de emergencia no tendrá

ningún costo para el asegurado hasta por la suma equivalente a cuarenta y cinco (45) SMDLV, sin límite de eventos durante la vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico." . "

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el pliego de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 3:

03 OBSERVACIÓN: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica "2. Servicio de Electricidad

Cuando como consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del inmueble asegurado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, El proveedor enviará a un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. La asistencia de emergencia debe incluir la reparación de tableros de circuitos eléctricos, el cambio y/o reparación de totalizadores o cuchillas, breakers, fusibles (de las mismas características técnicas al averiado) dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del predio asegurado. El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma equivalente a cuarenta y seis (46) SMDLV por evento, sin límite de eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico."

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

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 4:

04 OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica "3. Servicio de Cerrajería

Cuando como consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura, por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de alguna de las puertas exteriores o interiores del inmueble asegurado, El proveedor enviará al inmueble asegurado, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta y arreglar o en caso necesario sustituir la cerradura de la misma por una de características similares. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma equivalente a cuarenta y seis (46) SMLDV por evento, sin límite de eventos. El valor anterior incluye el costo de la mano de obra y el traslado del técnico."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 5.

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

05 OBSERVACIÓN: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica

“4. Cobertura de Sustitución de Tejas por Rotura

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de tejas de asbesto cemento, barro, cerámica, plástica, acrílicas y fibra de carbono y que formen parte de la cubierta del inmueble, el proveedor enviará con la mayor brevedad un técnico que realizará la “Asistencia de Emergencia”. Este servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma de cuarenta y cinco (45) SMLDV por asistencia, sin límite de eventos durante la vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.”

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 6:

06 OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica

“5. Reposición de Vidrios de Fachada en Caso de Rotura Accidental

Cuando como consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas o de las puertas que formen parte de la fachada que dé hacia la calle, la cual incluye la puerta principal de acceso directo de la vivienda en el caso de casas o viviendas unifamiliares, o la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de las fachadas que den hacia los aislamientos del edificio en el caso de apartamentos o unidades de vivienda que hagan parte de un edificio, el proveedor enviará a un técnico que realizará la “Asistencia de Emergencia” de reposición del(os) vidrio(s) respectivos(s), siempre y cuando las circunstancias lo permitan. Este servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma equivalente a cuarenta y cinco (45) SMLDV por evento, sin límite de eventos durante la vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales, la mano de obra y el traslado del técnico.”

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

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

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 7:

07 OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica "6. Cobertura de Inundación de Alfombras

En caso de que la alfombra resulte afectada por una inundación a causa de un daño de plomería amparado en el presente contrato, el proveedor enviará al inmueble asegurado, sin costo y previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la des inundación de la alfombra, hasta por la suma equivalente a treinta (30) SMLDV por evento, dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 8:

08 OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica ."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es

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

indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 9:

09 OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica "7. Cobertura de Secado de Alfombras

En caso de que la alfombra resulte afectada por una inundación a causa de un daño de plomería, El proveedor enviará, sin costo y previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que realizará el secado de la alfombra, hasta por la suma equivalente a treinta (30) SMLDV por evento, dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza.

El proveedor no se responsabiliza bajo este amparo, del lavado y/o reposición de las alfombras"

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 10:

10 OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica "8. Amparo de Instalaciones de Gas

El proveedor enviará al inmueble asegurado, sin costo y previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones de gas (natural o propano) del inmueble asegurado, exclusivamente en los siguientes casos:

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

Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de gas natural o propano. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones de gas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición instalación, resane, enchape y acabado.”

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 11:

11 OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica “9. Servicios de Coordinación y Referencia de Técnicos en el Hogar

Cuando el asegurado requiera servicios de técnicos en el hogar, relacionados con el mantenimiento de la vivienda: carpintería, cerrajería, plomería, ebanistería, fontanería o reparación de electrodomésticos, el proveedor proporcionara el nombre y teléfonos de estas personas.”

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 12:

12 OBSERVACIÓN: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica "10. Envío y Pago de Vigilante por Inhabitabilidad de la Vivienda Beneficiada Debido a Desprotección en sus Accesos En caso que la vivienda beneficiada como consecuencia de un hecho súbito e imprevisto amparado en la póliza, o se produzca daño grave en sus accesos desde el exterior, y/o que ocasione la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas o de las puertas que formen parte de la fachada que dé hacia la calle, la cual incluye la puerta principal de acceso directo de la vivienda, en el caso de casas o viviendas unifamiliares, o la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de las fachadas que den hacia los aislamientos del edificio en el caso de apartamentos o unidades de vivienda que hagan parte de un edificio, y comprometa de manera verificable la seguridad de los bienes de la misma, el proveedor se encarga del envío y pago de vigilancia, máximo hasta por cuarenta y seis (46) SMLDV, máximo dos (2) eventos en la vigencia de la póliza."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 13:

13 OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica "11. Estadía en Hotel por Inhabitabilidad de la Vivienda Cuando la vivienda asegurada, resultará inhabitable como consecuencia de un evento amparado por la póliza, el proveedor cubrirá los gastos de habitación del asegurado y/o residentes habituales de la vivienda en un hotel, mínimo hasta por doscientos sesenta (260) SMLDV, por máximo cinco (5) noches continuas y dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza"

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea

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

domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 14:

14 OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica "12. Envío y Pago de Acarreo de Muebles y/o Enseres por Inhabitabilidad de la Vivienda

Cuando la vivienda asegurada, resultará inhabitable como consecuencia de un evento amparado por la póliza, el proveedor asumirá el costo del acarreo de los muebles y/o enseres que indique el asegurado hasta su domicilio provisional, dentro del mismo municipio de la vivienda beneficiada, máximo hasta por cincuenta y cinco (55) SMLDV por evento, y dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza. Igualmente, el proveedor garantizará los gastos de depósito y custodia de los bienes trasladados, en una bodega elegida por el beneficiario, hasta un límite de cincuenta y cinco (55) SMLDV."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 15:

15 OBSERVACIÓN: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica "13. Transporte de Retorno Anticipado por Daño en la Vivienda que la Deje Inhabitable

En caso de que el asegurado se encuentre de viaje fuera de su ciudad de domicilio, y como consecuencia de un accidente o hecho fortuito que produzca daño grave al interior de su vivienda asegurada, haciéndose imprescindible su presencia sin que ninguna otra persona pudiera sustituirle, el proveedor asumirá los gastos de transporte del asegurado hasta su domicilio, en el medio de transporte que el proveedor considere más idóneo, un evento por vigencia de la póliza."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 16:

16 OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica "14. Servicio de Alquiler de Electrodomésticos

El proveedor asumirá los gastos de alquiler de televisor y/o video VHS/DV, cuando como consecuencia de un cortocircuito, se produzca el daño definitivo en los mismos, por un mínimo de treinta (30) días calendario un evento por vigencia de la póliza."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 17:

17. OBSERVACIÓN: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica

"15. Orientación Jurídica Vía Telefónica

El proveedor proporcionará sin costo al asegurado, la Orientación Jurídica respectiva, vía telefónica de profesionales en derecho las 24 horas del día, los 365 días del año."

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

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 18:

18. OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica "16. Orientación Jurídica Vía Telefónica por Responsabilidad Civil
El proveedor prestará sin costo al asegurado orientación jurídica vía telefónica por profesionales en Derecho en los eventos en que el asegurado se encuentre involucrado, en accidentes que le generen o puedan generar responsabilidad civil extracontractual."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Observación 19:

19. OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica "17. Chef en Casa
Coordinará la asistencia de un chef profesional al inmueble registrado dentro del perímetro urbano, en las ciudades donde Previsora tiene presencia, previo acuerdo con el Asegurado. Para ello, el asegurado debe

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

suministrar la siguiente información: nombre, teléfono, tipo de gastronomía requerida, hora y lugar del evento. Los ingredientes deben ser suministrados por el Beneficiario
El servicio debe ser solicitado con ocho (8) horas de anticipación y/o cancelado con dos (2) horas antes del evento programado. Cena para máximo veinte (20) personas.
Máximo cuatro (4) horas por evento.
Esta cobertura tendrá un límite de dieciséis (16) SMDLV y dos (2) eventos por vigencia de la póliza...”

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 20:

20 OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica “18. Servicio de Reemplazo de Empleada Doméstica en Caso de Accidente en el Hogar
En caso de un evento accidental de la empleada doméstica del predio asegurado, que requiera una hospitalización mayor a tres (3) días y por lo tanto se vea imposibilitada de realizar sus labores, asistencia enviará una empleada a su domicilio por un periodo máximo 5 días.
Para garantizar la prestación del servicio, el asegurado de la póliza deberá enviar previamente la incapacidad de la empleada doméstica al buzón de asistencia.domiciliaria@previsora.gov.co, la cual debe ser emitida por la Administradora de Riesgos Laborales - ARL.
Esta cobertura tendrá un límite de dieciséis (16) SMDLV y un (1) evento por vigencia de la póliza”

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir,

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

casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 21:

21 OBSERVACIÓN: Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica "20. Servicio de Tutoría Escolar en Caso de Accidentes
Si como consecuencia de un accidente un(a) hijo(a) del asegurado debe permanecer en reposo en su domicilio, el proveedor, asume el pago de los honorarios de un tutor particular en áreas básicas: Matemáticas, Física, Química, Literatura, Historia, Geografía y Ciencias Naturales, por un periodo máximo de treinta (30) horas por evento, máximo dos (2) eventos por vigencia de la póliza."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 22:

22 OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica

"21. Servicio de Envío de Niñera en Caso de Accidente en el Hogar
Si como consecuencia de un accidente ocurrido en el hogar, el asegurado y/o su cónyuge se ven imposibilitados para el cuidado de sus hijos por prescripción médica y en la vivienda asegurada no convive ningún familiar que pueda hacerse cargo del cuidado de los hijos, el proveedor coordinará sin costo el envío de una niñera para el cuidado de niños hasta con diez (10) años de edad. Este servicio se presta por un periodo máximo de sesenta (60) horas, un (1) evento por vigencia de la póliza."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es

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

indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 23:

23 OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica "22. Servicio de Información de Páginas Web

El proveedor brindará información de páginas web relacionadas con la consulta de instituciones académicas y bibliotecas virtuales de Colombia."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 24:

24 OBSERVACIÓN: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica "23. Cobertura de Jardinería

Cuando como consecuencia de un evento relacionado y/o amparado por las coberturas de la póliza, las plantas de los jardines del establecimiento asegurado se vean afectadas, el proveedor enviará sin costo y previo acuerdo con el beneficiario, un especialista para adelantar los trabajos de jardinería y rehabilitar la zona afectada hasta por treinta (30) SMLDV, por evento, con un máximo de dos (2) eventos por vigencia de la póliza."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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


Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 25:

25 OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica "24. Gastos de Reparación de Propiedades Vecinas de Terceros Derivadas de una Responsabilidad Civil Extracontractual

El proveedor sufragará, mediante el envío de un técnico especializado, los gastos de reparación por los daños materiales causados a las propiedades vecinas de terceras personas, con ocasión de un incendio, explosión o derrames accidentales o imprevistos de agua, surgidos en el inmueble asegurado, hasta por cuarenta (40)

SMLDV y dos (2) eventos en la vigencia de la póliza."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 26:

26. OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica " 25. Reposición de Cesta Básica de Alimentos

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

Cuando como consecuencia de cualquier evento amparado por la póliza; se produzca un daño en la nevera y/o en el congelador y/o en la alacena, el proveedor garantizará sin costo para el beneficiario el suministro de una (1) cesta básica de alimentos...”

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 27:

27. OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica

“26. Servicio Informativo Sobre Animales Domésticos

El proveedor, a solicitud del beneficiario, le proporcionará información relacionada con direcciones y teléfonos de veterinarios clínicas veterinarias, guarderías de animales domésticos y le informará requisitos de aerolíneas comerciales para viajes con mascotas.”

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 28:

28 OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica

“27. Asistencia Mascotas

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

En caso de enfermedad o accidente de la mascota del asegurado, el proveedor prestará orientación telefónica de primeros auxilios y en caso de gravedad ofrecerá el desplazamiento de un veterinario al predio asegurado, brindará asistencia en sitio y cubrirá los primeros medicamentos hasta un límite de diez (10) SMDLV por evento. Si la mascota afectada requiere el traslado a un centro hospitalario especializado, el proveedor se encargará de poner a su disposición un vehículo para la movilización. Esta cobertura tendrá un límite de veinte (20)

SMDLV y un evento por vigencia póliza.”

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 29:

29. OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica “ 28. Servicio de Conductor Profesional

En caso de imposibilidad del asegurado de la póliza para conducir el vehículo a consecuencia de un accidente y/o por incapacidad mayor a cinco (5) días, asistencia pondrá a su disposición un conductor profesional para conducir el vehículo desde el lugar donde se encuentre hasta el lugar de destino.

Esta cobertura tendrá un límite de cinco (5) SMDLV y un evento por vigencia de la póliza.”

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 30:

30. OBSERVACIÓN: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica

29. Orientación Telefónica para Estudiantes en el Exterior

A solicitud del asegurado y/o algún miembro de su núcleo familiar, el proveedor proporcionará el servicio de información sobre trámites, agencias, especializadas, colegios, intercambios académicos, becas, universidades e instituciones de educación en el exterior y los pasos a seguir en caso de interés del asegurado y/o algún miembro del núcleo familiar de adelantar estudios en el extranjero. El presente servicio se prestará las 24 horas del día, sin límite de eventos."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 31:

31. OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica

"30. Traslado de Escombros por Remodelación

En caso de remodelación de la vivienda (Baños, cocina, pisos, paredes) el proveedor organizará y tomará a su cargo los gastos de traslado de escombros hasta por treinta y seis (36) SMDLV, esta cobertura se limita a un (1) evento por vigencia de la póliza."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos

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

excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 32:

32. OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica "31. Rotura de Calentadores

El proveedor enviará un técnico especializado para iniciar las labores de taponamiento o desmonte de salidas. La reparación del calentador será por cuenta del asegurado. Esta cobertura se limita a un (1) evento por vigencia de la póliza. .."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 33:

33. OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica " 32. Gastos de Desagüe de agua por Inundación solo para Asegurados de Bogotá, Medellín y Cali"

En caso de inundación de la vivienda asegurada, a causa de daño en el calentador o sus acoples, y si las circunstancias así lo exigieran, el proveedor se hará cargo de los gastos por concepto de desagüe de agua, incluyendo secado de alfombras hasta por treinta (30) SMDLV, un (1) evento por vigencia de la póliza."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un

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

reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 34:

34. OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica “ 33. Mesero en Casa

Por solicitud del asegurado de la póliza, asistencia coordinará los servicios de un mesero que asista al lugar del evento especificado. Para ello, el asegurado debe suministrar la siguiente información: nombre, teléfono, tipo de gastronomía que se servirá, hora y lugar del evento. Este servicio aplica sólo en ciudades principales.

Este servicio cubre 4 horas por evento y atención máximo de veinte (20) personas por parte del mesero. El servicio debe ser solicitado con ocho (8) horas de anticipación y/o cancelado con dos (2) horas antes del evento programado.

Esta cobertura tendrá un límite de diecinueve (19) SMDLV y dos (2) eventos por vigencia de la póliza.” Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 35:

35 OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica “ 34. Servicio de Mantenimiento y Limpieza para BBQ

Cuando el asegurado de la póliza requiera el servicio de mantenimiento preventivo o de limpieza para su BBQ, asistencia pondrá a su disponibilidad un profesional que cubra estos servicios dentro de la residencia permanente y que se encuentre dentro del perímetro urbano.

Este servicio se prestará para BBQS cuyo funcionamiento sea a gas o eléctrico y se incluye únicamente la mano de obra, cualquier gasto adicional deberá ser cubierto por el asegurado. Quedan excluidos daños que se generen por mala manipulación.

Esta cobertura tendrá un límite de diez (10) SMDLV y un evento por vigencia de la póliza.” Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 36:

36 OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica " 35. Handy man

En caso de que el titular requiera un técnico para arreglos locativos menores en la vivienda; se coordinará el envío de un profesional que le ayudará con las siguientes labores: sustitución de grifos, instalación de cortinas, colocación de cuadros, soportes de televisores, repisas, espejos o figuras decorativas adosadas a paredes. Este servicio se prestará en el inmueble registrado. Este servicio debe ser solicitado con 24 Horas de anterioridad. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 5pm y los sábados de 8 am- 12 m.

El costo de los materiales empleados para la realización de los trabajos que conforman el servicio corre por cuenta del asegurado. Máximo dos (2) horas por evento.

Tendrá un límite de dos (2) eventos por vigencia póliza, cada uno hasta por diez (10) SMDLV."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 37:

37 OBSERVACIÓN: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica
" 36. Asistencia nutricional telefónica

A solicitud del asegurado, el proveedor orientará telefónicamente sobre temas de nutrición. Sólo se realizará la orientación inicial y no contempla llamadas de seguimiento. No se formularán recetas médicas. Se le indicará y referirá al Beneficiario los especialistas y medidas necesarias a seguir.

Importante:

- Este servicio es informativo y no implica una consulta médica, un diagnóstico de alguna enfermedad o patología, para esto El Beneficiario deberá acudir a su médico tratante, médico especialista o profesional de salud de otras ramas.
- La orientación general es brindada por profesionales de la salud, sin embargo, su orientación no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica y no hace parte de la historia clínica.
- El tiempo máximo por llamada será de 30 minutos.
- 2 eventos por año."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 38:

38 OBSERVACIÓN: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica
" 37. Asistencia psicológica telefónica

A solicitud del asegurado, el proveedor orientará telefónicamente sobre temas psicológicos, como superar un duelo, Bullying escolar, pérdida de empleo, insomnio, alcoholismo, tabaquismo, drogadicción, entre otros temas. Sólo se realizará la orientación inicial y no contempla llamadas de seguimiento. Se le indicará y referirá al Asegurado los especialistas y medidas necesarias a seguir.

Importante:

- Este servicio es informativo y no implica una consulta médica, un diagnóstico de alguna enfermedad o patología, para esto El Beneficiario deberá acudir a su médico tratante, médico especialista o profesional de salud de otras ramas.
- La orientación general es brindada por profesionales de la salud, sin embargo, su orientación no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica y no hace parte de la historia clínica.
- El Beneficiario será responsable de remitirse a un centro hospitalario o a su médico tratante, bajo su entera responsabilidad.
- El tiempo máximo por llamada será de 30 minutos.
- Dos (2) eventos por año."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 39:

39 OBSERVACIÓN: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica " 38. Asistencia tercera edad (Asesoría Emocional) para Mayores de 60 Años

A solicitud del asegurado, el proveedor orientará telefónicamente a las personas de la tercera edad, quienes presentan problemas de memoria a corto y largo plazo, atencionales, deterioro cognitivo, sedentarismo, lo cual conlleva a un mayor deterioro de las funciones vitales. En este programa las personas de la tercera edad reciben unas sesiones virtuales con actividades que le permita estimular su cerebro a través de ejercicios lúdicos y dirigidos para que los incluyan en sus rutinas diarias y puedan tener un espacio agradable y lo más importante funcional para su vida.

- El tiempo máximo por llamada será de 30 minutos.
- Dos (2) eventos por año."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 40:

40 OBSERVACIÓN: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica “

39. Asesoría en Uso en Redes Sociales

A solicitud del asegurado, el proveedor brindará soporte telefónico relacionado con el uso de las principales redes sociales: Facebook, LinkedIn, Twitter e Instagram

- El tiempo máximo por llamada será de treinta (30) minutos.
- Dos (2) eventos por año ..”

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 41:

41 OBSERVACIÓN: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica “

40. Asistencia a la Mujer (Referenciación de Peluquerías, Spa, Gimnasios)

A solicitud del asegurado, el proveedor referenciará salones de belleza, peluquerías, gimnasios y centros de estética en el perímetro urbano, los costos correspondientes al servicio de los lugares referidos correrán a cargo del beneficiario

- El tiempo máximo por llamada será de treinta (30) minutos.
- Dos (2) eventos por año”

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir,

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

casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 42:

42 OBSERVACIÓN: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica

“ 41. Referenciación para compra / cambio de vehículo

A solicitud del asegurado, el proveedor referenciará páginas web, revistas, concesionarios y otros para la compra y/o cambio de vehículo en el perímetro urbano, los costos correspondientes al servicio de la compra o cambio del vehículo correrán a cargo del beneficiario.

Importante:

- El proveedor que se referencie para la prestación de este servicio será el único responsable de los servicios prestado al Beneficiario.
- Es responsabilidad exclusiva del Beneficiario asumir el pago de los servicios prestados por el proveedor referenciado.
- El tiempo máximo por llamada será de treinta (30) minutos.
- Dos (2) eventos por año.”

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 43:

43. OBSERVACIÓN: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica

“ 42. Información sobre Vuelos y Requisitos para Viajar al exterior

Cuando el beneficiario realice viajes a Destinos Internacionales, el proveedor brindará una asesoría especificando información de vuelos y requisitos especiales para viajar al país destino.

- El tiempo máximo por llamada será de treinta (30) minutos.”

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es

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

indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 44:

44. OBSERVACIÓN XXX: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica

“ 43. Planeación Financiera

El proveedor brindará asesoría telefónica al beneficiario para la elaboración de un plan financiero (Finanzas Personales), que le permita organizar sus gastos mensuales.

* Las recomendaciones suministradas no se deben entender como de obligatorio cumplimiento y no comprometen la responsabilidad del proveedor.

* El proveedor no recolectará información o datos financieros sensibles, como números de cuentas bancarias, tarjetas de créditos, claves y demás.

- El tiempo máximo por llamada será de treinta (30) minutos.
- Dos (2) eventos por año...”

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 45:

45. OBSERVACIÓN: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica

“ 44. Asistencia Wellness

A solicitud del asegurado, el proveedor orientará telefónicamente sobre la red gimnasios para rutina básica y diagnóstico inicial. Se orientará en: Información sobre eventos deportivos. Red de descuentos en seminarios y eventos para mejorar la salud. Sólo se realizará la orientación inicial y no contempla llamadas de

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

seguimiento.

- El tiempo máximo por llamada será de treinta (30) minutos.
- Dos (2) eventos por año..."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 46:

46. OBSERVACIÓN: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica

" 45. Descuento en Farmacias

A solicitud del asegurado, el beneficiario indicará las droguerías con convenio para ofrecer descuentos y campañas de promociones mensuales, ubicadas en la ciudad más cercana a su perímetro urbano.

Importante:

- Los costos por compra de productos y acceso a las droguerías correrán por cuenta del beneficiario.
- Se brindará un máximo cinco por ciento (5%) de descuento en medicamentos recetados.
- Dos (2) eventos por año..."

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 47:

47 OBSERVACIÓN:-Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica “ 46. Descuento en Pruebas Covid (PCR y Antígeno)

A solicitud del asegurado, el proveedor indicará los laboratorios con convenio para ofrecer descuentos y campañas de promociones mensuales, ubicadas en la ciudad más cercana a su perímetro urbano.

Importante:

- Los costos de las pruebas correrán por cuenta del beneficiario.
- Se brindará un máximo cinco por ciento (5%) de descuento en pruebas Covid (PCR y Antígeno).
- Dos (2) eventos por año...”

Solicitamos a la entidad dar más claridad sobre a este texto, indicando que debe adjuntar el proveedor interesado en participar en este proceso y así dar cumplimiento a este ítem.

Respuesta Domiciliaria: Los condicionados de Asistencia Domiciliaria que se relacionan en el documento de condiciones definitivas son los servicios mínimos que debe garantizar cualquier oferente interesado en participar en el proceso. Los condicionados son claros en indicar tipo de ser servicio requerido, número de eventos, topes por servicio alcance y exclusiones. Por lo anterior, lo que debe adjuntar el interesado es indicar que cumple con lo estipulado en el documento de condiciones en cada uno de los capítulos respectivos, incluidos los anexos.

Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor garantice la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 48:

48. OBSERVACIÓN - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica “ Garantía de los Servicios

El proveedor dará garantía de tres (3) meses, por todos los trabajos realizados por sus técnicos o su personal autorizado. Esta garantía se pierde cuando el asegurado adelante trabajos con personal diferente al autorizado sobre los trabajos ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos...”

Solicitamos a la entidad indicar como se determina si el asegurado adelanto trabajos con un personal diferente al autorizado.

Respuesta: Se determina a través de la revisión de documentación que el proveedor seleccionado debe realizar respecto de cada ejecución de servicio que realizan los técnicos de asistencia.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 49:

49. OBSERVACIÓN: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR se indica

“Reembolso

En los casos en que el proveedor no tenga disponibilidad inmediata, o no cuente con técnicos especializados en el ámbito territorial definido para el servicio, el asegurado tendrá derecho al reembolso de los gastos

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

incurridos por la ocurrencia de los eventos cubiertos, hasta los límites establecidos en cada uno de ellos, siempre y cuando el asegurado cumpla con las siguientes obligaciones: a) El Asegurado deberá solicitar la autorización a través de la línea de asistencia, informando el nombre del destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la póliza del seguro, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa. Una vez reciba la solicitud previa, el proveedor seleccionado le dará al asegurado un código de autorización, con el cual deberá remitir las facturas

originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso el proveedor seleccionado realizará un reembolso sin que se encuentre previamente autorizado por la línea de Asistencia y el asegurado haya remitido las facturas originales correspondientes al servicio autorizado...”

Agradecemos a entidad el suministro del protocolo para efectuar estos reembolsos y que condiciones deben tener las facturas para ser aceptadas.

Respuesta Domiciliaria: Respecto al proceso de reembolso, se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor GARANTICE la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no hay ningún servicio que en primera instancia opere por reembolso. Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, súbitos o imprevistos en los cuales medie el caso fortuito y/o fuerza mayor y que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red. El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 50:

50. OBSERVACIÓN:

5. Obligaciones generales de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR

3. Programar y coordinar con el supervisor del contrato, todas las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del contrato.

¿Cuántos supervisores dispondrá la entidad para la ejecución del contrato?

¿Las reuniones se llevarán de manera colectiva con los supervisores o de manera independiente?

Respuesta: En lo referente al número de supervisores, por favor validar el numeral 11 de la página 37 del documento de condiciones definitivas. Sin embargo, para aclarar son tres (3) supervisores principales.

Las reuniones de seguimiento se efectuarán con todos los supervisores del contrato.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 51:

51. OBSERVACIÓN:

6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR

1. INFRAESTRUCTURA

EL PROVEEDOR deberá contar con el siguiente esquema de infraestructura al momento de inicio del contrato, el cual redundará óptimamente en la prestación del servicio objeto de la presente convocatoria.

- 1.1** Garantizar a **LA PREVISORA S.A.** una central telefónica con plataforma IP, con capacidad de conectar e interactuar con troncales SIP y/o primarios. **EL PROVEEDOR** deberá garantizar como mínimo ciento veinte (120) líneas telefónicas estructuradas bajo un PBX, con sistema multi-conferencia, y en caso de requerirse un mayor número de líneas, **EL PROVEEDOR** debe estar en la capacidad de ampliarlas en un término máximo de quince (15) días hábiles, acorde a las necesidades, para garantizar los niveles de atención. Esto sin costo adicional para **LA PREVISORA S.A.** Se requiere que el sistema no permita a los usuarios permanecer un tiempo indefinido dentro del menú de opciones. Una vez se identifique que un usuario no interactúa con el menú de opciones la llamada deberá ser finalizada por el sistema.

¿Para la capacidad de infraestructura tecnológica, con cuanto tiempo se cuenta para labores de empalme y verificación de estos requisitos por parte de la entidad?

¿no se evidencia un periodo de empalme, en el evento de plantearse quien asume estos costos?

Respuesta: Dado que el oferente debe contar con la experiencia necesaria para la ejecución de este tipo de contratos, debe tener toda la infraestructura necesaria con la presentación de su propuesta.

En lo referente al empalme, ver la respuesta dada a Camarca en la observación 14.3.

Las reuniones no tendrán ningún costo para **LA PREVISORA S.A.**, o compensación para el oferente adjudicado, toda vez que serán necesarias para que el proveedor pueda prestar los servicios de asistencia requeridos.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí _X_ No

Observación 52:

52. OBSERVACIÓN:

ANEXO No. 7 MATRIZ DE RIESGOS

Clasificación	Fuente	Tipo	Riesgo	Causa	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Medidas de control	Tratamiento
Específica	Interna	Financiera	Disponibilidad presupuestal para realizar el proceso contractual.	1. Omitido en la inclusión del proceso de contratación en el plan anual de adquisición de bienes y servicios de la compañía. 2. Falta de recursos suficientes para el proceso. 3. Falta de recursos suficientes para el proceso. 4. Proyección el presupuesto en la totalidad de información requerida.	100%	Alta	1. Incluir en el plan anual de adquisición de bienes y servicios de la compañía. 2. Verificar el presupuesto asignado. 3. Verificar el presupuesto asignado. 4. Verificar el presupuesto asignado. 5. Verificar el presupuesto asignado. 6. Verificar el presupuesto asignado.	1. Incluir las necesidades contractuales dentro del plan anual de adquisición de bienes y servicios y del presupuesto de cada año fiscal. 2. Incluir las necesidades contractuales dentro del plan anual de adquisición de bienes y servicios y del presupuesto de cada año fiscal. 3. Incluir las necesidades contractuales dentro del plan anual de adquisición de bienes y servicios y del presupuesto de cada año fiscal. 4. Incluir las necesidades contractuales dentro del plan anual de adquisición de bienes y servicios y del presupuesto de cada año fiscal. 5. Incluir las necesidades contractuales dentro del plan anual de adquisición de bienes y servicios y del presupuesto de cada año fiscal. 6. Incluir las necesidades contractuales dentro del plan anual de adquisición de bienes y servicios y del presupuesto de cada año fiscal.

Observación 52.1:

Agradecemos a la entidad evaluar el riesgo de no incrementar el contrato en IPC Y SMLV al inicio de cada anualidad.

Hay un presupuesto asignado, pero no se da a conocer el precio piso y techo, lo cual genera un riesgo para los oferentes al desconocer estos montos. ¿la entidad ha estimado estos riesgos?

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta:

Respecto al piso y techo, ver respuesta a la observación del posible oferente Camarca. Observación 42.2.

No se comprende el comentario de no incrementar en IPC y SMLV, por favor validar el "CAPÍTULO IV ASPECTOS CALIFICABLES" del documento de condiciones definitivas.

Observación 52.2:

Código	Fecha	Tipo	Riesgo	Causa	Gravedad	Atenuación	Comentarios del evento	Tratamiento
52.02.01	16/02/2024	Operativa	Incumplimiento o demoras en la presentación de los requisitos establecidos por la Compañía para la contratación.	1. Demora en el proceso de elaboración del documento de invitación. 2. Inportunidad en la entrega de cada uno de los requisitos y especificaciones de los áreas que deben realizar la definición de los documentos del documento. 3. Inportunidad de la presentación de la necesidad de contratación por el Comité de Contratación y por la Junta Directiva. 4. Inportunidad en la publicación de los términos de la contratación.	Alta	Alta	1. Retraso en el proceso de selección y contratación por no contar con documentos y especificaciones requeridas. 2. Inportunidad de los eventos que se requieren para el proceso.	1. Seguimiento permanente para recibir la respuesta oportuna de los diferentes áreas para la definición del documento. 2. Entrega de todos los documentos necesarios para su inclusión en la invitación. 3. Presentación ante Comité y Junta Directiva con los requisitos establecidos por estos entes.

La entidad establece el riesgo de Incumplimiento o demoras en la presentación de los requisitos soportes establecidos por la Compañía para la contratación, preguntamos a la entidad ¿han establecido el riesgo que tiene el oferente interesado con la demora en la expedición de certificaciones de experiencia, en las condiciones que las están solicitando, especialmente en

- Indicar el valor total del contrato indicando si incluye impuestos o no y cuales son y el valor ejecutado antes de IVA.

Respuesta: Se considera que hay tiempo suficiente en la expedición de certificaciones, toda vez que el proceso se publicó en la página web el 16 de febrero de 2024, y el cierre programado se ajustó mediante adenda. Por lo tanto, si el oferente está interesado en participar y cumple con las condiciones establecidas ya pudo haber solicitado la expedición de dichas certificaciones. Ver respuesta dada a CAMARCA S.A.S. en observación 17.4 y demás respuestas al proceso.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 52.3:

Manifestamos a la entidad que es muy difícil la expedición de una certificación en esas condiciones, lo máximo que indica la entidad es incluido o excluido IVA, por otra parte, el tiempo establecido por la entidad para la presentación de estos documentos es muy corto.

Respuesta: Se acepta la observación. Sera modificado mediante adenda, quedando de la siguiente manera:

(...)

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.

(...)

No obstante, se aclara al posible oferente que el tiempo para la entrega de ofertas ha sido prorrogado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 52.4:

Agradecemos a la entidad, que para evitar riesgos de cálculos en las ofertas económicas se de a conocer el estudio de mercado, indicando precio piso y precio techo por cada segmento y servicios solicitado en la invitación abierta No. 003- 2024.

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Respuesta: Se publicará el resultado del estudio de mercado. Respecto al piso y techo, ver respuesta a la observación del posible oferente Camarca. Observación 42.2.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 52.5:

Agradecemos a la entidad evaluar los riesgos en los documentos solicitados y los tiempos estipulados para su presentación, para que se materialicen los principios de igualdad y transparencia y no estar favoreciendo a un tercero con el contenido y estructura de la invitación abierta No. 003-2024.

Respuesta: Se considera que hay tiempo suficiente en la expedición de certificaciones, toda vez que el proceso se publicó en la página web el 16 de febrero de 2024, y el cierre programado se modificó mediante adenda. Por lo tanto, si el oferente está interesado en participar y cumple con las condiciones establecidas ya pudo haber solicitado la expedición de dichas certificaciones, realizar estudios preliminares y como tal haber solicitado los documentos que considere pertinentes para adjuntar a su oferta e iniciar el armado de la misma.

Es importante mencionar que, dada la experiencia del posible oferente, estos los soportes solicitados en la presente invitación son los mínimos que debe cumplir y tener para ejercer su operación.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 53:

53. OBSERVACIÓN:

g. Verificación de no inclusión en el boletín de responsables fiscales

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.

¿Cuál debe ser su fecha de expedición?

Respuesta: Con una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 54:

54. OBSERVACIÓN:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

h. Verificación de no inclusión en el boletín de antecedentes disciplinarios

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.**

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.

¿Cuál debe ser su fecha de expedición?

Respuesta: Con una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 55:

55. OBSERVACIÓN:

i. Verificación de antecedentes judiciales del MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICÍA NACIONAL

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.**

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.

¿Cuál debe ser su fecha de expedición?

Respuesta: Con una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 56:

56. OBSERVACIÓN:

k. Lista restrictiva de lavado de activos

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.

¿Cuál debe ser su fecha de expedición?

Respuesta: Con una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 57:

57. OBSERVACIÓN:

n. Certificado de inhabilidades e incompatibilidades

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.

¿Cuál debe ser su fecha de expedición?

Respuesta: Con una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

Observación 58:

58. OBSERVACIÓN:

o. Tratamiento y protección de datos personales

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.

¿Cuál debe ser su fecha de expedición?

Respuesta: Con una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días a la fecha de cierre del proceso.

Modifica el documento de condiciones definitivas: **Sí** **No**

Observación 59:

59. OBSERVACIÓN:

6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR

1. INFRAESTRUCTURA

1.3 Contar con un sistema de grabación e identificación del 100% 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.

¿Cuánto es el tiempo de custodia de la grabación de llamadas?

Respuesta: Ver la respuesta de la Observación 2 dada a Camarca.

Modifica el documento de condiciones definitivas: **Sí** **No**

Observación 60:

60. OBSERVACIÓN:

1.5 Contar con un sistema de registro de expedientes de las solicitudes de los servicios que hagan los asegurados de LA PREVISORA S.A., con el registro de la traza de las interacciones y seguimientos efectuados con fechas, horas y demás información pertinente, a cada uno de los clientes, la cual podrá ser consultada por LA PREVISORA S.A. en cualquier momento.

Observación 60.1:

¿la entidad entregara la base de registros de expedientes?

Respuesta: En relación con los expedientes ver respuesta a la Observación 13.2 dada a Camarca.

Modifica el documento de condiciones definitivas: **Sí** **No**

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

Observación 60.2:

¿existe una etapa de empalme para esta operación? ¿quién asume los costos por empalme?

Respuesta: En relación con el empalme, ver la respuesta dada en la observación 51.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 61:

61. OBSERVACIÓN:

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.

¿Cuál es el procedimiento que tiene la Previsora para la efectuar eliminación de la información?

Respuesta: Ver la respuesta a la Observación 2 dada a Camarca S.A.S.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 62:

62. OBSERVACIÓN:

1.12 De acuerdo con la plataforma tecnológica que disponga EL PROVEEDOR para la administración de los servicios solicitados por los asegurados, debe entregar usuarios de consulta con el fin de que LA PREVISORA S.A., pueda validar la información de los servicios en trámite y/o gestionados en línea.

¿cuántos usuarios de consulta son los solicitados?

Respuesta: Ver la respuesta dada a la Observación 13.1 presentada por Camarca S.A.S.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 63:

63. OBSERVACIÓN:

1.13 Poner a disposición de LA PREVISORA S.A., agentes de Call Center y coordinadores de la operación con disponibilidad las 24 horas, los 365 días del año y por el tiempo de ejecución del contrato, así como supervisores de calidad.

¿cuántos recursos son requeridos para horarios nocturnos y de fines de semana?

Respuesta: Ver respuesta a Observación 13.6 dada a Camarca.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

Observación 64:

64. OBSERVACIÓN:

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.

¿Dónde deben estar ubicados físicamente estos recursos?

Respuesta: El proveedor es quien determina esta ubicación. En complemento revisar la respuesta dada a camarca en la observación 13.7:

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 65:

65. OBSERVACIÓN:

g. Cargue oportuno de la totalidad de documentación exigida, que se recopila producto de la asistencia jurídica en sitio en el momento del accidente, la cual se debe efectuar en un periodo de dos (2) días hábiles posterior a la prestación del servicio.

¿Cuáles son los documentos que se deben cargar por cada servicio?

Respuesta: Ver respuesta dada en la observación 13.12 de Camarca.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 66:

66. OBSERVACIÓN:

h. Que en todos los casos donde se preste el servicio de asistencia jurídica en sitio, el abogado identifique si el caso es susceptible de recobro y que tengamos acceso a esta información, en los tiempos establecidos por la Compañía

¿Como se identifican aquellos servicios objeto de recobro? Agradecemos suministrar el protocolo de cobro de estos servicios.

Respuesta: Ver respuesta dada en la observación 13.13 de Camarca.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 67:

67. OBSERVACIÓN:

EL PROVEEDOR deberá rendir y presentar informes de gestión de calidad mensuales, así como la facturación de todos los servicios prestados discriminados por conceptos, asegurados, dirección, teléfono, ciudad, fecha y hora de solicitud y prestación de la asistencia, etc., informes que se estructurarán una vez se haya adjudicado el contrato. LA PREVISORA S.A., podrá solicitar información adicional a la aquí descrita si así lo requiere. De acuerdo con lo anterior, EL PROVEEDOR deberá presentar en cualquier momento de la ejecución del contrato, cualquier informe, estudio y otro documento referente a los servicios contratados por LA PREVISORA S.A. Dentro de los informes se debe contemplar información necesaria para validar los acuerdos de niveles de servicio estipulados en el capítulo de

REPORTES

¿La estructura de los informes solicitados por la entidad se socializarán con el oferente seleccionado?

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta: Sí.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 68:

68. OBSERVACIÓN:

2.4. En cuanto a los protocolos y procedimientos para la atención de los servicios aquí referenciados, al inicio del contrato se implementarán los utilizados normalmente para estos servicios por EL PROVEEDOR, y dentro del mes siguiente al inicio del contrato se llevará a cabo una reunión con las diferentes áreas que se verán inmersas en la atención de la operación para fijar los parámetros de desarrollo del contrato, así como los protocolos y procedimientos, acordes con los requerimientos de LA PREVISORA S.A.

¿Existe un periodo de empalme entre el antiguo y nuevo proveedor? ¿Quién asume estos costos?

Respuesta: Ver respuesta dada a Camarca en la Observación 14.3.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 68.1:

¿desde qué momento entra a facturar el nuevo proveedor?

Respuesta: Por favor consultar el numeral "5 – Forma de Pago" de la página 51, del documento condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 69:

69. OBSERVACIÓN:

3. De orden técnico (Capacidad técnica)

a. Experiencia técnica habilitante

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 públicas o privadas del sector financiero o compañías de seguros.

Observación 69.1:

¿La Previsora por que limita la experiencia con contratos celebrados con empresas nacionales públicas o privadas del sector financiero o compañías de seguros?

Respuesta: Se acepta la observación, se eliminará la necesidad de presentar experiencia en el sector financiero y de seguros. Se mantiene la experiencia requerida en el territorio colombiano.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 69.2:

¿Por qué no se puede presentar certificaciones de empresas nacionales y/o internacionales, públicas y/o privadas?

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta: No es clara la observación, toda vez que en el literal "a" de la página 65, se menciona: certificaciones de contratos celebrados con empresas nacionales públicas o privadas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 69.3:

¿Las compañías que no tengan experiencia en Colombia serán aceptadas?

Respuesta: No es viable, se debe contar con la experiencia exigida en el documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 70:

70. OBSERVACIÓN:

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, domiciliaria y de personas.

Se sugiere a la entidad que en las certificaciones se pueda demostrar los servicios solicitados en conjunto o por separado, es decir una certificación puede contener los 3 servicios, otra certificación puede contener un (1) servicio. No es necesario que las seis (6) certificaciones indiquen los mismos 3 servicios solicitados "automóviles, domiciliaria y de personas".

Es importante resaltar a la entidad que la globalización y la vanguardia del mundo actual, ha hecho que en el mercado de la asistencia se utilicen otras modalidades de transporte.

Respuesta: Ver la respuesta dada a Camarca S.A.S. en la Observación 16.2.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 71:

71. OBSERVACIÓN:

Las certificaciones sólo podrán ser reemplazadas por la respectiva acta de liquidación siempre que dicha acta contenga la información solicitada en el presente pliego.

¿Cómo se evaluará un contrato que este en ejecución?

Se informa a la entidad, que varios de nuestros clientes nos hacen firmar un acuerdo de confidencialidad en la cual no podemos dar a conocer el valor del contrato, por tal motivo solicitamos que podamos certificar el valor con facturas previa certificación emitida por el revisor fiscal, contador y/o representante legal.

Respuesta: De acuerdo con la inquietud, nos permitimos indicar que se ajustará el literal "a. Experiencia técnica habilitante", página 66, del documento de condiciones definitivas de la siguiente manera:

(...)

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 lo referente a contratación en ejecución, por favor remitirse a la respuesta dada a CAMARCA S.A.S en observación 17.4.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 72:

72. OBSERVACIÓN:

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.

¿para el caso de consorcio y uniones temporales, las certificaciones aportadas pueden contener uno de los 3 servicios solicitados?

Respuesta:

Por favor remitirse a la respuesta 16.2 de las observaciones de Camarca S.A.S.

Se atiende parcialmente la sugerencia del oferente, aclarando que en la certificación se deberá establecer en los siguientes servicios:

(...)

Las certificaciones deberán acreditar en su objeto contractual y/o alcance los servicios de asistencia de automóviles, y/o domiciliaria y/o de personas.

(...)

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 73:

73. OBSERVACIÓN:

Indicar el valor total del contrato indicando si incluye impuestos o no y cuales son y el valor ejecutado antes de IVA

Se solicita a la entidad rectificar el tipo de certificaciones que están solicitando, ya que de acuerdo al cronograma establecido para el proceso es muy difícil que una entidad expida la certificación en las condiciones que son requeridas.

Respuesta: se acepta la observación. Sera modificado mediante adenda, quedando de la siguiente manera:

(...)

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.

(...)

Se considera que hay tiempo suficiente en la expedición de certificaciones, toda vez que el proceso se publicó en la página web el 16 de febrero de 2024, y el cierre es modificado mediante adenda. Por lo tanto, si el oferente está interesado en participar y cumple con las condiciones establecidas, ya puede estar armando su propuesta. Ver respuesta dada a CAMARCA S.A.S. en observación 17.4.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 74:

74. OBSERVACIÓN:

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

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

¿Cómo evaluara la entidad los montos de las certificaciones?

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en el documento de condiciones definitivas, literal "a. Experiencia técnica habilitante", paginas desde la 65 a la 68, se indica la forma en que se evaluarán las certificaciones bajo la figura de Consorcio y Unión Temporal. Ver demás respuestas a observaciones y adenda que se publicará.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 74.1:

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

¿Con el valor total del contrato ó con el valor ejecutado?

Respuesta: Se acepta la observación. Sera modificado mediante adenda, quedando de la siguiente manera:

(...)

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.

(...)

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 74.2:

¿Esta evaluación es antes o después de IVA?

Respuesta: Antes IVA.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 75:

75. OBSERVACIÓN:

c. Recurso humano

La entidad solicita la experiencia con compañías de seguros ¿por qué esta limitante? si el servicio de asistencia no es únicamente prestado por aseguradoras.

Se sugiere dejarlo abierto a "contratos de asistencia"

Respuesta: Ver respuesta dada a CACIQUE S.A.S. en observación 69.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 76:

76. OBSERVACIÓN:

c. Recurso humano

EL OFERENTE deberá adjuntar con su propuesta una certificación firmada por su Representante Legal donde indique que, de adjudicarsele 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, más los perfiles

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

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.

La entidad solicita el aporte de varios documentos (hojas de vida, certificaciones, diplomas, actas, tarjetas profesionales, pagos de seguridad social entre otros), amablemente solicitamos a la entidad que con el aporte de un compromiso sea suficiente y el aporte de documentos sea exigible únicamente al ganador.

Respuesta: Se acepta parcialmente la sugerencia, se modificará en los términos de la adenda que se publicará.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 77:

77. OBSERVACIÓN:

El posible oferente deberá permitir realizar los cambios de personal que LA PREVISORA S.A., por intermedio del supervisor del contrato de manera motivada, en ejercicio de esta facultad se reserva el derecho de exigir el reemplazo de cualquier persona vinculada a proyecto objeto del contrato.

Se solicita a la entidad, que primero se realice los tramites internos de investigación, de acuerdo con el reglamento interno de trabajo de cada entidad.

Respuesta: Ver respuesta dada a Camarca S.A.S. en la observación 25.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 78:

78. OBSERVACIÓN:

– 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/descarga-deformatos>

Se solicita a la entidad enumerar cuales perfiles deben diligenciar hoja de vida de función pública.

Respuesta: Todos los perfiles deben presentar la hoja de vida a la organización. En complemento de esta respuesta Ver respuesta dada a Camarca S.A.S en observación 27.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 79:

79. OBSERVACIÓN:

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.

Se solicita a la entidad indicar cual perfil del recurso humano debe cumplir con la profesión de derecho o salud.

Respuesta: El oferente debe realizar la revisión de los perfiles requeridos y decidir que perfil acreditar.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 80:

80. OBSERVACIÓN:

18. Cronograma del proceso

Se solicita a la entidad que, de acuerdo con el cronograma del proceso, se analice la probabilidad de cambiar la fecha de la entrega de propuestas.

Respuesta: El plazo ha sido ajustado ver adenda correspondiente.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 81:

81. OBSERVACIÓN:

CAPÍTULO IV ASPECTOS CALIFICABLES

1. Factores de calificación

f. Factor de trabajadores en condición de discapacidad	Diez (10) puntos.
Total puntaje	1.000

Solicitamos a la entidad que el factor de trabajadores en condición de discapacidad sea cambiado por un compromiso y para la asignación de puntaje el oferente interesado seleccione la cantidad de personal en condición de discapacidad que colocara en la operación

Personas asignadas al proyecto en condición de discapacidad	Puntos	Marque con X
1	3	
2	6	
3	10	

Respuesta: No es posible aceptar la carta de compromiso. El requisito debe ser acreditado como lo indica la norma aplicable.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 82:

82. OBSERVACIÓN:

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

Solicitamos a la entidad dar a conocer el precio piso y techo de todos los servicios, y así respetar lo enunciado en el numeral.

Respuesta: Ver respuesta dada CAMARCA S.A.S en la observación 42.2

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 83:

83. OBSERVACIÓN:

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.

Se solicita a la entidad información adicional para la proyección de precios, entre estos la siniestralidad de los productos objeto de la invitación abierta No. 003-2024.

Respuesta: No es clara la observación, toda vez que en los históricos entregados como soporte al documento de condiciones definitivas, se encuentran los servicios por cada línea de contrato, así como por cada servicio, ubicación, llamadas entrantes, y riesgos expuestos. 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) y ANEXO No. 27 HISTÓRICO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA – AUTOMÓVILES (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). Es de aclarar que el observante aportó el acuerdo de confidencialidad y en consecuencia se le envió la información de los históricos.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 84:

84. OBSERVACIÓN:

4. Financiación y presupuesto oficial

Se solicita a la entidad informar que segmentos estan siendo respaldados, por la Gerencia de seguros patrimoniales y vida, por la gerencia de seguros generales e ingenierías y por la gerencia de automóviles.

Respuesta: El presupuesto asignado ya se encuentra definido por vigencia de acuerdo con lo indicado en el numeral "4. Financiación y presupuesto oficial", páginas 49 y 50. Los CDP enunciados en el documento de condiciones definitivas del contrato, están respaldando las líneas o segmentos de cada servicio prestado en automóviles (Gerencia Técnica de Automóviles), domiciliaria (Gerencia Técnica de Seguros Generales e Ingenierías) y a personas (Gerencia Técnica de Seguros Patrimoniales y Vida).

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 85:

85. OBSERVACIÓN:

Los incrementos anuales a los precios unitarios establecidos en el contrato se harán efectivos al inicio del segundo año del contrato, es decir a partir del 1 de junio de 2025 y hasta el 31 de mayo del 2026.

Se solicita a la entidad que los incrementos sean dados a partir del 1 de enero de cada vigencia.

Respuesta: No es viable aceptar esta condición, toda vez que el contrato no inicia el 1 de enero, por tanto, el aumento debe iniciar cuando efectivamente se cumplan doce (12) meses de ejecución. El oferente debe tener en cuenta en su propuesta los incrementos, costos directos, indirectos y demás impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

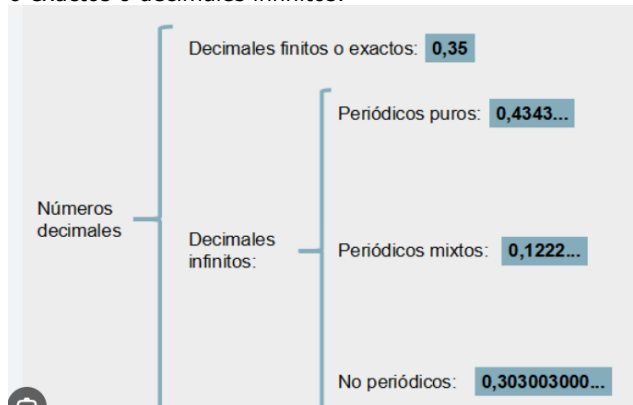
Observación 86:

86. OBSERVACIÓN:

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.

Se solicita a la entidad informar si el valor para este anexo se debe dar sin decimales, o con decimales finitos o exactos o decimales infinitos.



Respuesta: El valor a presentar es sin decimales, es decir valor entero.

Modifica el documento de condiciones definitivas: **Sí** **No**

Observación 87:

87. OBSERVACIÓN:

¿Se debe entregar el anexo No? 31 y No. 32 diligenciado en la propuesta?

Respuesta: Sí, deben ser entregados con la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: **Sí** **No**

Observación 88:

88. OBSERVACIÓN:

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 solicita a la entidad un ejemplo de cómo se factura el servicio y cómo lo paga la previsorora

Respuesta: Ver respuesta a la observación 1 de La empresa Camarca Soluciones Logísticas, pagina 1.

Modifica el documento de condiciones definitivas: **Sí** **No**

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: Previsorora 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

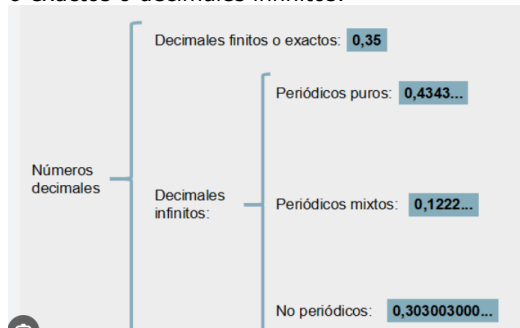
Observación 89:

89. OBSERVACIÓN:

H. Manejo de Clientes:

Hasta cincuenta (50) puntos. EL OFERENTE que oferte 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

Solicitamos a la entidad indicar como se debe dar el porcentaje (%): sin decimales, o con decimales finitos o exactos o decimales infinitos.



Respuesta: Es posible incluir decimales. El máximo permitido es dos.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 90:

90. OBSERVACIÓN:

Puntaje para el servicio de asistencia domiciliaria:

A. Oferta económica: Hasta doscientos cincuenta (250) puntos.

Solicitamos a la entidad indicar si se deben llenar las dos hojas del anexo No. 30 cálculo de tarifa lineal domiciliaria.

¿Los valores deben dar sin decimales, o con decimales finitos o exactos o decimales infinitos? Así mismo se necesita conocer el precio mínimo y máximo, para mantenernos dentro del rango.

Respuesta Domiciliaria: No, el anexo 30 cálculo de tarifa línea asistencia domiciliaria se debe presentar para la oferta económica, diligenciando solo la hoja de riesgo expuesto dado que para esta línea solo se recibirá propuesta económica por riesgo expuesto. Se ajusta formato.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 91:

91. OBSERVACIÓN:

Las ofertas que ofrezcan límites superiores a los exigidos en SMDLV como en número de eventos / año, se les otorgara un puntaje adicional así:

1.2. 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

Solicitamos a le entidad el suministro de un formato para diligenciar o informarnos en que ubicación del proceso de invitación abierta No. 003-2024 se encuentra.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta: Se publicará formato.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 92:

92. OBSERVACIÓN:

1.3. 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.

Solicitamos a le entidad el suministro de un formato para diligenciar o informarnos en que ubicación del proceso de invitación abierta No. 003-2024 se encuentra.

Respuesta: Se publicará formato.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 93:

93. OBSERVACIÓN:

C. Coberturas adicionales y gastos varios: Hasta veinticinco (25) 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 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.

Solicitamos a le entidad el suministro de un formato para diligenciar o informarnos en que ubicación del proceso de invitación abierta No. 003-2024 se encuentra.

Respuesta: Se publicará formato.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 94:

94. OBSERVACIÓN:

b. 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.

Solicitamos a le entidad el suministro de un formato para diligenciar o informarnos en que ubicación del proceso de invitación abierta No. 003-2024 se encuentra.

Respuesta: Se publicará formato.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 95:

95. OBSERVACIÓN:

Puntaje para el servicio de asistencia a 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

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

1. Valor de los precios de riesgo expuesto: La oferta que ofrezca el valor más bajo tendrá un máximo puntaje de veinticinco puntos 25 puntos.

Solicitamos a la entidad el suministro de un formato para diligenciar o informarnos en que ubicación del proceso de invitación abierta No. 003-2024 se encuentra.

Respuesta: Personas. Se adjuntará ANEXO NUEVO FORMATO ASPECTOS CALIFICABLES ASISTENCIA PERSONAS

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 96:

96. OBSERVACIÓN:

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.

Solicitamos a la entidad el suministro de un formato para diligenciar o informarnos en que ubicación del proceso de invitación abierta No. 003-2024 se encuentra.

Respuesta: Personas. Se adjuntará ANEXO NUEVO FORMATO ASPECTOS CALIFICABLES ASISTENCIA PERSONAS

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 97:

97. OBSERVACIÓN:

3. Coberturas adicionales y gastos de servicio: Hasta diez (10) puntos. a. Coberturas adicionales

Solicitamos a la entidad el suministro de un formato para diligenciar o informarnos en que ubicación del proceso de invitación abierta No. 003-2024 se encuentra.

Respuesta: Se publicará formato.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 98:

98. OBSERVACIÓN:

b. Gastos de servicio: 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.

Solicitamos a la entidad indicar como se debe dar el porcentaje (%): sin decimales, o con decimales finitos o exactos o decimales infinitos.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

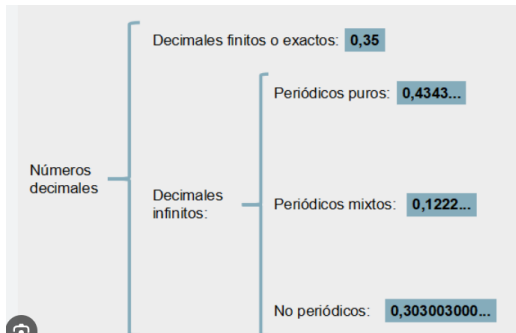
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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



Respuesta: Sí se aceptan dos decimales.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 99:

99. OBSERVACIÓN:

ii. Factor de puntaje adicional: Hasta veintitrés (23) 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 mínimo de treinta millones de pesos (\$30,000,000) anual, se le asignará

un valor máximo de veintitrés (23) puntos. Para los que ofrezcan menor valor se aplicará la regla de tres (3) simple inversa.

Solicitamos a la entidad que pasa con las propuestas que ofrezcan más de \$30.000.000, no está claro la asignación de puntaje para estos casos.

Respuesta: Ver observación dada a CAMARCA S.A.S. en Observación 43.18.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 100:

100. OBSERVACIÓN:

ANEXO No. 13 SERVICIOS DE ASISTENCIA AUTOMÓVILES

En este anexo aparecen varias notas donde el proveedor debe presentar unas tarifas; sin embargo, no los vemos inmersos dentro del documentos o anexos de condiciones definitivas del proceso de invitación abierta No. 003-2024, se pregunta a la entidad si éstos costos se deben cotizar y en que formato?

Respuesta: No es clara la pregunta, no obstante, se aclara que el oferente debe tener en cuenta para la presentación de las tarifas, los anexos No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 101:

101. OBSERVACIÓN

De acuerdo con la cantidad y descripción de anexos del proceso, agradecemos ala entidad informarnos ¿cuáles son los anexos que como proponentes debemos presentar en el momento de la audiencia?

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta: Todo lo que establezca el documento de condiciones definitivas que debe ser presentado en antes del cierre del proceso. La audiencia se realiza para validar públicamente información que los oferentes presentaron antes del cierre del proceso, por favor validar el procedimiento de la audiencia de cierre.

Observación 102:

102. OBSERVACIÓN:

e. Plan de continuidad del negocio – PCN activo.

Se solicita a la entidad requerir este documento con sus pruebas únicamente al proponente seleccionado, ya que por motivos de confidencialidad este documento no se puede aportar.

Respuesta: Ver respuesta dada a Camarca en la observación 8.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 103:

103. OBSERVACIÓN:

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.

Se solicita a entidad permitir la constancia informando y verificando que la ISO 27001 se encuentra en proceso

Respuesta: El posible oferente debe al menos certificar que tiene un SGSI implementado de acuerdo al estándar ISO 27001 o superior.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 104:

104. OBSERVACIÓN:

6. Impuestos, Tasas y Contribuciones

EL OFERENTE deberá tener en cuenta todos los impuestos nacionales, internacionales, municipales, distritales (incluido estampillas) y demás aplicables que hayan de causarse para la celebración y ejecución del contrato,

los cuales corren por cuenta de EL OFERENTE seleccionado y no dará lugar a ningún pago adicional de los precios pactados. Con relación a la retención en la fuente por renta, LA PREVISORA S.A. procederá de conformidad con la normatividad tributaria vigente dependiendo del objeto del contrato y en caso de que no haya lugar a ello, deberá indicarse la norma que lo excluye o le otorga exención. En todo caso, corresponde a EL OFERENTE sufragar todos los impuestos que le correspondan de conformidad con la normativa vigente. EL OFERENTE al confeccionar su propuesta económica deberá incluir en la misma todos los impuestos para la

celebración y ejecución del contrato, valores que se entenderán siempre incluidos en el valor total del contrato que se suscriba y por tanto no habrá lugar a ningún pago adicional por estos conceptos.

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

Solicitamos a la entidad evaluar los incrementos de IPC y SMLV los cuales debería aplicarse al inicio de cada anualidad, ya que tributariamente se debe cumplir con estos impuestos, tasas y contribuciones a partir del 1 de enero de cada vigencia.

Respuesta: Ver respuesta dada a CACIQUE S.A.S. en observación 85.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 105:

105. OBSERVACIÓN:

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, 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 y una contraseña para su acceso, la cual será revelada por parte de **EL OFERENTE** únicamente durante la audiencia de cierre.

Se solicita a la entidad, indicar el procedimiento en el evento que los archivos no pasen por su peso a la plataforma destinada para este proceso.

Respuesta: Es responsabilidad de **EL OFERENTE** asegurarse de que la oferta quede radicada en **LA PREVISORA S.A.** y que se puedan acceder a los archivos ahí indicados. Para ello deberá examinar con detenimiento en numeral **25. Entrega, contenido y recepción de propuestas** del documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 106:

106. OBSERVACIÓN:

8. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

1. Asistencia ramo de automóviles:

Con el objeto de establecer lineamientos de atención acordes con el tipo de servicio, **EL PROVEEDOR** deberá cumplir con los siguientes acuerdos de servicio:

Las sanciones estipuladas en caso de incumplimiento serán objeto de descuento en la factura de servicio emitida por **EL PROVEEDOR** del mes de prestación de los servicios.

a. Servicio de grúa

EL PROVEEDOR garantizará la llegada de la grúa al sitio solicitado y la adecuada prestación del servicio en los siguientes tiempos:

En Zona Urbana:

- En las ciudades capitales con presencia de **LA PREVISORA S.A.:** Entre un (1) minuto y sesenta (60) minutos.
- En los demás municipios: Entre un (1) minuto y noventa (90) minutos.
- En Carreteras Nacionales: Entre un (1) minuto y ciento veinte (120) minutos.

Carreteras Nacionales: Se incluye la red primaria, secundaria y terciaria que comunica a las ciudades o municipios. Es considerado el servicio en carreteras nacionales cuando el vehículo asegurado se encuentra transitando fuera del perímetro urbano de las ciudades y ha recorrido más de veinte (20) kilómetros.

Se solicita a la entidad evaluar los tiempos y sanciones de ANS, ya que por causas externas se podría dar incumplimiento a los tiempos estipulados.

Respuesta: No es viable ajustar los tiempos solicitados, toda vez que la compañía debe cumplir con unos parámetros mínimos de atención al asegurado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 107:

107. OBSERVACIÓN:

El incumplimiento al acuerdo de servicio citado en el anterior párrafo, excepto en casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente sustentados y aprobados por los supervisores del contrato de **LA PREVISORA S.A.**, acarreará para la firma seleccionada una sanción pecuniaria por cada servicio, de la siguiente forma:

- Entre uno (1) y diez (10) minutos después del tiempo establecido, se penalizará con un (1) SMLDV.
- Más de diez (10) y hasta veinte (20) minutos después del tiempo establecido, se penalizará con tres (3) SMLDV.
- Más de veinte (20) minutos, se penalizará con cinco (5) SMLDV.

Se solicita a la entidad evaluar los montos de las sanciones, con el fin de mantenernos en el punto de equilibrio.

Respuesta: No es viable ajustar los montos, toda vez que se encuentra dentro de los parámetros establecidos actualmente los cuales han sido construidos a base de la experiencia en la prestación del servicio.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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: defensori@previsora.ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 108:

108. OBSERVACIÓN:

b. Asistencia jurídica preliminar en sitio:

En todos los casos, **EL PROVEEDOR** estará en la obligación de ofrecer el servicio de abogado presencial; a continuación, determinamos los tiempos que se deben manejar para el cumplimiento de la condición:

Para Zona Urbana: EL PROVEEDOR seleccionado garantizará la llegada del abogado al sitio solicitado y la adecuada prestación del servicio en los siguientes tiempos:

- **En las ciudades capitales con presencia de LA PREVISORA S.A.:** Entre un (1) minuto y cincuenta (50) minutos.
- **En los demás municipios:** Entre un (1) minuto y noventa (90) minutos.

En Carreteras Nacionales: EL PROVEEDOR garantizará la llegada del abogado al sitio solicitado en los siguientes tiempos:

- Entre un (1) minuto y ciento veinte (120) minutos.

Se solicita a la entidad evaluar los tiempos, ya que por causas externas se podría dar incumplimiento a los tiempos estipulados.

Respuesta: No es viable ajustar los montos, toda vez que se encuentra dentro de los parámetros establecidos actualmente los cuales han sido construidos a base de la experiencia en la prestación del servicio.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 109:

109. OBSERVACIÓN:

En Carreteras Nacionales: Se incluye la red primaria, secundaria y terciaria que comunica a las ciudades o municipios. Es considerado el servicio en carreteras nacionales cuando el vehículo asegurado se encuentra transitando fuera del perímetro urbano de las ciudades y ha recorrido más de veinte (20) kilómetros.

Los tiempos descritos anteriormente empiezan a contar a partir del momento en que ingresa la llamada del cliente.

El incumplimiento al acuerdo de servicio citado en el anterior párrafo, excepto en casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente sustentados y aprobados por los supervisores del contrato de **LA PREVISORA S.A.**, acarreará para **EL PROVEEDOR** una sanción pecuniaria por cada servicio, de la siguiente forma:

- Entre uno (1) y veinte (20) minutos después del tiempo establecido, se penalizará con tres (3) SMLDV.
- Más de veinte (20) minutos después del tiempo establecido, se penalizará con cinco (5) SMLDV

NOTA: En el entendido que si el número de servicios incumplidos sea menor o igual al uno por ciento (1%) de los servicios prestados de este ítem, no se aplicará ninguna sanción.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Se solicita a la entidad evaluar los montos de las sanciones, con el fin de mantenernos en el punto el punto de equilibrio.

Respuesta: No es viable ajustar los montos, toda vez que se encuentra dentro de los parámetros establecidos actualmente los cuales han sido construidos a base de la experiencia en la prestación del servicio.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 110:

110. OBSERVACIÓN:

- **Acompañamiento jurídico en audiencias de conciliación, comparendo, liberación de hurto o recuperación de vehículo:**

En todos los casos el abogado acompañante deberá estar quince (15) minutos antes de la hora fijada de iniciación de la audiencia, con los soportes necesarios para la debida audiencia.

El incumplimiento en el tiempo establecido acarreará las siguientes sanciones, por cada uno de los servicios solicitados:

Si el profesional del derecho no se encuentra presente cuando inicie la diligencia con nuestro cliente (retardo), si no asiste a la audiencia a la que fue citado, o si no lleva los soportes requeridos en el caso o si se presenta con desconocimiento del caso, se multará a **EL PROVEEDOR** con diez (10) SMLDV, excepto en los casos de fuerza mayor o fortuitos debidamente sustentados.

Se solicita a la entidad evaluar los tiempos, ya que por causas externas se podría dar incumplimiento a los tiempos estipulados.

Respuesta: No es viable ajustar los montos, toda vez que se encuentra dentro de los parámetros establecidos actualmente los cuales han sido construidos a base de la experiencia en la prestación del servicio.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 111:

111. OBSERVACIÓN:

- **No Prestación de servicios**

Luego de la validación realizada por parte de **LA PREVISORA S.A.**, se multará al proveedor con quince (15) SMLDV en los casos en que el oferente no cuenta con disponibilidad de recursos (equipos como grúas y carro taller, personal técnico o profesional especializado, conductor elegido, conductor profesional y/o conductor familiar, entre otros), no llegue a prestar el servicio coordinado o llegue después de la hora acordada con el cliente o según los ANS y por alguno de estos motivos el asegurado tome el servicio de manera particular.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Se solicita a la entidad disminuir la sanción se SMLDV, siempre y cuando se compruebe que efectivamente el proveedor no cumplió con el servicio.

Respuesta: No es viable ajustar los montos, toda vez que la no prestación de servicio genera una mala imagen para la compañía. Además, dicho monto se encuentra dentro de los parámetros establecidos actualmente.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 112:

112. OBSERVACIÓN:

2. Asistencia Domiciliaria

Desde el momento en que ingresa la llamada a la línea de Asistencia, el técnico y/o proveedor correspondiente tiene como máximo setenta (70) minutos para llegar al sitio de la emergencia. El incumplimiento al acuerdo de servicio citado anteriormente acarreará para **EL PROVEEDOR** una sanción pecuniaria por servicio de las siguientes características:

- a. Entre un (1) y treinta (30) minutos después del tiempo establecido, se penalizará con dos (2) SMLDV.
- b. Más de treinta (30) minutos, se penalizará con cinco (5) SMLDV.
- c. La no prestación del servicio se penalizará con treinta (30) SMLDV.

Se solicita a la entidad disminuir la sanción se SMLDV, siempre y cuando se compruebe que efectivamente el proveedor no cumplió con el servicio.

Respuesta: No es viable atender su solicitud dado que eso implicaría desmejorar las condiciones actuales del servicio.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 113:

113. OBSERVACIÓN:

- **No disponibilidad de recurso 24 horas al día los 7 días de la semana.**

En los casos en que **EL PROVEEDOR** no logre coordinar el servicio debido a que no hay disponibilidad de un recurso para atender la emergencia, exceptuando por fuerza mayor y/o caso fortuito debidamente justificado por **LA PREVISORA S.A.** a través del supervisor del contrato por cada línea de atención (automóviles, generales o personas) y que este lo autorice, se descontará un (1) SMDLV por cada solicitud no atendida.

Se solicita a la entidad disminuir la sanción de SMLDV

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta: No es viable atender su solicitud dado que eso implicaría desmejorar las condiciones actuales del servicio.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 114:

114. OBSERVACIÓN:

3. Asistencia Personas

Con el objeto de establecer lineamientos de atención acordes con el tipo de servicio, la firma seleccionada deberá cumplir con los siguientes acuerdos de servicio:

Las sanciones estipuladas en caso de incumplimiento serán objeto de descuento en la factura de servicio emitida por el proveedor del mes de prestación de los servicios.

Desde el momento en que finaliza la llamada realizada por el cliente a la línea de asistencia, el técnico y/o proveedor correspondiente tiene como máximo de setenta (70) minutos para llegar al sitio de la emergencia. El incumplimiento al acuerdo de servicio citado anteriormente acarreará para **EL PROVEEDOR** una sanción pecuniaria por servicio de Plomería, Cerrajería, Electricidad y Vidrios, de las siguientes características:

- a. Entre un (1) y treinta (30) minutos después del tiempo establecido, se penalizará con dos (2) SMLDV.
- b. Más de treinta minutos (30) minutos después del tiempo establecido, se penalizará con cinco (5) SMLDV.
- c. La no prestación del servicio acarrea una penalización de treinta (30) SMLDV.

Se solicita a la entidad disminuir la sanción se SMLDV, y aumentar los tiempos establecidos para llegar al sitio de emergencia, ya que el tráfico de ciudades principales dificulta cumplir con estos tiempos.

Respuesta: No es viable atender su solicitud dado que eso implicaría desmejorar las condiciones actuales del servicio.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 115:

115. OBSERVACIÓN:

En zonas rurales:

- Entre un (1) minuto y sesenta (60) minutos.

Los tiempos descritos anteriormente empiezan a contar a partir del momento en que finaliza la llamada del cliente al coordinador del recurso de la firma seleccionada y este le programa indicándole al cliente el tiempo estimado de llegada del mismo al lugar solicitado.

Se medirá por cada uno de los servicios de Ambulancia solicitado. Por lo tanto, para el control de esta medición, los listados de los servicios que **EL PROVEEDOR** entregue mensualmente a **LA PREVISORA S.A.** deberán contener la información anterior.

El incumplimiento del acuerdo de servicio citado en el anterior párrafo, excepto en casos fortuitos y/o de fuerza mayor justificado por **LA PREVISORA S.A.** a través del supervisor del contrato por cada línea de atención (automóviles, generales o personas) y que este lo autorice, acarreará para la firma seleccionada una sanción pecuniaria por cada servicio, de la siguiente, de la siguiente forma:

- Entre un (1) y veinte (20) minutos después del tiempo establecido, se penalizará con tres (3) SMLDV.
- Más de 20 minutos después del tiempo establecido, se penalizará con (5) SMLDV.

NOTA: En el entendido que si el número de servicios incumplidos sea menor o igual al dos por ciento (2%) de los servicios prestados de este ítem, no se aplicará ninguna sanción.

Se solicita a la entidad disminuir la sanción se SMLDV, y aumentar los tiempos establecidos para llegar al sitio de emergencia, ya que las distancias de las zonas rurales son más largas.

Respuesta: No es viable atender su solicitud dado que eso implicaría desmejorar las condiciones actuales del servicio.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 116.

116. OBSERVACIÓN:

• Servicio médico a domicilio:

En todos los casos, la firma seleccionada estará en la obligación de ofrecer el servicio de médico a domicilio. A continuación, determinamos los tiempos que se deben manejar para el cumplimiento de la condición:

En zonas urbanas de:

- **Bogotá, Cali y Medellín:** Entre un (1) minuto y treinta (30) minutos.
- **Demás ciudades capitales de Departamento:** Entre un (1) minuto y cincuenta (50) minutos.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Se solicita a la entidad aumentar los tiempos establecidos para llegar al sitio, ya que, por congestiones en vías, manifestaciones, accidentes de tránsito y/u otras circunstancias impiden cumplir con los tiempos establecidos

Respuesta: No es viable atender su solicitud dado que eso implicaría desmejorar las condiciones actuales del servicio.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 117:

117. OBSERVACIÓN:

En Zonas Rurales:

- Entre un (1) minuto y sesenta (60) minutos.

Los tiempos descritos anteriormente empiezan a contar a partir del momento en que finaliza la llamada del cliente al coordinador del recurso de la firma seleccionada y éste le programa indicándole al cliente el tiempo estimado de llegada del mismo al lugar solicitado.

El incumplimiento al acuerdo de servicio citado en el anterior párrafo, excepto en casos fortuitos y/o de fuerza mayor debidamente justificado por **LA PREVISORA S.A.** a través del supervisor del contrato por cada línea de atención (automóviles, generales o personas) y que este lo autorice, acarreará para la firma seleccionada una sanción pecuniaria por cada servicio, de la siguiente forma:

- Entre un (1) y veinte (20) minutos después del tiempo establecido, se penalizará con tres (3) SMLDV.
- Más de veinte (20) minutos después del tiempo establecido, se penalizará con cinco (5) SMLDV.

NOTA: En el entendido que si el número de servicios incumplidos sea menor o igual al dos por ciento (2%) de los servicios prestados de este ítem, no se aplicará ninguna sanción.

Se solicita a la entidad disminuir la sanción se SMLDV, y aumentar los tiempos establecidos para llegar al sitio de emergencia, ya que las distancias de las zonas rurales son más largas.

Respuesta: No es viable atender su solicitud dado que eso implicaría desmejorar las condiciones actuales del servicio.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 118:

118. OBSERVACIÓN:

- **Coordinación y envío de ambulancia para las mascotas.**

EL PROVEEDOR debe garantizar la llegada de la ambulancia al sitio solicitado y la adecuada prestación del servicio en los siguientes tiempos:

En zonas urbanas de:

- **Bogotá, Cali y Medellín:** Entre un (1) minuto y veinticinco (25) minutos.

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

- **Demás ciudades capitales de Departamento:** Entre un (1) minuto y treinta (30) minutos.

En Zonas Rurales:

- Entre un (1) minuto y sesenta (60) minutos.

Los tiempos descritos anteriormente empiezan a contar a partir del momento en que ingresa la llamada del cliente al coordinador del recurso de la firma seleccionada y éste le programa indicándole al cliente el tiempo estimado de llegada del mismo al lugar solicitado.

Se medirá por cada uno de los servicios de ambulancia solicitada. Por lo tanto, para el control de esta medición, los listados de los servicios que **EL PROVEEDOR** entregue mensualmente a **LA PREVISORA S.A.** deberán contener la información anterior.

El incumplimiento al acuerdo de servicio citado en el anterior párrafo, excepto en casos fortuitos y/o de fuerza mayor debidamente justificado por **LA PREVISORA S.A.** a través del supervisor del contrato por cada línea de atención (automóviles, generales o personas) y que este lo autorice, acarreará para la firma seleccionada una sanción pecuniaria por cada servicio, de la siguiente forma:

- Entre un (1) y veinte (20) minutos después del tiempo establecido, se penalizará con tres (3) SMLDV.
- Más de veinte (20) minutos después del tiempo establecido, se penalizará con tres 5 SMLDV

NOTA: En el entendido que si el número de servicios incumplidos sea menor o igual al dos por ciento (2%) de los servicios prestados de este ítem, no se aplicará ninguna sanción.

Se solicita a la entidad disminuir la sanción se SMLDV, y aumentar los tiempos establecidos para llegar al sitio de emergencia, para ciudades principales y rurales.

Respuesta: No es viable atender su solicitud dado que eso implicaría desmejorar las condiciones actuales del servicio.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 119:

119. OBSERVACIÓN:

4. INDICADORES GENERALES APLICABLES A LAS TRES LÍNEAS.

Los siguientes indicadores medirán la operación mensualmente y, por lo tanto, se les efectuará seguimiento por cada una de las líneas (Automóviles, Domiciliaria y a Personas):

Indicador de efectividad:

$[(\text{Número de llamadas atendidas} / \text{Número de llamadas recibidas}) * 100]$

Mínimo el noventa y cinco (95%) de las llamadas entrantes deben ser contestadas.

Se solicita a la entidad modificar el resultado del indicador de efectividad, quedando que mínimo el 90% de las llamadas entrantes deben ser contestadas.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta: Agradecemos su observación, pero no podrá ser tenida en cuenta, este indicador es referente en el mercado y requerido como mínimo de acuerdo con los estándares de servicio de la compañía actualmente. Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 119.1:

119. OBSERVACIÓN:

Indicador de nivel de servicio:

[(Número de llamadas atendidas durante los primeros 20 segundos / Número de llamadas recibidas) * 100]

El ochenta y cinco por ciento (85%) del total de las llamadas deben ser contestadas en los primeros veinte (20) segundos.

El incumplimiento individual de cada uno de estos atributos de servicio generará una multa de quince (15) SMLDV, por cada línea de contrato anteriormente indicada. El valor de esta multa será descontada en la factura del mes de la medición del indicador.

Se solicita a la entidad modificar el resultado del indicador de nivel de servicio, quedando que mínimo el 80% de las llamadas entrantes deben ser contestadas en los primeros veinte (20) segundos.

Respuesta: Agradecemos su observación, pero no podrá ser tenida en cuenta, este indicador es referente en el mercado y requerido como mínimo de acuerdo con los estándares de servicio de la compañía actualmente. Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Observación 120:

120. OBSERVACIÓN:

Indicador de PQRS:

- a. [(Número de PQRS procedentes a favor del asegurado recibidas durante el mes de evaluación / Número de PQRS radicadas durante el mes de evaluación) * 100]

El indicador debe ser inferior al treinta (30%) durante el mes de evaluación.

Cuando el indicador sea superior a treinta por ciento (30%) se aplicará una multa de un (1) SMMLV, y la multa incrementará en un (1) SMMLV por cada cinco por ciento (5%) adicional durante el mes.

Ejemplo: Concepto	Cantidad
PQRS Mes	20
Procedentes	7
Indicador	35%

Para este caso, se aplicaría una sanción de dos (2) SMMLV, teniendo en cuenta:

- I. El primer salario toda vez que supere el treinta por ciento (30%).
- II. El segundo salario, porque completó un cinco por ciento (5%) adicional. Para los porcentajes que queden en el rango de uno por ciento (1%) a cuatro por ciento (4%) no se incrementará la sanción.

Se solicita a la entidad modificar el resultado del indicador de PQRS, donde sea inferior al 40% durante el mes evaluado. Así mismo se solicita a la entidad la estadística del año 2023 en PQRS por concepto del servicio objeto de la invitación abierta No. 003-2024.

Respuesta: agradecemos su observación, pero no podrá ser tenida en cuenta, este indicador es referente en el mercado y requerido como mínimo de acuerdo con los estándares de servicio de la compañía actualmente. Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas.

Automóviles: En promedio mes 24 PQRS.
Domiciliaria: En promedio mes 18 PQRS.
Personas: En promedio mes 0 PQRS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 120.1:

120. OBSERVACIÓN:

Se solicita a la entidad que los ANS sean evaluados y ajustados en conjunto con el oferente seleccionado, y que los mismos sean evaluados en cada anualidad de acuerdo con el comportamiento del contrato y equilibrio financiero del mismo.

Respuesta: No es viable tener en cuenta la solicitud, toda vez que los estándares solicitados por **LA PREVISORA S.A.**, son los mínimos establecidos para mantener altos índices de satisfacción a los asegurados. Se mantiene lo establecido en el documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Observaciones presentadas por la empresa **Innova Tech IT S.A.S.** el jueves 22/02/2024 16:30.

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. 16 CONDICIONADO ÁREAS COMUNES RESIDENCIAL Y COMERCIAL PYME Y EDUCATIVOS PÓLIZAS EXPEDIDAS A PARTIR DEL 01 DE ABRIL DE 2024
ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES.

Observación 1:

OBSERVACIÓN No. 1: - Anexo - CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica "El proveedor de asistencia facilitará una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios o económica (por reembolso) con el fin de limitar y controlar las pérdidas o los daños materiales, presentados en la edificación del inmueble asegurado como consecuencia de la realización de un evento súbito, imprevisto y accidental y se encuentre dentro del límite establecido por evento. Esta atención estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. El alcance de este servicio solo aplica para las áreas comunes del establecimiento asegurado".

Agradecemos a la entidad dar a conocer el protocolo o flujo del proceso establecido para efectuar el reembolso.

Respuesta Domiciliaria: Se debe tener en cuenta que el objeto del contrato es que el proveedor GARANTICE la prestación de los servicios de asistencia en cada una de las líneas, por lo anterior para la línea domiciliaria no es admisible que, en primera instancia, EL OFERENTE SELECCIONADO entregue un reembolso. EL OFERENTE SELECCIONADO deberá prestar el servicio como primera opción y si por casos excepcionales (caso fortuito y/o fuerza mayor) no se puede prestar el servicio podrá entregar la prestación económica (reembolso). Autorizar que opere por reembolso debe ser para casos excepcionales, es decir, casos que realmente impidan que el proveedor preste el servicio a través de su red (fuerza mayor y/o caso fortuito). El proceso de estudio de reembolso se definirá con el oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 2:

OBSERVACIÓN No. 2 : Anexo - CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

"1. Servicio de Plomería

Cuando como consecuencia de una avería súbita e imprevista, en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitaria propia de las áreas comunes de la copropiedad y/o establecimiento asegurado, se presente una avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, el proveedor enviará a un técnico especializado, que realizará la "Asistencia de Emergencia" para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma equivalente a cuarenta (40) SMDLV por evento, con un máximo de quince (15)* eventos por vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.
". . ."

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte 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

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: defensori@previsora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesado y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 3:

OBSERVACIÓN No. 3 - Anexo - CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

"2. Servicio de Electricidad

Cuando como consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias de las áreas comunes de la copropiedad y/o establecimiento asegurado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, el proveedor enviará a un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. La asistencia de emergencia debe incluir la reparación de tableros de circuitos eléctricos, el cambio y/o reparación de totalizadores o cuchillas, breakers, fusibles (de las mismas características técnicas al averiado) dañados por corto circuito o sobrecarga. El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma equivalente a cuarenta (40) SMLDV por evento, con un máximo de quince (15)* eventos por vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico. "

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesado y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta: Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 4:

OBSERVACIÓN No. 4: Anexo - CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

"3. Servicio de Cerrajería

Cuando como consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de las áreas comunes de la copropiedad y/o del establecimiento asegurado, el proveedor enviará al inmueble asegurado, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso al predio y el correcto cierre de la puerta de las áreas comunes de la copropiedad y/o del establecimiento asegurado. El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma equivalente a cuarenta y un (41) SMLDV por evento, con un máximo de diez y seis (16)* eventos por vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de la mano de obra y el traslado del técnico. ". "

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesado y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí _X_ No

Observación 5:

OBSERVACIÓN No. 5: - Anexo - CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

"4. Reposición de Vidrios en caso de Rotura Accidental

Cuando como consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte de las áreas comunes de la copropiedad y/o del establecimiento asegurado, el proveedor enviará a un técnico que realizará la "Asistencia de Emergencia" de reposición del(os) vidrio(s) respectivos(s) siempre y cuando las circunstancias lo permitan. Este servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma equivalente a cuarenta (40) SMLDV por evento, con un máximo de quince (15)* eventos por vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales, la mano de obra y el traslado del técnico." . "

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesados y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí _X_ No

Observación 6:

OBSERVACIÓN No. 6: - Anexo - CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

"5. Cobertura de Sustitución de Tejas por Rotura

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de tejas de asbesto cemento, barro, cerámica, plástica, acrílicas y fibra de carbono y que formen parte de la cubierta del inmueble, se enviará con la mayor brevedad un técnico que realizará la "Asistencia de Emergencia". Este servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma de cuarenta y un (41) SMLD por evento, con un máximo de diez y seis (16)* eventos por vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

*Del número total de eventos ofrecidos para este servicio, el asegurado podrá hacer uso solo de cinco (5) eventos máximo para las áreas privadas de la copropiedad bajo los mismos toques y alcances de la cobertura. Estos servicios solo podrán ser coordinados a través de la administración." . "

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesados y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí _X_ No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 7:

OBSERVACIÓN No. 7 - Anexo - CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

"6. Servicios de Coordinación y Referencia de Técnicos

Cuando el asegurado requiera servicios de técnicos en las áreas comunes o privadas de la copropiedad o del establecimiento asegurado, relacionados con el mantenimiento de los mismos: carpintería, cerrajería, plomería, ebanistería, fontanería o reparación de electrodomésticos, el proveedor referenciará técnicos para la prestación de estos servicios. Sin límites de eventos durante la vigencia de la póliza." ."

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesados y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta: Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 8:

OBSERVACIÓN No. 8: - Anexo - CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

"7. Envío y Pago de Vigilante Sustituto

Cuando como consecuencia de un evento relacionado y/o amparado por las coberturas de la póliza, en la copropiedad y/o establecimiento asegurado el celador resultase herido y se haga necesaria su hospitalización por más de tres días, el proveedor enviará sin costo un vigilante para que le sustituya, por un periodo máximo de ocho (8) días, hasta por la suma de treinta y tres (33) SMLDV por evento. Esta cobertura estará limitada a máximo siete (7) eventos en la vigencia de la póliza." ."

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesados y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 9:

OBSERVACIÓN No. 9: - Anexo - CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

"8. Gastos de Traslado de Bienes

Cuando como consecuencia de un evento relacionado y/o amparado por las coberturas de la póliza, las áreas comunes de la copropiedad y/o establecimiento asegurado queden en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad de los bienes de la misma, el proveedor asumirá el costo del acarreo de los muebles y/o enseres que indique el asegurado, hasta por treinta (30) SMLDV por evento, con un máximo de cuatro (4) eventos por vigencia de la póliza. El proveedor garantizará los gastos de depósito y custodia de los bienes trasladados, en una bodega elegida por el asegurado, hasta un límite de cincuenta y cinco (55) SMLDV." ."

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

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesados y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 10:

OBSERVACIÓN No. 10 :- Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

“9. Orientación Jurídica Vía Telefónica

El proveedor proporcionará sin costo al asegurado, la Orientación Jurídica relacionada con la asistencia domiciliaria en áreas comunes residenciales y/o comerciales (copropiedades), establecimientos educativos y pymes, vía telefónica de profesionales en derecho las 24 horas del día los 365 días del año, hasta por cuarenta (40) SMLDV por evento, con un máximo de dos (2) eventos por vigencia de la póliza.”.

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesados y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 11:

OBSERVACIÓN No. 11 : - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

10. Cobertura de Asistencia Jurídica por Responsabilidad Civil Extracontractual

El proveedor designará y pagará los honorarios de un abogado que represente los intereses del asegurado hasta por cuarenta (40) SMLDV por evento, con un máximo de dos (2) eventos por vigencia de la póliza.”.

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesados y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 12:

OBSERVACIÓN No. 12: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

“11. Vigilante de Apoyo en Caso de Robo

En caso de robo del predio asegurado, el proveedor seleccionado deberá enviar un vigilante de apoyo para la custodia y seguridad del mismo por un periodo máximo de 5 días.

Esta cobertura tendrá un límite de dieciocho (18) SMLDV por evento y estará limitada a máximo cuatro (4) eventos en la vigencia de la póliza.”. .”

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesado y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 13:

OBSERVACIÓN No. 13: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

“12. Servicio de Información de LA PREVISORA S.A.

Los asegurados podrán acceder mediante una llamada telefónica a información de números telefónicos y direcciones de sedes y oficinas a nivel Nacional de LA PREVISORA S.A., así como de información general de sus productos.”.

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesado y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 14:

OBSERVACIÓN No. 14: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

“13. Cobertura de Jardinería

Cuando como consecuencia de un evento relacionado y/o amparado por las coberturas de la póliza, las plantas de los jardines de la copropiedad y/o establecimiento asegurado se vean afectadas, El proveedor enviará sin costo y previo acuerdo con el beneficiario, un especialista para adelantar los trabajos de jardinería y rehabilitar la zona afectada hasta por treinta (30) SMLDV por evento, con un máximo de tres (3) eventos por vigencia de la póliza.”. .”

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesado y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 15:

OBSERVACIÓN No. 15: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

"14. Gastos de Reparación de Propiedades Vecinas de Terceros Derivadas de una Responsabilidad Civil Extracontractual

El proveedor sufragará, mediante el envío de un técnico especializado, los gastos de reparación por los daños materiales causados a las propiedades vecinas de terceras personas, con ocasión de un incendio, explosión, derrames accidentales y/o imprevistos de agua, surgidos en la copropiedad y/o establecimiento asegurado, hasta por cuarenta (40) SMLDV por evento, con un máximo de dos (2) eventos en la vigencia de la póliza." . "

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesados y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 16:

OBSERVACIÓN No. 16: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

"15. Soporte Telefónico PC

El proveedor se encargará de brindar soporte y resolver las dudas que se presenten sobre el uso de internet, programas como Excel, Power Point y Word, sistema operativo Windows y Mac. El asegurado se podrá comunicar las 24 horas del día, los siete días de la semana para solicitar este servicio. Este soporte telefónico será ilimitado durante la vigencia de la póliza." . "

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesados y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 17:

OBSERVACIÓN No. 17 - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

"16. Aseadora Sustituta

Cuando a consecuencia de un siniestro en la copropiedad derivado de un incendio, rayo, explosión, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas, impacto de vehículos que no sean de propiedad de

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

las personas que habiten en la copropiedad o de sus copropietarios, la aseoadora resulte herida y sea necesaria su hospitalización por más de tres (3) días, el proveedor enviará una aseoadora para que la sustituya por un periodo máximo de cinco (5) días y por un máximo de cinco (5) SMDLV por día y máximo cuatro (4) eventos por vigencia. Esta cobertura se brinda únicamente en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali.”. .”

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesado y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 18:

OBSERVACIÓN No. 18 - Anexo - CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

“17. Referencia de Profesionales

A consecuencia de un hecho súbito e imprevisto ocurrido en el domicilio asegurado, el proveedor referenciará técnicos en las siguientes especialidades: 1) Secado de alfombras, 2) Carpintero, 3) Pintor, 4) Arquitecto, 5) Técnicos en mantenimientos varios (Lavadora, nevera, horno), el costo de la prestación de alguno de estos servicios estará a cargo del beneficiario correspondiente.”. .”

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesado y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 19:

OBSERVACIÓN No. 19: Anexo - CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

“18. Asistencia Jurídica

Emisión de conceptos jurídicos: Previo análisis de la información aportada por el asegurado y la evaluación de las inquietudes planteadas por el mismo, el proveedor solo emitirá un (1) concepto jurídico, en aspectos relativos a derecho civil y de familia, derecho penal, derecho administrativo y tributario, derecho mercantil, comercial, derecho policivo y laboral, cuando el asegurado requiera adelantar una consulta en tales aspectos. Tendrá un límite de dos (2) consultas por vigencia póliza.”. .”

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesado y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 20:

OBSERVACIÓN 20: Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

“19. Handy man

En caso de que el administrador requiera un técnico para arreglos locativos menores en la copropiedad; se coordinará el envío de un profesional que le ayudará exclusivamente con las siguientes labores: sustitución de grifos, instalación de cortinas, colocación de cuadros, soportes de televisores, repisas, espejos o figuras decorativas adosadas a paredes. Este servicio se prestará solo para la copropiedad “. .”

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este item, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesado y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí _X_ No

Observación 21:

OBSERVACIÓN No. 21: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

“20. Chef a domicilio

El proveedor de asistencia coordinara un chef profesional al inmueble asegurado dentro del perímetro urbano, en las ciudades donde Previsora tenga presencia directa, previo acuerdo con el Asegurado. Para ello, el asegurado debe suministrar la siguiente información: nombre, teléfono, tipo de gastronomía requerida, hora y lugar del evento. Los ingredientes deben ser suministrados por el Beneficiario.

El servicio debe ser solicitado con ocho (8) horas de anticipación y/o cancelado con 2 horas antes del evento programado. Cena para máximo veinte (20) personas.

Máximo 4 horas por evento.

Esta cobertura tendrá un límite de diez (10) SMDLV y un (1) evento por vigencia de la póliza.”

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este item, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesado y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí _X_ No

Observación 22:

OBSERVACIÓN No. 22: -Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

“21. DJ a domicilio

A solicitud del Asegurado, el proveedor de asistencia coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red, al inmueble registrado dentro del perímetro urbano, en las ciudades donde Previsora tenga presencia directa, previo acuerdo con el Asegurado.

No aplica para celebraciones como navidad, día de la madre y padre, amor y amistad y año nuevo.

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

Para la coordinación del servicio, es necesario que el Asegurado lo solicite con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación. La cita será confirmada por parte del proveedor seleccionado hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del Asegurado. Para cancelar la asistencia programada, el asegurado debe comunicarse con la línea de asistencia y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Disponible por un (1) evento por vigencia de la póliza hasta diez (10) SMDLV.”. .”

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesado y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 23:

OBSERVACIÓN No. 23: - Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

“22. Mesero a domicilio

Por solicitud del asegurado de la póliza, asistencia coordinará los servicios de un mesero que asista al lugar del evento especificado. Para ello, el asegurado debe suministrar la siguiente información: nombre, teléfono, tipo de gastronomía que se servirá, hora y lugar del evento. Este servicio aplica sólo en ciudades principales. Este servicio cubre 4 horas por evento y atención máximo de veinte (20) personas por parte del mesero. El servicio debe ser solicitado con 8 horas de anticipación y/o cancelado con dos (2) horas antes del evento programado.

Esta cobertura tendrá un límite de diez (10) SMDLV y un (1) evento por vigencia de la póliza.”. .”

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesado y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 24:

OBSERVACIÓN No. 24-Anexo – CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

“23. Liquidación Prestaciones Sociales

El proveedor de asistencia proporcionará al asegurado cuando este lo requiera, la liquidación en forma verbal de las prestaciones sociales de las personas de servicios generales toderos y/o vigilantes, hasta por tres (3) eventos durante la vigencia de la póliza.”

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesado y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 25:

OBSERVACIÓN No. 25: - Anexo - CONDICIONADO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES se indica

"24. Información de Empresas de Vigilancia

El proveedor brindará al asegurado la información en forma verbal de las empresas de vigilancia que se encuentren legalmente constituidas, cuando estos lo requieran hasta por tres (3) eventos durante la vigencia de la póliza.

Garantía de los servicios

El proveedor dará garantía máxima de tres (3) meses, por todos los trabajos realizados por sus técnicos o su personal autorizado. Esta garantía se pierde cuando el asegurado adelante trabajos con personal diferente al del proveedor, sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

Reembolsos

En los casos en que el proveedor no tenga disponibilidad inmediata, o no cuente con técnicos especializados en el ámbito territorial definido para el servicio, el asegurado tendrá derecho al reembolso de los gastos incurridos por la ocurrencia de los eventos cubiertos, hasta los límites establecidos en cada uno de ellos, siempre y cuando el asegurado cumpla con las siguientes obligaciones: a) El Asegurado deberá solicitar la autorización a través de la línea de asistencia, informando el nombre del destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la póliza del seguro, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa. Una vez reciba la solicitud previa, LA PREVISORA S.A., le dará al asegurado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso LA PREVISORA S.A., realizará un reembolso sin que haya sido autorizado previamente por la línea de Asistencia y sin que el Asegurado haya remitido las facturas originales correspondientes al servicio autorizado en mención." ."

Agradecemos a la entidad informar si para dar cumplimiento a este ítem, se debe presentar compromiso o es informativo o si la entidad tiene establecido algún formato que se deba diligenciar por parte del proponente interesado, esto con el fin de tener igual de condiciones con los proveedores interesados y para tener el mismo patrón de medida al momento efectuar la evaluación por parte de la entidad. Así mismo agradecemos compartir el protocolo para efectuar los reembolsos.

Respuesta Domiciliaria: Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 26:

OBSERVACIÓN No. 26: ANEXO No. 13 SERVICIOS DE ASISTENCIA AUTOMÓVILES

1. CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES:

En este anexo, encontramos varias secciones donde el proveedor debe presentar varias tarifas, lo cual no es informado dentro del documento de condiciones del proceso, agradecemos dar más información y claridad, ya que es confuso y no es claro si se den presentar estos costos o no, así mismo verificando los anexos no encontramos un anexo donde se deban cotizar, no tampoco evidenciamos como la entidad calificara estas tarifas.

Respuesta: No es clara su observación ya que el anexo 13 es el condicionado del servicio de automóviles, sin embargo, se aclara que el oferente debe tener en cuenta para la presentación de las tarifas, los anexos No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y No. 32 RANGOS DE TARIFAS. Así mismo, deben realizar la validación de los aspectos calificables del documento de condiciones definitivas. En todo caso remitirse a la explicación entregada en la observación 1 de CAMARCA S.A.S.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 27:

OBSERVACIÓN No. 27: 18. Cronograma del proceso
Agradecemos ampliación del plazo para la entrega de propuestas

Respuesta: No es viable aceptar la ampliación del plazo para la entrega de propuestas. Se considera que hay tiempo suficiente para la elaboración de las propuestas, toda vez que el proceso se publicó en la página web el 16 de febrero de 2024 y mediante adenda el plazo fue modificado. Por lo tanto, si el oferente está interesado en participar y cumple con las condiciones establecidas en el documento de condiciones definitivas en estos momentos puede estar elaborando la misma.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 28:

OBSERVACIÓN No. 28: CAPÍTULO IV ASPECTOS CALIFICABLES
1. Factores de calificación
Agradecemos a la Previsora incluir puntuación adicional de la parte técnica.

Respuesta: Actualmente, en el documento de condiciones definitivas existen aspectos calificables técnicos que corresponden a puntuación adicional. No obstante, la entidad acepta su observación incluyendo más aspectos técnicos mediante la adenda.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 29:

OBSERVACIÓN No. 29:
"La propuesta económica no podrá superar el presupuesto asignado para la presente Invitación, so pena de rechazo."
Para garantizar una buena oferta, agradecemos a la entidad indicarnos el rango del presupuesto que se tiene por vigencia por segmento y por producto, también para el cálculo de costos se requiere la publicación del estudio de mercado indicando el precio mínimo y máximo.

Respuesta: Se publicará el resultado del estudio de mercado y se define costo piso y techo para el proceso de selección. Verificar respuestas anteriores al respecto.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 30:

OBSERVACIÓN No. 30:
En los anexos no se evidencia la siniestralidad por cada servicio en el último año, el costo de los servicios, costos de los vehículos utilizados para la asistencia.

Respuesta: No es clara la observación, toda vez que en los históricos entregados como soporte al documento de condiciones definitivas, se encuentran los servicios por cada línea de contrato, así como por cada servicio, ubicación, llamadas entrantes, y riesgos expuestos. 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) y ANEXO No. 27 HISTÓRICO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA – AUTOMÓVILES (Envío sujeto a acuerdo de confidencialidad), ANEXO No. 28 HISTÓRICO DE

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

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).

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 31:

OBSERVACIÓN No. 31:

4. Financiación y presupuesto oficial

La entidad da a conocer 3 certificados de disponibilidad presupuestal pero no indica el presupuesto que se asigna para cada servicio de asistencia. Agradecemos a la entidad incrementar los precios desde el primero de enero de cada vigencia ya que se puede incurrir en pérdidas al desconocer el IPC y SMMLV que interponga en Gobierno.

i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos. LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

Respuesta: Ver respuesta dada a CACIQUE S.A.S. en observación 85.

En relación con el factor económico, los CDP enunciados en el documento de condiciones definitivas, están respaldando las líneas o segmentos de cada servicio prestado en automóviles (Gerencia Técnica de Automóviles), domiciliaria (Gerencia Técnica de Seguros Generales e Ingenierías) y a personas (Gerencia Técnica de Seguros Patrimoniales y Vida). Ver numeral **4. Financiación y presupuesto oficial.**

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 32:

OBSERVACIÓN No. 32:

¿el valor de la frecuencia factor 1 del anexo "Rango de Tarifas" que debe dar el proponente debe ser cerrado o con decimales?

Respuesta: El valor debe ser cerrado, es decir sin decimales.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 32.2:

¿el oferente interesado debe entregar en su oferta el anexo No. 31 y No. 32 diligenciado o solamente debe entregar el anexo No 32 "Rango de Tarifas"?

Respuesta: Debe entregar los dos anexos diligenciados.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 32.3:

¿ la entidad como se liquidará este servicio.?

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta: La observación no es clara. Por tanto, no es posible dar respuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 32.4:

¿los anexos No. 24 y No. 27 son informativos?

Respuesta: Si, son informativos. La finalidad de los históricos es que el oferente tenga conocimiento de las estadísticas de la operación para el análisis y estructuración de su oferta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 33.

OBSERVACIÓN No. 33:

H. Manejo de Clientes:

¿el porcentaje que debe dar el proponente debe ser cerrado o si se puede manejar decimales?

Respuesta: Es posible incluir decimales. El máximo permitido es dos.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 34:

OBSERVACIÓN No. 34:

Si ¿el anexo No. 30 cálculo de tarifa lineal domiciliaria, tiene dos (2) hojas, las dos se deben diligenciar y entregar?

Respuesta: Se corrige y se aclara que para Asistencia Domiciliaria solo se recibirá propuesta económica por riesgo expuesto, por lo anterior solo debe entregar diligenciada la hoja de formato "Riesgo Expuesto".

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 35:

OBSERVACIÓN No. 35:

Las ofertas que ofrezcan límites superiores a los exigidos en SMDLV como en número de eventos / año, se les otorgará un puntaje adicional así:

1.2. 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

¿Cuál es el formato para diligenciar? No se encuentra formato, ni coberturas a cotizar.

Respuesta: No se indican coberturas a cotizar dado que eso será a criterio del proponente quién escogerá a libre albedrío en que coberturas ofrecerá tanto eventos como SMDLV adicionales a los mínimos requeridos. Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 36:

OBSERVACIÓN No. 36:

1.3. 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.

¿Cuál es el formato para diligenciar? No se encuentra formato, ni coberturas a cotizar.

Respuesta: No se indican coberturas a cotizar dado que eso será a criterio del proponente quién escogerá a libre albedrío en que coberturas ofrecerá tanto eventos como SMDLV adicionales a los mínimos requeridos. Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 37:

OBSERVACIÓN No. 37:

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

1. Valor de los precios de riesgo expuesto: La oferta que ofrezca el valor más bajo tendrá un máximo puntaje de veinticinco puntos 25 puntos.

Agradecemos a la entidad indicarnos si ¿el valor que asigne el oferente se debe dar antes o después de IVA? ¿la entidad tiene un valor piso y techo para tomarlo como referencia?

Respuesta: Ver respuesta dada a CAMARCA S.A.S. en Observación 42.2.

El valor de la oferta para la asistencia a personas debe ser presentada después de IVA. No debe haber decimales.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 37.1:

2. Las propuestas que ofrezcan límites superiores a los exigidos en SMDLV como en número de eventos / año, se les otorgara un puntaje así:

- 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.

¿Cuál es el formato para diligenciar? No se encuentra formato, ni coberturas a cotizar.

Respuesta: personas Se adjuntará ANEXO NUEVO FORMATO ASPECTOS CALIFICABLES ASISTENCIA PERSONAS, No se indican coberturas a cotizar dado que eso será a criterio del proponente quién escogerá a libre albedrío que coberturas ofrecerá.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 38:

OBSERVACIÓN No. 38:

C. Coberturas adicionales y gastos varios: Hasta veinticinco (25) 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 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.

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

¿Cuál es el formato para diligenciar? No se encuentra formato, ni coberturas a cotizar.

Respuesta: Se adjuntará ANEXO NUEVO FORMATO ASPECTOS CALIFICABLES ASISTENCIA PERSONAS, No se indican coberturas a cotizar dado que eso será a criterio del proponente quién escogerá a libre albedrío que coberturas ofrecerá.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 39:

OBSERVACIÓN No. 39:

b. 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.

¿el porcentaje (%) que asigne es antes o después de IVA?,

Respuesta: El porcentaje que se asigne es antes de IVA.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 40:

OBSERVACIÓN No. 40:

3. 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.

¿Cuál es el formato para diligenciar? No se encuentra formato, ni coberturas a cotizar.

Respuesta: No se indican coberturas a cotizar dado que eso será a criterio del proponente quién escogerá a libre albedrío que coberturas ofrecerá. Se publicará formato actualizado para la presentación de la propuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 41:

OBSERVACIÓN No. 41:

b. Gastos de servicio: 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. 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.

¿El porcentaje que se estipule se aplicara es antes o después de IVA? ¿el porcentaje se puede dar en decimales?

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta: Es antes de IVA y hasta dos (2) decimales.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 42:

OBSERVACIÓN No. 42:

CONDICIONES GENERALES SOBRE EL PERSONAL REQUERIDO:

En ese sentido, EL OFERENTE debe incluir la documentación soporte como hojas de vida, certificaciones de experiencia y estudios con la presentación de su propuesta.

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.

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 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.

Debido a los cortos tiempos establecidos para la presentación de propuestas, la entidad debe evaluar la presentación de un compromiso y la documentación será remitida únicamente por el oferente que resulte seleccionado.

Respuesta: Ver respuesta dada CACIQUE S.A.S. en Observación 76.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 43:

OBSERVACIÓN No. 43:

EL OFERENTE debe adjuntar en su propuesta 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/descarga-de-formatos>

se pregunta a la entidad si ¿las personas que estarán en la operación deben diligenciar esta hoja de vida? o ¿quiénes deben hacerlo?

Respuesta: Todos los perfiles deben presentar la hoja de vida a la organización. En complemento de esta respuesta Ver respuesta dada a Camarca S.A.S en observación 27.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 44:

OBSERVACIÓN No. 44:

¿Por qué para perfiles tan altos como el director comercial y el ejecutivo de cuenta son tan lapsos en el perfil académico?

Respuesta: La organización considera que existe idoneidad en el perfil solicitado. Ver respuestas a observaciones respecto de los demás perfiles.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 44.1:

¿por qué perfiles más operativos como supervisores y asesores si exigen una formación académica especial?

Respuesta: Ver respuestas a observaciones relacionadas con los perfiles que observa. Se modificarán los perfiles observados en los términos de la adenda que se publicará.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 44.2:

¿Por qué exigen carreras en salud o derecho?, no las evidenciamos en los cuadros de formación académica.

Respuesta: No se evidencian en los cuadros de formación académica las carreras de Salud y Derecho por que no se están exigiendo como obligatorias. Existen perfiles abiertos por lo cual el posible oferente debe tener en cuenta los requisitos exigidos para estas carreras (salud y derecho) en caso de que desee acreditar un perfil con esta formación.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 44.3:

debería existir igual de condiciones y que todas las formaciones académicas fueran abiertas.

Respuesta: Se acepta la observación en los términos de la adenda que se publicará.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 45:

OBSERVACIÓN No. 45:

3. De orden técnico (Capacidad técnica)

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 públicas o privadas del sector financiero o compañías de seguros.

La entidad debe evaluar la manera como está solicitando las certificaciones ya que esta limitando la opción de presentar certificaciones de empresas nacionales que no son del sector financiero o de aseguradoras.

Respuesta: Se acepta la observación, se eliminará la necesidad de presentar experiencia en el sector financiero y de seguros.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 46:

OBSERVACIÓN No. 46:

Las certificaciones deberán acreditar en su objeto contractual y/o alcance los servicios de asistencia de automóviles, domiciliaria y de personas.

La entidad debe aceptar certificaciones que acrediten en su objeto contractual y/o alcance los servicios de asistencia de automóviles o domiciliaria o de personas. (...)

Respuesta: Revisar respuesta dada a CACIQUE S.A.S. en observación 72.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 46.1:

(...) así mismo y de acuerdo con las condiciones del pliego preguntamos porque no se incluyen certificaciones de servicios de call center (...)

Respuesta: Dentro de la operación de las empresas de asistencia efectivamente existe un área encargada de la recepción de las llamadas por parte de los usuarios de los servicios, es por esto que, dentro del documento de condiciones definitivas, numeral "6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR y subnumeral 1. INFRAESTRUCTURA", se relaciona la capacidad con la cual debe contar el oferente esto como requisito habilitante.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 46.2:

o servicios de asistencias en modalidad que abarque vaya más allá del carretero, como lo es el fluvial ó aéreo, ¿ la entidad ha considerado que el proponente en cumplimiento del objeto del contrato puede verse obligado a utilizar estos medios de transporte.

Respuesta: Sobre la solicitud de transporte en otros medios, no es procedente, toda vez que objeto del presente proceso es servicios de asistencia para las líneas de automóviles, domiciliaria y a personas. Lo anterior, teniendo en cuenta; un (1) solo de los treinta y cinco (35) servicios del plan de coberturas de asistencia de la línea de automóviles está relacionado con el transporte unimodal "Terrestre" / (grúa). En el plan de asistencia de domiciliaria son cuarenta y un (41) servicios, en el de personas treinta y dos (32) servicios y ninguno relacionado con transporte de carga.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

(...) Por lo que se entiende y como esta definido el texto es claro que las 3 o hasta las 6 certificaciones deben indicar la prestación de los 3 servicios, entonces ¿Cuál sería el objetivo de conformar una unión temporal o un consorcio ya que no pueden ayudarse para la presentación de las certificaciones de experiencia? si exigen la inmersión de los 3 servicios en cada una de ellas. (...)

Respuesta: Revisar respuesta dada a CACIQUE S.A.S. en la observación 72. Así mismo, ver la respuesta dada a CAMARCA S.A.A en la observación 16.2.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 47:

OBSERVACIÓN No. 47:

El contrato como tal puede adjuntarse para complementar información, pero no sirve para reemplazar la certificación, ni el acta de liquidación.

Se pregunta a la entidad ¿cómo realizaría la evaluación si se tiene un contrato en ejecución?

Respuesta: Ver respuesta dada a CAMARCA S.A.S en observación 17.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 47.1:

¿ante algún requerimiento adicional por parte de la entidad como puede dar solución ya que no se posee un acta de liquidación?

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta: Se podrá acudir al contrato, no obstante, el contrato no reemplaza el acta de liquidación ni la certificación.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 48:

OBSERVACIÓN No. 48:

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.

Preguntamos a la entidad ¿qué pasa si una figura asociativa la experiencia la presenta de manera independiente ejemplo una certificación de asistencia automóviles otra certificación de asistencia domiciliaria y otra certificación de asistencia a personas?

Respuesta: No es clara su observación, la certificación debe cumplir con los parámetros establecidos en el documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 49:

OBSERVACIÓN No. 49:

Solo se aceptarán certificaciones donde se acredite que la calidad del servicio prestado fue excelente, bueno, o que cumplió a satisfacción. En caso en que se incluya una tabla de calificación deberá ser claro el significado de la calificación dentro de la escala.

Preguntamos a la entidad si el uso de otras o palabras son aceptadas en la certificación, siempre y cuando se pueda validar la prestación satisfactoria del servicio.

Respuesta: Se acepta la observación. Se tendrán en cuenta en la calificación en la calidad del servicio una que permita establecer a la entidad que cumplió con la prestación del servicio a satisfacción.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 50:

OBSERVACIÓN No. 50:

Indicar el valor total del contrato indicando si incluye impuestos o no y cuales son y el valor ejecutado antes de IVA.

Preguntamos a la entidad si ¿han recibido certificaciones de esta índole? ya que las empresas que expiden certificaciones únicamente indican que incluye IVA, no discrimina una clase de impuestos que afecten el contrato.

Respuesta: Ver la respuesta dada a CACIQUE S.A.S. en la observación 52.3.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 51:

OBSERVACIÓN No. 51:

– 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

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

publicadas por el Banco de la República. Preguntamos a la entidad el ¿por qué no solicitan certificaciones de empresas públicas y/o privadas? sin hacer limitaciones.

Respuesta: No es clara su observación. Los requisitos y procedimientos en lo relativo a las certificaciones de experiencia se encuentran en el literal a. Experiencia técnica habilitante y demás adendas aplicables.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 52:

OBSERVACIÓN No. 52:

Si algún contrato de los aportados como experiencia fue ejecutado bajo la modalidad de Consorcio o Unión Temporal u otra forma asociativa, el valor facturado que debe informar EL OFERENTE será el correspondiente al porcentaje de participación que hubiere tenido en los mismos.

Preguntamos a la entidad ¿por qué para uniones temporales y consorcios solicitan únicamente el valor facturado?

Tampoco es claro como la entidad realizara la evaluación, ya que en unas partes del documento indican antes de IVA, en otras partes valor total y en otro valor facturado.

Respuesta: Ver respuesta dada a CAMARCA S.A.S en observación 17.6.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 52.1:

Tampoco es claro como la entidad realizara la evaluación, ya que en unas partes del documento indican antes de IVA, en otras partes valor total y en otro valor facturado.

Respuesta: Se acepta la observación. Sera modificado mediante adenda, quedando de la siguiente manera:

(...)

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 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.

(...)

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 53:

OBSERVACIÓN No. 53:

1.5 Contar con un sistema de registro de expedientes de las solicitudes de los servicios que hagan los asegurados de LA PREVISORA S.A.

Preguntamos a la entidad ¿en qué momento se hará la migración de bases?

Respuesta: Está obligación hace alusión a los expedientes que se generen en el desarrollo del contrato, por lo tanto, **LA PREVISORA S.A.**, no puede entregar registros de servicios que aún no se han prestado.

La información que se vaya a entregar por parte de LA PREVISORA S.A. deberá ser acordada con 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

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 53.1:

¿existe un periodo de empalme para entregar y recibir la operación? ¿cuánto tiempo es este periodo? ¿la entidad contratante asumirá estos costos?

Respuesta: Ver respuesta dada a CAMARCA S.A.S. en observación 14.3.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observaciones presentadas por la empresa **Ike asistencia** el jueves 22/02/2024 16:30.

Observación 1:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
1	Históricos servicios de asistencia	Anexo 27, 28 y 29	Solicitamos a la entidad compartir la proyección y variación de expuestos para cada uno de los productos para el 2024 y 2025

Respuesta:

Automóviles: La proyección de riesgos expuestos se encuentra en el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES.

Domiciliaria: Teniendo en cuenta que no se ha establecido un porcentaje fijo de crecimiento en los productos dado que el mismo depende de muchos factores tales como mercado, contratos de reaseguro, estrategia comercial, siniestralidad, costos, etc. y estos son variables, se sugiere al posible proponente que tome como referencia para sus cálculos los históricos de expuestos en cada segmento aportados mediante acuerdo confidencial a los interesados.

Respuesta. La proyección de riesgos expuestos se encuentra en el ANEXO No. 33 FORMATO CÁLCULO TARIFA PERSONAS. Se actualizan formatos.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 2:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
2	Condiciones generales de asistencia de autos	Numeral 6. RECEPCIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.	Solicitamos a la entidad reconsiderar el tiempo de respuesta de los casos de daño y hurto. Dependiendo de la gravedad y cuantía se realiza afectación de nuestra póliza de RC y la compañía de seguros requiere tiempo adicional para definir e indemnizar el siniestro.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Respuesta: No es viable reconsiderar el tiempo destinado para la solución de este tipo de situación, lo anterior, dado que es de vital importancia para **LA PREVISORA S.A.**, responder en el menor tiempo posible a fin de no afectar la operación normal de las actividades del asegurado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 3:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	PREGUNTAS
3	Condiciones generales	Numeral 3. Asistencia Personas	En caso de que el asegurado no conteste la comunicación para la confirmación del servicio de hogar, ¿Es posible soportar la comunicación a través de plataformas tecnológicas que verifiquen el intento de contacto o entrega de información?

Respuesta: Se revisará con el oferente adjudicatario.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 4:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
4	Condiciones generales	Numeral 6. RECEPCIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.	Solicitamos compartir históricos de PQR'S, volumen del año 2023 (mes, semestre y anual) para cada ramo

Respuesta: Se comparten históricos.

Línea de asistencia / Promedio	Mes	Semestre	Anual
Automóviles	24	143	285
Domiciliaria	18	108	216
Personas	0	1	2

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 5:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
5	Condiciones Generales	6. Obligaciones específicas del Oferente y/o proveedores; 1. Infraestructura; numeral 1.1.	Solicitamos compartir el histórico, operatividad, llamadas y líneas telefónicas adicionales para su dimensionamiento

Respuesta: El histórico de llamadas se compartió de conformidad con las reglas del proceso. La operatividad y líneas telefónicas para el dimensionamiento deben estar de acuerdo con la infraestructura que se ha

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

indicado dentro del mismo y en concordancia con la experiencia que debe tener el proveedor en la ejecución de este tipo de contratos

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 6:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
6	Condiciones Generales	6. Obligaciones específicas del Oferente y/o proveedores; 1. Infraestructura; numeral 1.9.	Solicitamos confirmar si para el back up semanal de la información resultante de la prestación de los servicios, se debe entregar en medio magnético o físico (discos duros, cd's, etc.) o se puede en medios digitales debidamente cifrados.

Respuesta: Ver la respuesta dada a Axa Assistance en la observación 3.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 7:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
7	Condiciones Generales	5. Línea de atención al asegurado	Respecto al rubro que descontarán por la utilización de la línea de atención nacional y la marcación abreviada, si bien indicaron un promedio mensual de \$45 millones. Solicitamos remitir el histórico de operatividad de Previsora con sus proveedores que este rubro haya superado este promedio y cual ha sido el monto mayor en caso de que así haya ocurrido.

Respuesta: De acuerdo con lo indicado en el numeral 5. "LINEA DE ATENCIÓN AL ASEGURADO", el valor fijo es de cuarenta y cinco millones de pesos (45.000.000) no obstante, como también se indica en el mencionado numeral este valor en caso de variación "(aumente o disminuya) de acuerdo al promedio presente, este monto se podrá variar (aumentar o disminuir) previa validación y acuerdo entre de las partes.", por tanto, no es promedio como se indica en la observación.

En lo referente al histórico, informamos que durante los años 2022 y 2023, el valor descontado asciende a la suma de treinta y siete millones de pesos (\$37.000.000) mensuales, monto que se ha mantenido fijo.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 8:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

8	Condiciones Generales	9. Publicidad a favor de la Previsora; numeral 9.3.	Dado que indican que es posible solicitar la entrega de material POP a los asegurados durante la prestación del servicio y entendiendo que este rubro lo debemos asumir, es posible definir un tope máximo de servicios a los que se les entregarían el material POP, ejemplo: 100 cada mes.
---	-----------------------	---	--

Respuesta: Se revisará esta solicitud con el oferente adjudicado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 9:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
9	Anexo 30 Rangos de tarifas	Hoja Propuesta de Frecuencia	De acuerdo con las estadísticas presentadas del histórico de servicios de la línea domiciliaria, solicitamos agregar 4 rangos de frecuencias adicionales a partir el límite superior preestablecido, puntualmente en la línea de negocio de copropiedades.

Respuesta: Se corrige y se aclara que para Asistencia Domiciliaria solo se recibirá propuesta económica por riesgo expuesto.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 10:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
10	Anexo 32 Rangos de tarifas	Hoja frecuencias	Solicitamos que la propuesta de tarifas para todos los rangos por frecuencia sean de libre propuesta por cada oferente. Es decir que no se condicione a los cálculos automáticos por los factor relacionado; usar estos factores a modo mandatorio puede afectar la oferta de valor y las estrategias de eficiencia definidas en cada compañía de acuerdo a los volúmenes de cada frecuencia (cada proponente indicará la tarifa que corresponde a cada rango).

Respuesta: No es viable aceptar la solicitud, se deberá calcular en los formatos establecidos a razón de garantizar uniformidad en el cálculo de las propuestas respecto de todos los oferentes. Se soporta también con la realización del estudio de mercado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Observación 11:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
11	Anexo 28 Histórico de servicios asistencia domiciliaria	Hoja servicios pro segmento	Solicitamos aclarar a detalle, del histórico de servicios domiciliarios, la cantidad de servicios prestados satisfactoriamente en cada tipo de servicio, es decir, según la hoja de servicios por segmento del anexo 28, en la línea 12, "Servicios", de áreas comunes residencial y comercial, indican que para diciembre del 2023, se prestaron 1,643 servicios efectivos, de este dato, como se descompone por subservicio, y así sucesivamente en cada segmento de negocio.

Respuesta Domiciliaria: En el anexo 28, hoja tipo de servicio, está la información por subservicio.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 12:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
12	Anexo 28 Histórico de servicios asistencia domiciliaria	Hoja servicios pro segmento	Solicitamos aclarar a detalle, del histórico de servicios domiciliarios, de los servicios no efectivos en cada línea de negocio, el % de cancelaciones por efecto de exclusiones

Respuesta Domiciliaria: En el anexo 28, hoja servicios por segmento, está la información de cancelaciones.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 13:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
13	Anexo 29 Histórico de servicios asistencia personas	Hoja servicios por asistencia	Solicitamos aclarar a detalle, del histórico de servicios personas, el histórico mensual de cada asistencia y en lo posible la composición por servicios prestados efectivamente, cancelados, informativos y/o reembolsos.

Respuesta: Se encuentra en **ANEXO No. 29 HISTÓRICO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA – PERSONAS**, todos los servicios allí indicados se han prestado efectivamente. No hay cancelados ni reembolsos.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 14:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
14	Anexo 27 Histórico de servicios asistencia automóviles	Hoja servicios por asistencia	Solicitamos que sea detallado el histórico de servicios de la siguiente forma: Por segmento, posterior, que se pueda evidenciar el estado de prestación (si es concluido, cancelado, informativo, etc.), que se puede evidenciar por servicio. Adicional, detallar el histórico de servicios por cada tipo de asistencia en cada zona indicada en las hojas "Servicios x zona" y "servicios por zona y ciudad"

Respuesta: Se aclara que aproximadamente 48 servicios se declararon fallidos en el año 2023, los demás fueron exitosos.

Por otra parte, se confirma que el histórico de servicios ya se encuentra informado por zonas y servicios por zona y ciudad. Esto según hoja denominada Servicios x Zona y Servicios Zona y Ciudad. Ver anexo 27.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 15:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
15	Anexo 32. Rangos de tarifas	Hoja de frecuencias, recuadros de pesados premium y pesados preferente.	Solicitamos que los rangos de frecuencias de pesados premium y pesados preferentes, se puedan establecer rangos de frecuencia con saltos no mayores a un punto porcentual desde el rango de 6,1% en adelante. Es decir, 6,1% a 7,0%, luego 7,1% a 8%, y máximo agregar dos líneas adicionales en el mismo crecimiento sugerido.

Respuesta: No es posible acceder a su petición de acuerdo con los estudios internos efectuados. Se establecen los rangos de frecuencia según el ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

Observación 16:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
16	Anexo 32. Rangos de tarifas	Recuadros de pequeños accesorios y bicicletas	Solicitamos remitir las proyecciones de utilización y/o comportamiento de este producto para la ejecución del contrato

Respuesta: Agradecemos que el posible oferente, pueda revisar el formato ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES, toda vez que allí se encuentra la proyección de riesgos expuestos para este ítem. No obstante, es importante aclarar, que este número puede variar, de acuerdo con las necesidades de La Previsora S.A.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 17:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
17	Anexo 30. Rangos de tarifas líneas domiciliarias	Recuadro educativo	Visualizando el histórico de expuestos y servicios del programa Educativo, evidenciamos que son pocos expuestos y por ende, cualquier número de servicios que se presente, se traduce en una frecuencia que se puede salir perfectamente de la tabla de frecuencias preestablecidas para el precio, en este orden de ideas, Solicitamos ampliar los rangos de frecuencia

Respuesta: Se corrige y se aclara que para Asistencia Domiciliaria solo se recibirá propuesta económica por riesgo expuesto.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 18:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	PREGUNTAS
18	Condiciones generales	La infraestructura, punto 1.1 , página 9	¿Se realizará transferencia de llamadas desde Previsora a través de DID's ?, ¿Se debe implementar un IVR en nuestra plataforma telefónica? ¿Se tiene la estructura de este IVR? ¿Necesita que se realice alguna validación o integración o se atiende todo lo que ingrese?

¿Se realizará transferencia de llamadas desde Previsora a través de DID's ?,

Respuesta: Sí, se aclara al posible oferente que sí se realizará transferencia de llamadas desde **LA PREVISORA S.A.** a través de DID's

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 18.1:

¿Se debe implementar un IVR en nuestra plataforma telefónica?

Respuesta: Sí, se aclara al posible oferente que sí se debe implementar un IVR.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 18.2:

¿Se tiene la estructura de este IVR?

Respuesta: Sí, será entregada al oferente seleccionado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 18.3:

¿Necesita que se realice alguna validación o integración o se atiende todo lo que ingrese?

Respuesta: Actualmente no se tiene esta opción respecto del IVR, sin embargo, el oferente adjudicatario debe estar en la capacidad de realizar validaciones e integraciones, de acuerdo con la necesidad del negocio, sin que esto genere costos adicionales para la compañía.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 19:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	PREGUNTAS
19	Condiciones generales	La infraestructura, punto 1.9, página 10	¿Qué es FO-BIE-035 V1? ¿Qué información y de qué plataforma tecnológica es la que requieren que tenga backup semanal con incremento diario? (Ej.: configuración de la plataforma, información de la Base de Datos, histórico de servicios, etc.)

Respuesta: FO-BIE-035 V1, es la codificación interna que tiene la compañía para el documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 19.1:

¿Qué información y de qué plataforma tecnológica es la que requieren que tenga backup semanal con incremento diario? (Ej.: configuración de la plataforma, información de la Base de Datos, histórico de servicios, etc.)

Respuesta: La información requerida para efectuar el back up (copia de seguridad) es de la que se genere por la ejecución del contrato, de cualquier plataforma que contenga información de la operación del mismo.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 20:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	PREGUNTAS
20	Condiciones generales	La infraestructura, punto 1.10, página 11	TI: ¿Qué información y de qué plataforma requieren que se entregue por este medio?

Respuesta: Se requiere que se entregue la información que se encuentra en la plataforma tecnológica que el oferente disponga para la prestación de su servicio. Usualmente son las bases de riesgos expuestos por la compañía y soportes de servicios que por su peso no se puedan transmitir por correo electrónico. En todo caso, el oferente deberá tener en cuenta para la prestación de su servicio lo indicado en el archivo "Condiciones Técnicas Para Tener En Cuenta En Los Contratos Con Componentes Tecnológico De Servicio.pdf"

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 21:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
21	Condiciones generales	La infraestructura, punto 1.15, página 12	Solicitamos remitir el comportamiento de AHT por cada asistencia. ¿se puede validar la posibilidad de compartir los intradías por intervalos de 30 minutos?

Respuesta: El AHT, es definido por el oferente de acuerdo con sus protocolos de atención y coordinación de servicios.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 22:

DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	PREGUNTAS
Condiciones generales	La infraestructura, punto 1.18, página 12	¿Qué información y cómo se debe transferir esta información y entre qué plataformas? Se debe definir qué canal de transferencia requieren (SFTP, API, etc.)

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Respuesta: Se requiere que se entregue la información que se encuentra en la plataforma tecnológica que el oferente disponga para la prestación de su servicio. Usualmente son las bases de riesgos expuestos por la compañía y soportes de servicios que por su peso no se puedan transmitir por correo electrónico. En todo caso, el oferente deberá tener en cuenta para la prestación de su servicio lo indicado en el archivo "Condiciones Técnicas Para Tener En Cuenta En Los Contratos Con Componentes Tecnológico De Servicio.pdf"

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 23:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	PREGUNTAS
23	Condiciones generales	La infraestructura, punto 1.19, página 12	¿Cumplir qué objetivo? ¿Asignar llamadas aleatorias para qué proceso? ¿Formularios de evaluación de qué parte del servicio?

¿Cumplir qué objetivo?

Respuesta: El objetivo de cumplir con un adecuado seguimiento y evaluación del proceso de atención. No obstante, la obligación 1.19 se unificará con la 1.17.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 23.1.

¿Asignar llamadas aleatorias para qué proceso?

Respuesta: Para garantizar el proceso de calidad.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 23.2:

¿Formularios de evaluación de qué parte del servicio?

Respuesta: Se debe contemplar en las diferentes partes del proceso del servicio de asistencia.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 24:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	PREGUNTAS
24	Condiciones generales	Auditorías, gestión y protocolos de atención, punto 2.6, página 14	¿La comunicación se efectuara por medio de algún aplicativo de previsora, WhatsApp o grupos en teams?

Respuesta: Esto se definirá con el oferente adjudicado por mutuo acuerdo entre las partes.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 25:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	PREGUNTAS
25	Condiciones generales	Capacitación, punto 3.1, Página 15	¿Las capacitaciones para intermediarios, funcionarios y asegurados van por parte del oferente?

Respuesta: Agradecemos que el oferente revise el numeral "3. CAPACITACIÓN", literal "3.1 CAPACITACIÓN A LA PREVISORA S.A.", toda vez que allí se establece de quien es la obligación.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 26:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	PREGUNTAS
26	Condiciones generales	Información APP, página 15	¿Debe existir una App instalable en tienda en Google y Apple? ¿Cuál es el anexo de condiciones de la App? ¿Qué funcionalidades requiere la App?

¿Debe existir una App instalable en tienda en Google y Apple?

Respuesta: Sí, actualmente La Previsora S.A., cuenta con una aplicación que se puede descargar de dispositivos con sistema operativo Android o IOS (Google y Apple, respectivamente). Se adjuntará condiciones de la APP como anexos.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 26.1:

¿Cuál es el anexo de condiciones de la App? ¿Qué funcionalidades requiere la App?

Respuesta: Se adjuntará los anexos correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 27:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
-----	----------------------	------------------	---------------

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

27	Condiciones generales	Recepción, control, seguimiento, y atención peticiones, quejas y reclamos, página 16-17	¿Es posible tener 4 días como tiempo de respuesta y medir daños como días hábiles?
----	-----------------------	---	--

Respuesta: No, no es viable ajustar los tiempos estipulados en este numeral, toda vez que la compañía debe velar por responder los requerimientos solicitados por nuestros asegurados, de acuerdo con la promesa de valor interna.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 28:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
28	Condiciones generales	Recepción, control, seguimiento, y atención peticiones, quejas y reclamos, página 17	¿El proveedor para la redención de los bonos puede ser propuesto por el oferente? Podemos generar envíos semanales o quincenales para no afectar aún más la experiencia del usuarios tras recibir la respuesta de la queja

Respuesta: Con el oferente adjudicado se revisará la viabilidad de esta solicitud, de acuerdo con las necesidades, y promesa de valor que tiene **LA PREVISORA S.A.**

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 29:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
29	Condiciones generales	Publicidad a favor de LA PREVISORA S.A, página 18	¿Es posible aumentar el tiempo de implementación a 60 días a partir del inicio de vigencia?

Respuesta: No es posible ajustar este tiempo, se considera suficiente el término de treinta (30) días para la identificación de doce (12) grúas y cinco (5) vehículos que presten el servicio de carro taller.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Observación 30:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
30	Condiciones generales	Publicidad a favor de LA PREVISORA S.A, página 18, punto 9.1	¿En el escenario que se presente esta solicitud cuanto tiempo se tendría para cubrir las ciudades o lugares adicionales? ¿Es posible tener 30 días calendario ?

¿En el escenario que se presente esta solicitud cuanto tiempo se tendría para cubrir las ciudades o lugares adicionales?

Respuesta: No es clara la observación, toda vez que todas las obligaciones inmersas en el documento de condiciones definitivas son de obligatorio cumplimiento. Esto quiere decir que el oferente seleccionado debe cubrir la publicidad en grúas y carros requeridos.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

¿Es posible tener 30 días calendario?

Respuesta: El término está dado en días calendario. Se ajustará el numeral 9.1. de la página 18 para dar mayor claridad al respecto.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 31:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	PREGUNTAS
31	Condiciones generales	Controles a proveedores en la nube, página 19, punto 10.15	¿es decir que el encargado de auditar debe tener el conocimiento para evaluar los servicios de la nube?/ aplica mas para SGSI

Respuesta: No, no aplica para este tipo de servicio. Aplica para auditoria interna de LA PREVISORA S.A.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 32:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
32	Condiciones generales	SUMA, página 22, punto 10.1.4.1	Solicitamos que esta información "confidencial" sea revisada en proceso de auditoria una vez sea adjudicado el contrato

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoria del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

Respuesta: Se acepta la revisión, sin embargo, el proveedor debe garantizar que cumple con los requisitos dado que son obligatorios.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 33:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	PREGUNTAS
33	Condiciones generales	Entregables, página 23-24	Los reportes semanales deben tener una estructura específica de acuerdo con el formato FO-BIE-035 V1 CONTRATAR BIENES Y SERVICIOS? Donde se depositaría la información?

Respuesta: El FO-BIE-035 | V1 se refiere al número interno del formato de pliego de condiciones definitivas.

La estructura del formato de reportes semanales se pactará de común acuerdo con EL OFERENTE SELECCIONADO.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 34:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
34	Condiciones generales	CAPÍTULO IV - i. Factor económico: a) Automóviles	Se solicita a la entidad que se incluya la prestación de segundo arrastre y custodia del vehículo como servicios independientes para efecto de la liquidación de la frecuencia

Respuesta: La custodia sí está incluida para el cálculo en la prestación de servicios de grúa. Por favor revisar el "ANEXO No. 13 SERVICIOS DE ASISTENCIA AUTOMÓVILES".

En los servicios de grúa por accidente, también se tiene contemplado el segundo traslado como un "segundo servicio", agradecemos revisar el "ANEXO No. 13 SERVICIOS DE ASISTENCIA AUTOMÓVILES".

Por último, para servicios de grúa por avería, no es posible incluir segundos traslados para efectos de facturación ya que es un solo servicio, pero el servicio de segundo traslado deberá ser prestado por el oferente seleccionado, dada las condiciones actualmente contratadas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Observación 35:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
35	Condiciones generales	Numeral 8. Acuerdos de Niveles de servicio automóviles	<p>Solicitamos ajustar la penalidad de tiempos de llegada así: Livianos: Grúa en las ciudades capitales con presencia de LA PREVISORA S.A.: Entre un (1) minuto y sesenta (80) minutos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En los demás municipios: Entre un (1) minuto y noventa (120) minutos * Carreteras nacionales (180 Min.) <p>Ajustar los ANS de tiempo por segmento consecuentemente con las condiciones que se requieren en la consecución de equipos y condiciones de distancia de los servicios nacionales por segmento.</p>

Respuesta: No es viable aceptar el ajuste de los tiempos según la propuesta indicada, teniendo en cuenta la promesa de valor que tiene **LA PREVISORA S.A.**, hacia sus asegurados, y considerando la experiencia adquirida con el servicio.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 36:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
36	Condiciones generales	Numeral 8. Acuerdos de Niveles de servicio automóviles	<p>Solicitamos que para efecto de la medición de los ANS se contemplen como servicio en carreteras nacionales, los servicios que requieren desplazamiento fuera del perímetro urbano de ciudades capitales de departamento y municipios cuyo origen o destino requieran transitar en carreteras nacionales en la red primaria, secundaria y terciaria que comunica a las ciudades o municipios.</p>

Respuesta: No es viable aceptar ajustar los tiempos según la propuesta indicada, teniendo en cuenta la promesa de valor que tiene **LA PREVISORA S.A.**, hacia sus asegurados, y considerando la experiencia adquirida con el servicio.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 37:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
37	Condiciones generales	Numeral 8. Acuerdos de Niveles de servicio automóviles Nota	Solicitamos que se ajuste el margen de sanción del 1.5% al 3%

Respuesta: No es viable aceptar el ajuste del indicador teniendo en cuenta la promesa de valor que tiene **LA PREVISORA S.A.**, hacia sus asegurados.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 38:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
38	Condiciones generales	Numeral 3: a. Experiencia técnica habilitante	En el literal a) Experiencia técnica habilitante del numeral 3 de orden técnico (capacidad técnica) se establecen las condiciones de forma para que una certificación de experiencia se considere valida. Es así como se indica la obligación de relacionar en la certificación de experiencia "el valor total del contrato"; sin embargo, existen empresas privadas que por razones de confidencialidad establecen en las clausula de minuta contractual; la obligación de abstenerse de incluir el valor del contrato dentro de certificaciones de experiencia, así las cosas, solicitamos que se permita acreditar el valor de la contratación relacionado en las certificaciones de experiencia; a través de certificado de contador público, representante legal y/o facturas radicadas ante la DIAN

Respuesta: Se acepta parcialmente y 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. Se modificará por adenda.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Observación 39:

No.	DOCUMENTO REFERENCIA	ANEXO REFERENCIA	OBSERVACIONES
39	Anexo 32 Rangos de tarifas	Hoja frecuencias	Si las disminución de los usuarios genera disminución en la facturación y a su vez riesgo en el equilibrio contractual, solicitamos definir un mecanismo de recalculation de la tarifa con aplicación inmediata

Respuesta: No es procedente su solicitud, el riesgo está mitigado con los rangos y factor de frecuencia toda vez que la tarifa para las diferentes líneas de automóviles, están definidas por rangos de frecuencia para los diferentes planes de asistencia, lo cual refleja el comportamiento de número de servicios prestados y cantidad de riesgos expuestos, que es la mayor incidencia en la línea de automóviles.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observaciones presentadas por la empresa **Connect** el jueves 22/02/2024 16:43.

Observación 1:

Documento	Tema	Duda
ANEXO HISTORÍCO DE SERVICIOS	Servicios	Por favor confirmar si la información enviada incluye servicios fallidos. De ser así, por favor confirmar la cantidad de servicios fallidos por tipo de servicio y para cada uno de los productos. Esta información es relevante sobre todo para los servicios de grúa y plomería.

Respuesta: Sí en la información incluyen servicios fallidos, los cuales corresponden únicamente por responsabilidad del asegurado. Se evidencian aproximadamente 48 fallidos en el año 2023 por grúa y 120 por plomería.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Observación 2:

Documento	Tema	Duda
ANEXO HISTÓRICO DE SERVICIOS	Servicios	Por favor compartir volumen de servicios mes a mes por tipo de servicios para cada uno de los productos por tipo de asistencia, ya que la información consolidada del 2022 y 2023 no permite evaluar cambios de volumen por tipo de servicio del último año.

Respuesta: Agradecemos que el oferente valide la información incluida en los anexos 27, 28, y 29, toda vez que allí se encuentran los servicios por segmento, por tipo de servicio, y por zonas y ciudad. En complemento, ver respuestas dadas a Ike en observación 14 y 13.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 3:

Documento	Pág o Numeral	Tema	Duda
ANEXO-NO.-13-SERVICIOS-DE-ASISTENCIA-AUTOMÓVILES	29	Cobertura pesados especiales	Por favor compartir el condicionado del producto de vehículos pesados especiales ya que el ANEXO-No.-13-SERVICIOS-DE-ASISTENCIA-AUTOMÓVILES no especifica montos de cobertura ni limite de eventos.

Respuesta: Agradecemos revise el ANEXO-No.-13-SERVICIOS-DE-ASISTENCIA-AUTOMÓVILES, numeral "1.6 Asistencia a vehículos pesados especiales", página 29, toda vez que allí se encuentra descrito el alcance de los servicios solicitados.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 4:

Documento	Pág o Numeral	Tema	Duda
ANEXO-NO.-13-SERVICIOS-DE-ASISTENCIA-AUTOMÓVILES	23	Cobertura pesados grúa clásica	Por favor confirmar el monto de cobertura de grúa para la cobertura clásica ya que no se especifica en el documento.

Respuesta: Se ajusta en el ANEXO-No.-13-SERVICIOS-DE-ASISTENCIA-AUTOMÓVILES, numeral "1.5 Asistencia a vehículos pesados (Premium, preferente y clásica)", toda vez que para pesados es únicamente Premium y Preferente.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 5:

Documento	Página Numeral	Tema	Duda
ANEXO-NO.-13-SERVICIOS-DE-ASISTENCIA-AUTOMÓVILES	24	Modelo tarifario	¿En qué anexo se debe especificar el fee a cobrar sobre los excedentes?

Respuesta: Teniendo en cuenta que en la página 24, se indica:

“...Nota:

El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro (especificando el % fee por la administración y coordinación de estos servicios)...”

El oferente debe presentar un documento adicional que incluya dicho “fee”.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 6:

Documento	Página Numeral	Tema	Duda
ANEXO-NO-26 / NO-26 HISTÓRICO LLAMADAS PERSONAS/SERVICIOS	N/A	Relación Llamadas vs Servicios	En el 2023 se recibieron 470 llamadas, sin embargo, se prestaron solo 34 servicios, a que se debe este comportamiento?

Respuesta: El comportamiento se atribuye a que por la misma línea ingresan consultas asociadas al ramo SOAT lo cual no impacta la asistencia de personas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 7:

Documento	Página Numeral	Tema	Duda
ANEXO-NO.-27-HISTÓRICO-DE-SERVICIOS-DE-ASISTENCIA-AUTOMÓVILES		Servicios	Por favor relacionar el volumen histórico de servicios de grúa por trayecto (origen-destino) para cada producto. La información compartida por zona no permite identificar el kilometraje promedio y la mezcla entre servicios locales y carreteros, cruciales para la estimación.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

Respuesta: Se anexa muestra de servicios del año 2023, que cuenta con el dato de ciudad de origen y destino. Se publicará formato denominado anexo servicio de grúa origen – destino.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 8:

Documento	Tema	Duda
ANEXO-NO.-27-HISTÓRICO-DE-SERVICIOS-DE-ASISTENCIA-AUTOMÓVILES	Servicios	Por favor relacionar información de los tipos de vehículos más atendidos en el último año para cada uno de los productos de vehículos pesados.

Respuesta: Se anexa muestra de servicios del año 2023, que cuenta con el dato de tipo de vehículo en pesados. Se publicará formato denominado anexo servicio de grúa pesados por tipo de vehículo.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 9:

Documento	Tema	Duda
ANEXO-NO.-27-HISTÓRICO-DE-SERVICIOS-DE-ASISTENCIA-AUTOMÓVILES	Servicios y expuestos bicicletas	Por favor aclarar si el producto de bicicletas es nuevo o por qué no tiene histórico de expuestos y servicios

Respuesta: Sí, el producto es nuevo.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 10:

Documento	Tema	Duda
ANEXO-NO.-27-HISTÓRICO-DE-SERVICIOS-DE-ASISTENCIA-AUTOMÓVILES	Pequeños accesorios	Historicamente el producto de pequeños accesorios no ha tenido más de 7 riesgos expuestos, pero se estima 1.030 expuestos mensuales en el ANEXO-No.-31-Formato-Cálculo-Tarifa-Automóviles. ¿A partir de qué mes del 2024 se estima reactivar la venta de éste producto?

Respuesta: Como se puede observar en el anexo 31, la proyección es para la vigencia del contrato, por lo tanto, esto no quiere decir que en un mes puntual se tendrá una exposición alta para este servicio. Es por ello, que con el oferente adjudicado se le informará el plan interno que tiene **LA PREVISORA S.A.**, para este servicio.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 11:

Documento	Tema	Duda
ANEXO 28 - HISTORICO DE SERVICIOS DE ASISTENCIAS DOMICILIARIAS	Frecuencia de uso	nos podrian confirmar si la información de expuestos y servicios para los programas de asistencias domiciliario es correcto y si nuestra apreciación de una frecuencia de uso del 35% esta bien

Respuesta: No es clara su observación, en el anexo No. 28 se encuentra la información correspondiente a expuestos y servicios para estimar la frecuencia según segmento.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 12:

Documento	Pág o Numeral	Tema	Duda
TMO	TMO	TMO	Podrian compartirnos el TMO por producto para poder calcular de manera correcta el HC necesario

Respuesta: El TMO, es definido por el oferente de acuerdo con sus protocolos de atención y coordinación de servicios.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 13:

Documento	Pág o Numeral	Tema	Duda
ANEXO-NO.-30-FORMATO-CÁLCULO-DE-TARIFA-LÍNEA-DOMICILIARIA	51	Modelo tarifario	Por favor aclarar si para la asistencia domiciliaria operará bajo tarifa por riesgo expuesto o por frecuencia como se definió para automóviles, ya que se solicita este modelo de tarifas dentro del anexo.

Respuesta: Se corrige y se aclara que para Asistencia Domiciliaria se recibirá únicamente propuesta económica bajo la modalidad de riesgo expuesto. Se publicará formato ajustado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 14:

Documento	Tema	Duda
ANEXO-NO.-30-FORMATO-CÁLCULO-DE-TARIFA-LÍNEA-DOMICILIARIA	Modelo tarifario	Por favor compartir estimación de crecimiento de cartera para cada producto

Respuesta: Teniendo en cuenta que no se ha establecido un porcentaje fijo de crecimiento en los productos dado que el mismo depende de muchos factores tales como mercado, contratos de reaseguro, estrategia comercial, siniestralidad, costos, etc. y estos son variables, se sugiere al posible proponente que tome como referencia para sus cálculos los históricos de expuestos en cada segmento aportados mediante acuerdo confidencial a los interesados.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 15:

Documento	Tema	Duda
ANEXO-NO.-30-FORMATO-CÁLCULO-DE-TARIFA-LÍNEA-DOMICILIARIA	Conicionados	¿Los montos de cobertura incluyen IVA?

Respuesta: No, los montos de las coberturas son sin IVA.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 16:

Documento	Pág o Numeral	Tema	Duda
ANEXO-NO.-31-FORMATO-CÁLCULO-TARIFA-AUTOMÓVILES	76	Modelo tarifario	¿Es viable generar una propuesta con un factor diferente al relacionado en el formato para cada rango de frecuencia?

Respuesta: No es viable aceptar la solicitud, se deberá calcular en los formatos establecidos, dentro del documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 17:

Documento	Pág o Numeral	Tema	Duda
ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA)	22	1.5.1. Servicio de grúa (cabezote y remolque) asegurados:	Por favor desagregar la información de servicios prestados tanto a remolques como trailers.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta: Se anexo muestra de servicios del año 2023, que cuenta con el dato de tipo de vehículo remolque o tráiler. Se publicará anexo denominado servicio de grúa tráiler o remolque

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 18:

Documento	Pág o Numeral	Tema	Duda
CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES:	5	Pérdida de llaves	En la cobertura de perdida de llaves, siempre debe aplicar por reembolso esta cobertura? - podemos operar con nuestra red de cerrajería y fabricación?

Respuesta: Sí, siempre opera por reembolso. La opción de operar por medio de la red, se revisará con el oferente adjudicatario.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 19:

Documento	Tema	Duda
CONTROLES DE CIBERSEGURIDAD	Implementar el proceso de desarrollo seguro de software de acuerdo con las políticas de Previsora así como las mejores prácticas	Podemos conocer las políticas de desarrollo de software de Previsora

Respuesta: Se publican anexos denominados LINEAMIENTO DE SEGURIDAD WEB SERVICES, MATRIZ DE REQUISITOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO, POLÍTICA DESARROLLO SEGURO

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Observación 20:

Documento	Pág o Numeral	Tema	Duda
DOCUMENTO-DE-CONDICIONES-DEFINITIVAS-IA-003-2024	10	1.7 EL PROVEEDOR pondrá a disposición un aplicativo de consulta y/o generación de reportes (ejemplo tablero de consulta Power BI.) para LA PREVISORA S.A., en el cual pueda acceder a la información	Actualmente, Connect dispone de la herramienta Looker Studio como aplicativo para poner a disposición los reportes. ¿Existe alguna restricción tecnológica que le impida a Previsora acceder a esta herramienta? Ejemplo: Uso de cuentas corporativas asociadas a Microsoft, restricciones de ciberseguridad, restricciones para vincular servicios de Google.

Respuesta: Si existen controles de ciberseguridad, se deberá evaluar la habilitación de permisos en caso de requerirse.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 21:

Documento	Pág o Numeral	Tema	Duda
DOCUMENTO-DE-CONDICIONES-DEFINITIVAS-IA-003-2024	11	Dimensionamiento de cabina	Inicialmente se relaciona que la cantidad de agentes será determinado por el oferente, pero más adelante se estable cabina exclusiva de mínimo 15 agentes y un supervisor exclusivo por cada línea de contrato. Por favor aclarar si se exige un mínimo de agentes para atender toda la operación y si con cada línea del contrato se refieren a la asistencia de automóviles, domiciliaria y personas.

Respuesta: Ver la respuesta dada a la Observación 13.8.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 22:

Documento	Pág o Numeral	Tema	Duda
-----------	---------------	------	------

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

DOCUMENTO-DE-CONDICIONES-DEFINITIVAS-IA-003-2024	16	Prepresupuesto línea telefónica 018000 y #	Por favor confirmar si se debe estimar un pago mensual de \$45 MM antes de IVA por concepto de las líneas telefónicas sólo para la asistencia de automóviles. Además, por favor aclarar el valor de la línea telefónica domiciliaria ya que el ANEXO-No.-30-Formato-Cálculo-de-Tarifa-Línea-Domiciliaria relaciona un pago por 2 años de \$20'653,081,806 sin IVA.
--	----	--	--

Respuesta: De acuerdo con lo enunciado en el numeral "5. LINEA DE ATENCIÓN AL ASEGURADO", el valor de 45 millones se descontará de la facturación de la línea de automóviles, No obstante, las líneas aplican para la operación total del contrato.

En lo referente a Domiciliaria, el valor de \$20'653,081,806 sin IVA corresponde al presupuesto estimado total para la línea de domiciliaria para los dos años, no significa que sea un solo pago.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 23:

Documento	Pág o Numeral	Tema	Duda
DOCUMENTO-DE-CONDICIONES-DEFINITIVAS-IA-003-2024	17	Encuestas	Las preguntas de encuesta, seran determinadas por el proveedor o estas las determina Previsora.

Respuesta: Se construirán con el oferente adjudicatario.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 24:

Documento	Pág o Numeral	Tema	Duda
DOCUMENTO-DE-CONDICIONES-DEFINITIVAS-IA-003-2024	18	PUBLICIDAD A FAVOR DE LA PREVISORA S.A.	cuales son los lineamientos y requisitos emanados por la Oficina de Mercadeo y Publicidad de LA PREVISORA S.A? para la imagen corporativa en gruas y motocicletas de carro taller

Respuesta: Serán suministrados al oferente adjudicatario.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Observación 25:

Documento	Pág o Numeral	Tema	Duda
DOCUMENTO-DE-CONDICIONES-DEFINITIVAS-IA-003-2024	18	PUBLICIDAD A FAVOR DE LA PREVISORA S.A.	¿Se requiere que todos los técnicos tengan material POP para la prestación del servicio?

Respuesta: Este procedimiento será entregado al oferente adjudicatario, de acuerdo con las necesidades de **LA PREVISORA S.A.**

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 26:

Documento	Pág o Numeral	Tema	Duda
DOCUMENTO-DE-CONDICIONES-DEFINITIVAS-IA-003-2024	25	Acuerdos niveles de servicio (ans)	Existe la posibilidad de manejar el tiempo de llegada de la grua como me maneja en el medio y est consiste en que este empieza a contar desde el momento de la asignacion del proveedor?

Respuesta: No es viable ajustar los tiempos solicitados, toda vez que la compañía debe cumplir con unos parámetros mínimos de atención al asegurado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 27:

Documento	Pág o Numeral	Tema	Duda
DOCUMENTO-DE-CONDICIONES-DEFINITIVAS-IA-003-2024	27	ANS	Por favor especificar si la penalización aplica una sola vez al mes indistintamente de los casos encontrados o si dicha penalización aplica para cada caso, por ejemplo, por cada reembolso una penalización de hasta 15 SMLDV para vial o de 30 SMLDV para la asistencia domiciliaria.

Respuesta: Aplica para cada caso reportado a la línea de asistencia independientemente del mes o la cantidad de casos encontrados.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Observación 28:

Documento	Página Numeral	Tema	Duda
DOCUMENTO-DE-CONDICIONES-DEFINITIVAS-IA-003-2024	33	Reembolso	Cual es el tiempo establecido para pagar un reembolso

Respuesta: El protocolo de reembolsos será enviado al oferente adjudicatario.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 29:

Documento	Página Numeral	Tema	Duda
DOCUMENTO-DE-CONDICIONES-DEFINITIVAS-IA-003-2024	33	PQRS	Propones que el indicador de PQRs se puede medir de la siguiente manera: volumen de servicios finalizados / PQR procedentes teniendo un indicador menor 25 % (De manera escalonada)

Respuesta: No es clara su observación, agradecemos a la entidad remitirse al ejemplo estipulado en la página 33 del documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 30:

Documento	Página Numeral	Tema	Duda
DOCUMENTO-DE-CONDICIONES-DEFINITIVAS-IA-003-2024	34	5. Seguimientos - despues de la llegada y max 5 min despues y con intervalos de 5 min , hasta 3 intentos llamadas al usuario para informar que esta el servicio	Es mandatorio sea a traves de llamada o se puede hacer el seguimiento de la llegada al usuario por otro medio tecnologico, mensaje de texto, chat, etc?

Respuesta: Este proceso se determinará con el oferente adjudicatario, dependiendo de las necesidades de LA PREVISORA S.A.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 31:

Documento	Página Numeral	Tema	Duda
-----------	----------------	------	------

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

DOCUMENTO-DE-CONDICIONES-DEFINITIVAS-IA-003-2024	65	Certificaciones	Será Excluyente la no presentación de las certificaciones que sustente el 60% del valor del presupuesto oficial
--	----	-----------------	---

Respuesta: El oferente que no cumpla con las condiciones mínimas obligatorias establecidas dentro del proceso de selección será inhabilitado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 32:

Documento	Página o Numeral	Tema	Duda
DOCUMENTO-DE-CONDICIONES-DEFINITIVAS-IA-003-2024	65	Certificaciones	Sería posible respaldar el 60% con certificaciones de nuestros clientes en la prestación de asistencia en otros países donde operamos?

Respuesta: No, deben ser ejecutados en Colombia.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 33:

Documento	Página o Numeral	Tema	Duda
DOCUMENTO-DE-CONDICIONES-DEFINITIVAS-IA-003-2024	65	Certificaciones	Podemos soportar el 60% de ingresos sobre el valor del presupuesto oficial con una carta de crédito de un banco?

Respuesta: No, únicamente se aceptan los soportes establecidos en el documento de condiciones definitivas y adendas correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 34:

Documento	Página o Numeral	Tema	Duda
DOCUMENTO-DE-CONDICIONES-DEFINITIVAS-IA-003-2024	76	Modelo tarifario	¿Bajo el modelo de cápita por frecuencia se incluye dentro de la estimación los servicios concluidos y fallidos?

Respuesta: Sí, se incluyen los servicios finalizados y fallidos por responsabilidad del asegurado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

Observación 35:

Documento	Pág o Numeral	Tema	Duda
DOCUMENTO-DE-CONDICIONES-DEFINITIVAS-IA-003-2024	77	Modelo tarifario	Por favor enviar anexo donde se deban relacionar las tarifas para la asistencia personas

Respuesta: Se publicará anexos denominados Formato Cálculo Tarifa Personas, Formato Aspectos Calificables Asistencia Personas, Servicios de Asistencia – Personas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 36:

Documento	Pág o Numeral	Tema	Duda
DOCUMENTO-DE-CONDICIONES-DEFINITIVAS-IA-003-2024	80	PUBLICIDAD A FAVOR DE LA PREVISORA S.A.	El material POP podrá ir cobrandeado con los logos de Connect?

Respuesta: No.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 37:

Documento	Pág o Numeral	Tema	Duda
REQUISITOS PARA LA CONECTIVIDAD RED YO DATACENTER	1	El proveedor deberá suministrar una canal de transmisión seguro para la conexión con Previsora, utilizando algoritmos de cifrado fuerte reconocidos internacionalmente, brindando al menos los niveles de seguridad ofrecidos por 3DES o AES o superior	A que canal de transmisión se refiere (SFTP, MPLS, entre otros)

Respuesta: En caso de que se requiriese la configuración de algún canal de comunicación entre Previsora y el proveedor, éste debe ser configurado con controles de seguridad para evitar la pérdida de integridad, confidencialidad o disponibilidad de la información según sea el caso.

Se recomienda un canal dedicado puede ser MPLS con VPN activa punto a punto.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Observación 38:

Documento	Página Numeral	Tema	Duda
REQUISITOS PARA LA CONECTIVIDAD RED YO DATACENTER	1	La conexión de la red interna de la Previsora con una red externa deberá ser autorizada previamente.	Esto se maneja via VPN, Site to Site

Respuesta: Ver respuesta del punto anterior.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 39:

Documento	Página Numeral	Tema	Duda
REQUISITOS PARA LA CONECTIVIDAD RED YO DATACENTER	1	El proveedor debe realizar la gestión de cambios de sus productos o servicios conforme el procedimiento vigente que Previsora disponga para tal fin.	No se entiende a que va dirigido esta solicitud

Respuesta: En caso de cambios en la conectividad con La Previsora tales como Proveedor de Infraestructura en Nube, canales, certificados o cualquier componente de la solución entregada, debe informar y coordinar los ajustes con la entidad.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 40:

Documento	Página Numeral	Tema	Duda
REQUISITOS PARA SERVICIOS DE CONTACT CENTER	2	Destinar un área dedicada exclusivamente para la operación de los recursos necesarios en la prestación del servicio, la cual deberá contar con los controles físicos y lógicos que impidan el ingreso de personas no autorizadas, así como la extracción	Contamos con operación física (presencial) y remota, garantizando las medidas de controles físicos y lógicos, existe inconveniente?

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

	de la información manejada.	
--	--------------------------------	--

Respuesta: No es posible tener operación remota por parte del oferente seleccionado por disposición de la superintendencia financiera.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observaciones presentadas por la empresa **TRES C SERVICIOS ESPECIALES S.A.S.** el jueves 22/02/2024 16:43

Observación 1:

OBSERVACION No 01: En el literal c) del numeral 3 "De orden técnico (capacidad técnica) Requisitos Habilitantes se establece lo relacionado con el Recurso Humano requerido por la PREVISORA S.A para la ejecución del objeto contractual de la presente invitación. Al final de este aspecto habilitante se indica: "EL OFERENTE deberá adjuntar con su propuesta una certificación firmada por su Representante Legal donde indique que, de adjudicarse 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, 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. En todo caso, además de la certificación suscrita por el Representante Legal, EL OFERENTE deberá aportar las hojas de vida y soportes correspondientes del personal que pondrá a disposición de LA PREVISORA S.A. para ejecutar el contrato conforme se señala con anterioridad."

Nos permitimos sugerir que se establezca el cumplimiento del requisito habilitante de orden técnico para recurso humano, con solo la exigencia de compromiso y/o certificado firmado por el representante legal donde indique que de adjudicarse el contrato, se compromete a poner a disposición de la PREVISORA el personal mínimo mencionado en este acápite; sin necesidad de que los oferentes interesados en el presente proceso contractual, tengan la obligación de adjuntar junto con la propuesta hojas de vida y soportes de las mismas.

La anterior petición se realiza teniendo en cuenta que, luego de un análisis global de los documentos de condiciones de las Invitaciones Abiertas publicadas desde el 2018 hasta el 2024 en la página de la PREVISORA S.A, se evidencia que en más del 90% de las mismas, donde se requiere recurso humano para la ejecución de contratos, sea permitido, aceptado y/o facilitado que solo con la presentación del mencionado documento (certificación de compromiso) se cumple el requisito técnico habilitante- recurso humano; sin necesidad de adjuntar y/o anexar a la propuesta hojas de vida. Es de advertir, que durante la ejecución del contrato será el supervisor quien tenga la obligación de exigir y verificar que el contratista ponga a disposición de la PREVISORA S.A el personal mínimo requerido y que este cumpla con los perfiles, experiencia y demás relacionados.

Respuesta: Ver la respuesta dada a CAMARCA S.A.S. en la Observación 23.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 2:

OBSERVACION No 02: Al realizarse lectura completa al documento de condiciones de la Invitación Abierta No 03 - 2024, no se logra evidenciar como se surtirá el proceso de empalme entre el proveedor saliente (quien actualmente ejecuta la asistencia en automóviles, domiciliaria y personas) y el proveedor saliente (a quien se le adjudique el presente proceso contractual); así las cosas, agradecemos se facilite el protocolo y/o procedimiento que se atenderá para dicho proceso de empalme, donde de manera clara y expresa se indique las etapas y/o fases del proceso de empalme, el término y/o tiempo en que se surtirá el empalme, etc.

Respuesta: Ver respuesta dada a CAMARCA S.A.S. en la Observación 14.3.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 3:

OBSERVACION No 03: En el literal a) Experiencia técnica habilitante del numeral 3 de orden técnico (capacidad técnica) se establecen las condiciones de forma para que una certificación de experiencia se considere válida. Luego de revisar lo requerido por la entidad, sugerimos que se realicen las siguientes modificaciones y/o ajustes:

- 1) No se exija en la certificación de experiencia que se acredite la calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta que hay entidades de orden público y privado que tiene formatos preestablecidos y/o diseñados que no contemplan esta información, los cuales por normas de calidad y demás relacionados no permiten ser modificados o ajustados.

Solicitamos se informe de manera expresa que documento adicional se aceptaría para que la PREVISORA S.A verifique la calidad del servicio prestado, cuando el oferente interesado en el presente proceso contractual tiene contrato en ejecución, no liquidado.

Respuesta: No es procedente la observación, el contrato en ejecución debe ser certificado por la entidad contratante y la calificación del servicio debe estar incluida.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 3.1:

- 2) No se exija en la certificación de experiencia que se indique el valor total del contrato indicando si incluye impuestos o no y cuales son y el valor ejecutado antes de IVA. Lo anterior se solicita teniendo en cuenta que, en la mayoría de las entidades públicas y privadas las certificaciones de experiencia no incluyen información de impuesto, el cual es un tema netamente tributario y no contractual.

Respuesta: Ver la respuesta dada a CACIQUE S.A.S. en la observación 52.3.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 4:

OBSERVACIÓN No.04: En el literal a) Experiencia técnica habilitante del numeral 3 de orden técnico (capacidad técnica) se establecen las condiciones de forma para que una certificación de experiencia se considere válida. Es así como se indica la obligación de relacionar en la certificación de experiencia "el valor total del contrato"; sin embargo, existen empresas privadas que por razones de confidencialidad establecen en las cláusulas de minuta contractual; la obligación de abstenerse de incluir el valor del contrato dentro de certificaciones de experiencia, así las cosas, solicitamos que se permita acreditar el valor de la contratación relacionado en las certificaciones de experiencia; a través de certificado de contador público y representante legal junto con facturas radicadas ante la DIAN y soportes financieros y tributarios.

Respuesta: Se acepta parcialmente y 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. Se modificará por adenda.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 5:

OBSERVACION No 05: Se realiza la revisión del numeral 1.8 cronograma del proceso del Capítulo Primero - Información General de la compañía, encontrándose que la PREVISORA S.A ha dejado un término muy reducido entre la respuesta de observaciones al documento de condiciones definitivas (27 de febrero de 2024) y la entrega de propuestas (05 de marzo de 2024); así cosas, respetuosamente solicitamos se sirva ampliar la fecha de presentación y/o entrega de propuestas; máxime aun cuando se trata de un proceso contractual que cuenta con 32 anexos, donde la propuesta debe ser acompañada de un sin número de documentos que para ser adquiridos requieren de tiempo.

Respuesta: El plazo fue ajustado mediante las adendas publicadas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 6:

B. Observaciones relacionadas con el Anexo No 13 (CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES).

OBSERVACION 01 En el anexo CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES se indica en el literal c) :
“La asistencia jurídica se prestará a través de la red de abogados del proveedor, con experiencia e idoneidad para atender la operación de LA PREVISORA S.A., mediante convenios o contratos directos, a fin de garantizar la mejor calidad, oportunidad y atención en la prestación de este servicio.
En los eventos de accidentes de tránsito donde resulte lesionados o muerte de terceras personas se deberá indicar al asegurado que debe radicar la reclamación afectando la cobertura de asistencia jurídica en proceso penal y/o civil, con el fin de mantener la línea de defensa del asegurado ante cualquier proceso judicial.”

Teniendo en cuenta lo expuesto, solicitamos se dé a conocer el protocolo y/o flujo de proceso y/o procedimientos que debe seguir y/o atender el proveedor de asistencia ante estos dos eventos:

- 1) Cuando se trata solo de asistencia jurídica.
- 2) Cuando se trata de eventos de accidentes donde resulte lesionados o muerte de terceras personas.

Respuesta: El (los) protocolo (s), flujos de proceso, procedimientos que se debe seguir para atender los eventos cuando se trata solo de asistencia jurídica o cuando se trate de eventos de accidentes donde resulte lesionados o muerte de terceras personas los debe tener el proveedor seleccionado, por esta razón es que se adelanta la selección de un proveedor que conozca y tenga experiencia en la prestación de estos servicios. Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 7:

OBSERVACION 02: En el anexo CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES se indica en el literal d) se indica: “Al inicio del contrato el proveedor enviará la lista de abogados de la firma de asistencia para la prestación de los servicios a los asegurados de la compañía, así mismo, LA PREVISORA S.A., tendrá la facultad de solicitar el retiro o la inclusión de algún abogado del proveedor, que cumpla o no con los requerimientos o haya recibido continuas quejas por el mal servicio prestado.”

Teniendo en cuenta lo expuesto, surgen las siguientes preguntas:

¿Los abogados de asistencia deben tener algún perfil y/o experiencia específica? ¿esta selección queda bajo la potestad del proponente que resulte seleccionado?

¿Cuántos abogados debe tener el proveedor de asistencia disponibles para la ejecución del presente proceso contractual? ¿Cuántos abogados disponibles por departamentos, ciudades y/o municipios?

¿Qué lineamientos atiende y/o sigue la Previsora para la solicitud de retiro de abogado?

¿Cuál es el proceso y/o las razones por las cuales la PREVISORA solicitará la inclusión de abogado? ¿Lo anterior teniendo en cuenta que se presume que quien contrata a los abogados y asume la responsabilidad de tipo legal es el proveedor de asistencia?

¿El abogado debe prestar la asistencia jurídica en sitio o de manera telefónica?

Respuesta:

- El perfil de los abogados quedará a potestad del proveedor experto seleccionado.
- El número de abogados es potestad del proveedor experto seleccionado, de igual manera el proveedor experto en los servicios de asistencia es quien determinará el número de abogados que tendrá disponible por departamento, ciudad y/o municipio, garantizando la oportunidad en la atención o prestación de los servicios solicitados por los asegurados de La Previsora.
- Los lineamientos que tiene definido La Previsora para solicitar el retiro de un abogado, es cuando se presenten PQR's de los asegurados relacionados con la oportunidad, tipo de asesoría, incumplimiento de las citas programadas o de arribo al sitio en caso de requerir la presencialidad en el sitio del accidente.
- La Previsora solicitará la inclusión de abogados cuando identifique que en alguna ciudad o zona con no se ha contado con la oportuna atención de los servicios solicitados por los clientes de la compañía, no obstante, la definición de los mismos, su aceptación y responsabilidad es exclusivamente del proveedor seleccionado.
- En el anexo “Condiciones Generales Asistencia Automóviles” en los numerales 1.1.13, 1.1.14, 1.1.15, 1.1.17, 1.1.18, 1.1.19, 1.1.20, etc. se define los servicios de asesoría que deben ser de forma presencial o en sitio y los que deben ser de manera telefónica.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 8:

OBSERVACION 03: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE, SE INDICA: "**SALIDA A OTRO PAÍS:** Cuando el asegurado desee desplazarse a otro país diferente a los del pacto andino, deberá informar al proveedor seleccionado con diez (10) días de antelación a la fecha estimada del viaje, duración, lugar donde va a estar. Este tipo de servicio en el extranjero opera por reembolso y de acuerdo con lo establecido en la cobertura correspondiente."

Teniendo en cuenta lo expuesto, solicito se indique y/o de a conocer los protocolos y/o el procedimiento que debe atender el proveedor de asistencia, cuando un asegurado solicite asistencia (jurídica, etc.) y no allá informado al proveedor sobre su salida del país en el tiempo indicado en el párrafo anterior o allá informado en un tiempo inferior al requerido.

¿Los diez (10) días de antelación a la fecha estimada del viaje, se deben contar calendario o hábiles?

Respuesta: Es requisito previo que el asegurado de aviso al proveedor seleccionado de su salida del país para poder hacer uso del servicio de asistencia o pedir posteriormente el reembolso. Los protocolos, procedimientos, etc. deben ser establecidos por el proveedor experto en los servicios de asistencia.

Se aclara que cuando el asegurado desee desplazarse a otro país diferente a los del pacto andino, deberá informar al proveedor seleccionado con diez (10) días calendario de antelación a la fecha estimada del viaje, duración, lugar donde va a estar. Este tipo de servicio en el extranjero opera por reembolso y de acuerdo con lo establecido en la cobertura correspondiente.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 9:

OBSERVACION 04: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - Asistencia a vehículos livianos de servicio particular y público - premium y preferente, se indica: "Teniendo en cuenta que algunos servicios presentan límites en la vigencia / año, el proveedor seleccionado deberá tener mecanismos de conteo en su sistema para que el asegurado no sobrepase la cobertura. Por tanto, el proveedor enviará un informe mensual acumulado de los servicios para el análisis de LA PREVISORA S.A."

Teniendo en cuenta lo expuesto, solicito se informe: ¿En cuánto tiempo serán entregadas las bases de datos y demás información del actual proveedor al nuevo proveedor de asistencia? con el fin de poder tener claridad y control sobre los límites de la cobertura, la vigencia, número de eventos, entre otros de la póliza de asegurado ¿los mecanismos de conteo que queden seleccionados quedan a potestad del proveedor? ¿cuánto tiempo tiene el proveedor para enviar el informe mensual acumulado de los servicios para el análisis de LA PREVISORA S.A.? ¿en el evento de presentarse errores en el informe o no cumpla con los parámetros establecidos establecidos por la Previsora, con cuanto tiempo cuenta el proveedor para generar los ajustes del informe?

Con respecto a "Por tanto, el proveedor enviará un informe mensual acumulado de los servicios para el análisis de LA PREVISORA S.A." agradecemos a la entidad indicar el formato o información contenida en las celdas para el informe, o suministrar la información gráficamente.

Respuesta: La base de datos y demás información de los servicios acumulados atendidos a los asegurados por el proveedor actual se entregarán al proveedor seleccionado en el periodo de empalme. El control del número de servicios prestados estará a cargo del proveedor seleccionado.

Los tiempos de entrega de los informes mensuales acumulados de servicio atendidos serán definidos con el proveedor seleccionado. En caso de presentarse errores en los reportes, serán responsabilidad del proveedor y deberán ajustarlos en un máximo de dos (2) días hábiles.

El formato del informe mensual acumulado de los servicios se acordará al oferente adjudicatario.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 10:

OBSERVACION 05: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE - SERVICIO DE GRUA - POR AVERÍA O ACCIDENTE, se indica: "Cuando la custodia se derive de un servicio por accidente, el traslado al taller de reparación asignado por LA PREVISORA S.A., no se tendrá en cuenta para frecuencia, no obstante, se trabajará como un segundo servicio y se pagará con cargo al siniestro, por lo tanto, el proveedor deberá presentar una tarifa fija calculada por kilómetro cuando sea foráneo (carretero) y otra cuando el evento ocurra dentro del casco urbano de las ciudades.

LA PREVISORA S.A. y el OFERENTE seleccionado, definirán dentro de los primeros quince (15) días del inicio de ejecución del contrato, el protocolo de segundos traslados.

Nota:

- El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro (especificando el % fee por la administración y coordinación de estos servicios) cuando el servicio sea prestado en carreteras nacionales, es decir, fuera del perímetro urbano de las ciudades, la cual no podrá ser modificada y se tendrá como base para el cobro del excedente al asegurado, al conductor o a LA PREVISORA S.A."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem incluida celda del % fee, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante.

Agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta.

Finalmente, agradecemos a la entidad la posibilidad de dar a conocer el promedio mensual pagado por segundos servicios y explicar cómo es el procedimiento para pagar con cargo al siniestro.

Respuesta: No hay un documento establecido para esta tarifa, teniendo en cuenta que no es factor calificable en el presente proceso de selección, por lo tanto, el oferente simplemente tendrá que informarlo en un documento como anexo a su propuesta.

Teniendo en cuenta la sugerencia de aumento en el costo de dicha tarifa, esta tendrá el mismo tratamiento que la tarifa para el cálculo de todos los servicios, la cual se menciona en el literal "I. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 75, del documento de condiciones definitivas.

La tarifa que indique el oferente deberá estar discriminada de tal forma que sea clara para La Previsora S.A., es decir mencionar la tarifa que incluya todos los costos directos, indirectos y demás, el IVA y el fee.

Teniendo en cuenta lo indicado, el valor promedio mes de facturación durante el 2023 de este ítem (segundos traslados) es: \$21,756,014. El protocolo para el pago del fee se compartirá al oferente seleccionado.

En lo pertinente al IPC, esto se regirá conforme lo establecido en el documento de condiciones definitivas y adendas correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 11:

OBSERVACION 06: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE -SERVICIO DE TAXI EN CASO DE ACCIDENTE O AVERÍA; (DESDE EL KILOMETRO CERO "0"), se indica: "El proveedor prestará servicio de taxi para el conductor y ocupantes del vehículo asegurado, en caso de accidente o avería para desplazamiento hasta su domicilio habitual o el lugar de destino, con un límite máximo de cobertura de (5) smldv. El límite máximo de ocupantes será de (5)."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante.

Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo o que formato o documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta. Por otra parte agradecemos a la entidad nos indique si el servicio de taxi puede ser reemplazados por vehículos particulares adscritos a la empresa.

Respuesta: El SERVICIO DE TAXÍ EN CASO DE ACCIDENTE O AVERIA (DESDE EL KILOMETRO CERO "0" para el conductor y ocupantes del vehículo asegurado, en caso de accidente o avería debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de El SERVICIO DE TAXÍ EN CASO DE ACCIDENTE O AVERIS (DESDE EL KILOMETRO CERO "0" de manera independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa por riesgo expuesto.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 12:

OBSERVACION 07: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE - SERVICIO DE CARRO TALLER, se indica "El proveedor prestará servicio de: 1. cambio de llanta, 2. paso de corriente y 3. varada por gasolina, en las ciudades donde LA PREVISORA S.A., tiene presencia, dentro perímetro urbano de dichas ciudades por vía pavimentada, entendiéndose como casco urbano todas las áreas metropolitanas o municipios que han sido integrados a las ciudades capitales. En caso de inmovilización del vehículo como consecuencia de descarga de batería, falta de gasolina o por pinchazo, el proveedor pondrá a disposición del asegurado o conductor los recursos para solventar el inconveniente y si es necesario inclusive llevar a cabo en el sitio la instalación de repuestos (éstos corren por cuenta del asegurado). Por lo tanto, se brinda el servicio, incluida la mano de obra. El envío de combustible incluye dos galones de gasolina y se limita a dos (2) eventos al año. Servicio de cerrajería. En las ciudades donde LA PREVISORA S.A., tiene presencia y en caso de quedarse las llaves dentro del vehículo asegurado y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, el proveedor pondrá a disposición del asegurado, los recursos para solventar el inconveniente, incluyéndose el costo de la apertura del vehículo y la mano de obra de dicha labor."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y commutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante.

Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta.

Cuando se indica "El proveedor prestará servicio de: 1. cambio de llanta, 2. paso de corriente y 3. varada por gasolina, en las ciudades donde LA PREVISORA S.A., tiene presencia, dentro perímetro urbano de dichas ciudades por vía pavimentada" ¿el proveedor seleccionado como soporta ante la entidad que por esta razón no pudo prestar el servicio? ¿estas novedades se deben colocar en algún formato o plataforma?

Respuesta: El servicio de CARRO TALLER, debe ser prestado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de CARRO TALLER de manera independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de CARRO TALLER se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.3.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitiva.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí ___ No X

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: defensori@previsora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 13:

OBSERVACION 08: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE - PERDIDA DE LLAVES, se establece: "El proveedor se encargará de los gastos de reposición en caso de pérdida de las llaves del vehículo hasta por quince (15) smldv, sin límite de eventos, con la presentación de la factura original, copia del documento de identificación y certificación bancaria, a fin de realizar el reembolso dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la solicitud radicada. Este evento deberá ser informado al proveedor y/o a LA PREVISORA S.A., previo a cualquier solicitud de reembolso. El proveedor no podrá solicitar documentos adicionales para efectuar el respectivo reembolso."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante.

Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta.

Respuesta: El servicio de PERDIDA DE LLAVES, debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgos expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de PERDIDA DE LLAVES de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de PERDIDA DE LLAVES se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.4. Pérdida de llaves.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitiva.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 14:

OBSERVACION 09: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE - ESTANCIA Y DESPLAZAMIENTO DE LOS OCUPANTES POR INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO, se indica: "El proveedor se encargará de los siguientes gastos, (desde el kilómetro 25) en caso de varada o accidente del vehículo asegurado:

- La estancia de una noche en hotel hasta un máximo de veinticinco (25) smldv y hasta cinco (5) personas, cuando la reparación del vehículo asegurado no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y su tiempo de reparación sea superior a cinco (5) horas e inferior a cuarenta y ocho (48) horas, según el criterio del responsable del taller elegido.
- El desplazamiento de los ocupantes hasta su domicilio habitual, cuando la reparación del vehículo asegurado no pueda ser efectuada en las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la inmovilización, según el criterio del responsable del taller elegido.
- Si las personas optan por la continuación del viaje, los gastos de desplazamiento, en el medio que considere más idóneo hasta el lugar de destino previsto, máximo para cinco (5) personas, con un costo máximo total de cincuenta (50) smldv.
- En el caso del literal b, si el número de personas fuera de dos (2) o más, siempre que exista una compañía dedicada al alquiler de automóviles en la zona de inmovilización del vehículo asegurado, aquellas podrán optar por el alquiler de otro vehículo de características similares al vehículo del asegurado, del que podrán disponer por un periodo máximo de cuarenta y ocho (48) horas y con un costo máximo de facturación total de cincuenta (50) smldv. El presente servicio se prestará por reembolso."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta.

Para concluir, cuando se indica "El proveedor se encargará de los siguientes gastos, (desde el kilómetro 25) en caso de varada o accidente del vehículo asegurado" agradecemos a la entidad nos informe ¿cuál es el límite en kilómetros por los cuales el proveedor seleccionado debe garantizar el servicio para el desplazamiento del asegurado? Ya que se indica desde el kilómetro 25, pero no se indica un límite.

Respuesta: El servicio de ESTANCIA Y DESPLAZAMIENTO DE LOS OCUPANTES POR INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO, debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de ESTANCIA Y DESPLAZAMIENTO DE LOS OCUPANTES POR INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de ESTANCIA Y DESPLAZAMIENTO DE LOS OCUPANTES POR INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.5. Estancia y desplazamiento de los ocupantes por inmovilización del vehículo.

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: defensori@previsora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

"... El proveedor se encargará de los siguientes gastos, (desde el kilómetro 25) en caso de varada o accidente del vehículo asegurado:

- a. La estancia de una noche en hotel hasta un máximo de veinticinco (25) smldv y hasta cinco (5) personas, cuando la reparación del vehículo asegurado no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y su tiempo de reparación sea superior a cinco (5) horas e inferior a cuarenta y ocho (48) horas, según el criterio del responsable del taller elegido.
- b. El desplazamiento de los ocupantes hasta su domicilio habitual, cuando la reparación del vehículo asegurado no pueda ser efectuada en las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la inmovilización, según el criterio del responsable del taller elegido.
- c. Si las personas optan por la continuación del viaje, los gastos de desplazamiento, en el medio que considere más idóneo hasta el lugar de destino previsto, máximo para cinco (5) personas, con un costo máximo total de cincuenta (50) smldv.
- d. En el caso del literal b, si el número de personas fuera de dos (2) o más, siempre que exista una compañía dedicada al alquiler de automóviles en la zona de inmovilización del vehículo asegurado, aquellas podrán optar por el alquiler de otro vehículo de características similares al vehículo del asegurado, del que podrán disponer por un período máximo de cuarenta y ocho (48) horas y con un costo máximo de facturación total de cincuenta (50) smldv. El presente servicio se prestará por reembolso.

..."

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

No se indica límite de kilometraje porque no hay. Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitiva.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 15:

OBSERVACION 10: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE - ESTANCIA Y DESPLAZAMIENTO DE LOS OCUPANTES POR HURTO SIMPLE O CALIFICADO DEL VEHÍCULO (DESDE EL KILÓMETRO 25), se indica: "El proveedor se encargará de los siguientes gastos, en caso de hurto simple o calificado del vehículo asegurado, una vez cumplidos los trámites de denuncia ante las autoridades competentes:

- a. Estancia de una noche en hotel con un máximo por persona de veinticinco (25) smldv (hasta 5 personas).
- b. Si las personas optan por la continuación del viaje o transporte a su domicilio habitual, los gastos de desplazamiento hasta máximo cinco (5) personas, con un límite máximo de cincuenta (50) smldv.
- c. Si el número de personas fuera de dos (2) o más, siempre que exista una compañía dedicada al alquiler de automóviles en la zona de hurto del vehículo asegurado, aquellas podrán optar por el alquiler de otro vehículo de características similares al vehículo del asegurado, del que podrán disponer por un período máximo de cuarenta y ocho (48) horas y con un costo máximo de facturación total de cincuenta (50) smldv. El presente servicio se prestará por reembolso.

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y comutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que actualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios

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

del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante.

Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta.

Para concluir, cuando se indica "El proveedor se encargará de los siguientes gastos, (desde el kilómetro 25) en caso de varada o accidente del vehículo asegurado" agradecemos a la entidad nos informe ¿cuál es el límite en kilómetros por los cuales el proveedor seleccionado debe garantizar el servicio para el desplazamiento del asegurado? Ya que se indica desde el kilómetro 25, pero no se indica un límite.

Respuesta: El servicio de ESTANCIA Y DESPLAZAMIENTO DE LOS OCUPANTES POR HURTO SIMPLE O CALIFICADO DEL VEHÍCULO (DESDE EL KILOMETRO 25), debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de ESTANCIA Y DESPLAZAMIENTO DE LOS OCUPANTES POR HURTO SIMPLE O CALIFICADO DEL VEHÍCULO (DESDE EL KILOMETRO 25) de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de ESTANCIA Y DESPLAZAMIENTO DE LOS OCUPANTES POR HURTO SIMPLE O CALIFICADO DEL VEHÍCULO (DESDE EL KILOMETRO 25) se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.6. Estancia y desplazamiento de los ocupantes por hurto simple o calificado del vehículo (desde el kilómetro 25)

El proveedor se encargará de los siguientes gastos, en caso de hurto simple o calificado del vehículo asegurado, una vez cumplidos los trámites de denuncia ante las autoridades competentes:

- Estancia de una noche en hotel con un máximo por persona de veinticinco (25) smldv (hasta 5 personas), o
- Si las personas optan por la continuación del viaje o transporte a su domicilio habitual, los gastos de desplazamiento hasta máximo cinco (5) personas, con un límite máximo de cincuenta (50) smldv por el grupo de personas.
- Si el número de personas fuera de dos (2) o más, siempre que exista una compañía dedicada al alquiler de automóviles en la zona de hurto del vehículo asegurado, aquellas podrán optar por el alquiler de otro vehículo de características similares al vehículo del asegurado, del que podrán disponer por un período máximo de cuarenta y ocho (48) horas y con un costo máximo de facturación total de cincuenta (50) smldv. El presente servicio se prestará por reembolso.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

No se indica límite de kilometraje porque no hay. Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 16:

OBSERVACION 11: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE- TRANSPORTE, DEPÓSITO O CUSTODIA DEL VEHÍCULO REPARADO O RECUPERADO (DESDE EL KILÓMETRO 25) donde se indica: "El proveedor se encargará de los siguientes costos, si la reparación del vehículo asegurado requiere un tiempo de inmovilización superior a cuarenta y ocho (48) horas, o si en caso de hurto, el vehículo es recuperado después que el asegurado o conductor se hubiese ausentado del lugar de los hechos:

- El transporte del vehículo asegurado hasta un límite máximo de cincuenta (50) smldv.
- El depósito y custodia del vehículo asegurado con una suma máxima de un (1) smldv, sin perjuicio de la restricción de 48 horas.
- El desplazamiento del asegurado o persona que éste designe hasta el lugar donde el vehículo hurtado, haya sido recuperado o donde haya sido reparado."

EL PROVEEDOR elegirá el medio de transporte idóneo, según las condiciones y disponibilidad del lugar donde se encuentre el vehículo. En caso de hurto, para que el asegurado tenga derecho a recibir los servicios mencionados, deberá presentar al proveedor copia del denuncia del robo de su vehículo ante las autoridades competentes."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y comutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante.

Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta.

Para concluir, cuando se indica "El proveedor se encargará de los siguientes costos, si la reparación del vehículo asegurado requiere un tiempo de inmovilización superior a cuarenta y ocho (48) horas, o si en caso de hurto, el

vehículo es recuperado después que el asegurado o conductor se hubiese ausentado del lugar de los hechos" agradecemos a la entidad nos informe cuál es el límite en horas por los cuales el proveedor seleccionado debe garantizar el servicio de inmovilización. Ya que se indica desde cuarenta y ocho (48) horas, pero no se indica un límite.

Respuesta: El servicio de TRANSPORTE, DEPÓSITO O CUSTODIA DEL VEHÍCULO REPARADO O RECUPERADO (DESDE EL KILÓMETRO 25), debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de TRANSPORTE, DEPÓSITO O CUSTODIA DEL VEHÍCULO REPARADO O RECUPERADO (DESDE EL KILÓMETRO 25) de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

La cobertura está claramente definida y establece el límite de cobertura que el proveedor se encargará de los costos, si la reparación del vehículo asegurado requiere un tiempo de inmovilización superior a cuarenta y ocho (48) hora, para transporte un límite máximo de cincuenta (50) SMLDV. Y para el depósito y custodia del vehículo asegurado con una suma máxima de un (1) SMMLV.

El alcance del servicio de TRANSPORTE, DEPÓSITO O CUSTODIA DEL VEHÍCULO REPARADO O RECUPERADO (DESDE EL KILÓMETRO 25) se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia

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

Automóviles” en el numeral 1.1.7. Transporte, depósito o custodia del vehículo reparado o recuperado (desde el kilómetro 25)

El proveedor se encargará de los siguientes costos, si la reparación del vehículo asegurado requiere un tiempo de inmovilización superior a cuarenta y ocho (48) horas, o si en caso de hurto, el vehículo es recuperado después que el asegurado o conductor se hubiese ausentado del lugar de los hechos:

- a. El transporte del vehículo asegurado hasta un límite máximo de cincuenta (50) smldv.
- b. El depósito y custodia del vehículo asegurado con una suma máxima de un (1) smmlv, sin perjuicio de la restricción de 48 horas de que trata este numeral.
- c. El desplazamiento del asegurado o persona que éste designe hasta el lugar donde el vehículo hurtado, haya sido recuperado o donde haya sido reparado.

EL PROVEEDOR elegirá el medio de transporte idóneo, según las condiciones y disponibilidad del lugar donde se encuentre el vehículo. En caso de hurto, para que el asegurado tenga derecho a recibir los servicios mencionados, deberá presentar al proveedor copia del denuncia del robo de su vehículo ante las autoridades competentes.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

No se indica límite de horas porque no hay. Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 17:

OBSERVACION 12: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE - LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE PIEZAS DE REPUESTOS: (DESDE EL KILÓMETRO CERO), se indica: “El proveedor se encargará de la localización de piezas de repuesto necesarias para la reparación del vehículo asegurado cuando no fuera posible su obtención en el lugar de reparación y de los costos de envío de dichas piezas al taller donde se encuentre el vehículo, siempre que éstas estén a la venta en Colombia. El costo de las piezas de repuesto, será asumido por el asegurado.”

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como “Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad” agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante.

Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta

Para concluir, cuando se indica “El proveedor se encargará de la localización de piezas de repuesto necesarias para la reparación del vehículo asegurado cuando no fuera posible su obtención en el lugar de reparación y de los costos de envío de dichas piezas al taller donde se encuentre el vehículo, siempre que éstas estén a la venta en Colombia. El costo de las piezas de repuesto, será asumido por el asegurado.” Agradecemos a la entidad nos informe cual sería el procedimiento de reembolso para aquellas piezas o repuestos que no se encuentren en Colombia y que el proveedor se ve obligado a conseguir en el exterior.

Respuesta: El servicio de LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE PIEZAS DE REPUESTOS: (DESDE EL KILÓMETRO CERO), debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respeto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

“LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE PIEZAS DE REPUESTOS: (DESDE EL KILÓMETRO CERO) de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE PIEZAS DE REPUESTOS: (DESDE EL KILÓMETRO CERO) se encuentra establecido en el anexo “Condiciones Generales Asistencia Automóviles” en el numeral 1.1.8. Localización y envío de piezas de repuestos: (desde el kilómetro cero)

El proveedor se encargará de la localización de piezas de repuesto necesarias para la reparación del vehículo asegurado cuando no fuera posible su obtención en el lugar de reparación y de los costos de envío de dichas piezas al taller donde se encuentre el vehículo, siempre que éstas estén a la venta en Colombia. El costo de las piezas de repuesto será asumido por el asegurado.

En el alcance de la cobertura no se contempla piezas conseguidas fuera de Colombia o en el exterior.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 18:

OBSERVACION 13: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE - INFORMACIÓN DE TALLERES MECÁNICOS, GRÚAS Y CONCESIONARIOS, se indica: “El proveedor brindará información de las direcciones y números de teléfonos de los talleres mecánicos, grúas y/o concesionarios de marcas automotrices cercanas, a solicitud del asegurado.”

Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta, e indicarnos si podemos manejar un código QR ó APP para dar a conocer la información de talleres mecánicos, grúas y concesionarios a los asegurados.

Respuesta: El alcance de la cobertura se circunscribe a los establecido en el anexo “Condiciones Generales Asistencia Automóviles” en el numeral 1.1.9. Información de talleres mecánicos, grúas y concesionarios El proveedor brindará información de las direcciones y números de teléfonos de los talleres mecánicos, grúas y/o concesionarios de marcas automotrices cercanas, a solicitud del asegurado.

El servicio de INFORMACIÓN DE TALLERES MECÁNICOS, GRÚAS Y CONCESIONARIOS debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de INFORMACIÓN DE TALLERES MECÁNICOS, GRÚAS Y CONCESIONARIOS de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

Las mejoras o servicios adicionales que sean propuestos solamente serán acordados con el proveedor seleccionado sin que implique costos adicionales para La Previsora.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensori@previsora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar todas las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

LA PREVISORA S.A. definirá en conjunto con EL OFERENTE SELECCIONADO el mecanismo para dar a conocer la información de talleres, grúas y concesionarios.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 19:

OBSERVACION 14: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE -SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO, se indica: " Los servicios de conductor elegido, por incapacidad y familiar, se otorgan únicamente para vehículos de uso particular. El proveedor se encargará de enviar un conductor, cuando el asegurado se vea en incapacidad de conducir su vehículo por efectos de ingestión de bebidas alcohólicas,

que se encargue de llevar al asegurado desde el sitio donde se encuentra hasta su domicilio habitual, sin paradas en su recorrido. Aplica para las ciudades donde LA PREVISORA S.A. tenga oficina y hasta treinta (30) km a la redonda del perímetro urbano de esas ciudades. Debe ser solicitado mínimo con cuatro (4) horas de anticipación. Tendrá una duración máxima de dos (2) horas, contadas desde el momento en que el conductor llegue al sitio definido por el asegurado.

Plan Preferente: Cubre hasta doce (12) eventos durante la vigencia anual de la póliza, los cuales los puede utilizar de forma combinada entre conductor elegido, conductor por incapacidad y conductor familiar, a razón de un (1) evento al día y máximo dos (2) por mes.

Plan Premium: Cubre hasta doce (12) eventos durante la vigencia anual de la póliza, los cuales los puede utilizar de forma combinada entre conductor elegido, conductor por incapacidad y conductor familiar

EL conductor le notificará al asegurado al momento de su llegada. Si pasados quince (15) minutos de espera y el asegurado no toma el servicio, el conductor se podrá retirar el sitio aconchado.

No obstante, antes de retirarse del lugar deberá llamar a la central de operaciones y notificar la situación.

Si el asegurado desea cancelar, por algún motivo, el servicio solicitado, debe comunicarse con la línea de atención definitiva con dos (2) horas de anticipación a la hora establecida. De lo contrario, se sancionará con dos (2) meses de restricción para acceder a la prestación del servicio nuevamente. Situación que deberá ser notificada por el proveedor seleccionado vía mensaje de texto o mediante llamada telefónica al número de celular registrado al momento de solicitar el servicio.

El proveedor deberá enviar el listado de asignados que sean sancionados y deberá llevar el control para la no prestación del servicio y presentar dicho informe en las reuniones de seguimiento mensual.

El proveedor indemnizará los daños y/o perjuicios que cause el conductor asignado (profesional, por incapacidad o familiar), en razón a la responsabilidad civil por lesiones a terceras personas o daños al vehículo asegurado que le sean imputables con motivo de determinada responsabilidad en que incurra.

Los documentos del vehículo deberán estar al día, en cumplimiento con la normatividad vigente."

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

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y comutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante.

Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta.

Para concluir, cuando se indica "Aplica para las ciudades donde LA PREVISORA S.A. tenga oficina y hasta treinta (30) km a la redonda del perímetro urbano de esas ciudades. Debe ser solicitado mínimo con cuatro (4) horas de anticipación. Tendrá una duración máxima de dos (2) horas, contadas desde el momento en que el conductor llegue al sitio definido por el asegurado." Agradecemos a la entidad nos informe cual sería el procedimiento de reembolso en el evento que el servicio supere las dos (2) horas esto debido a que las ciudades principales tienen problemas de movilidad, trancones, manifestaciones, bloqueos entre otros. Así mismo agradecemos definimos los perfiles y edades establecidas para los conductores elegidos o si queda a potestad del proponente, como se realizaría el reembolso en el evento que el asegurado supere los treinta (30) km a la redonda del perímetro urbano de las ciudades.

Respuesta: El servicio de SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO, debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.10. Servicio de conductor elegido.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

El proveedor seleccionado tendrá la autonomía o potestad de vincular a las personas o empresas que prestaran este servicio. Desde la programación de la prestación del servicio para lo cual se programa con cuatro (4) horas de anticipación como mínimo y el contacto con el asegurado se deberá informar las condiciones del servicio, por lo tanto, el proveedor seleccionado no deberá realizar cobro alguno al asegurado cuando el servicio esté dentro de un radio de y hasta treinta (30) km a la redonda del perímetro urbano de esas ciudades de cobertura del servicio. El proveedor anticipadamente podrá determinar si procede el pago o no de algún excedente del servicio por parte del asegurado. Las situaciones mencionadas de tránsito son ajenas al control del asegurado, por tanto, estas situaciones no deberán generar erogación alguna ni para él ni para LA PREVISORA S.A.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 20:

OBSERVACION 15: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE - SERVICIO DE CONDUCTOR POR INCAPACIDAD, se indica: "El proveedor seleccionado se encargará de enviar un conductor, cuando el asegurado se vea en incapacidad de conducir el vehículo por muerte, accidente o cualquier enfermedad, siempre que ninguno de los acompañantes pudiera sustituirlo con la debida habilidad, para trasladar el vehículo con sus ocupantes hasta el domicilio habitual en Colombia, o hasta el punto de destino previsto del viaje.

Aplica para las ciudades donde LA PREVISORA S.A., tiene presencia y se activa a partir del kilómetro treinta (30) de la ciudad de origen fuera del perímetro urbano y el servicio se prestará a la ciudad de destino o la ciudad de residencia con un máximo de doscientos (200) kilómetros.

La documentación que informa del dictamen médico, el documento de identificación y de la incapacidad dada al cliente, será remitida a la oficina del proveedor en un tiempo no mayor a tres (3) días hábiles después de la solicitud. El proveedor deberá encargarse del seguimiento hasta el momento que el asegurado radique dicho soporte.

El proveedor, indemnizará los daños y/o perjuicios que cause el conductor asignado (profesional, por incapacidad o familiar), en razón a la responsabilidad civil por lesiones a terceras personas o daños al vehículo asegurado que le sean imputables con motivo de determinada responsabilidad en que incurra."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y comutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante.

Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta.

Respuesta: El servicio de SERVICIO DE CONDUCTOR POR INCAPACIDAD, debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de SERVICIO DE CONDUCTOR POR INCAPACIDAD de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de SERVICIO DE CONDUCTOR POR INCAPACIDAD se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.11. Servicio de conductor por incapacidad.

El proveedor seleccionado tendrá la autonomía o potestad de vincular a las personas o empresas que prestaran este servicio.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 21:

OBSERVACION 16: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE -SERVICIO DE CONDUCTOR FAMILIAR, se indica: " El proveedor se encargará de enviar un conductor, cuando el asegurado se vea en incapacidad de conducir su vehículo por razones diferentes a las planteadas en los servicios de conductor elegido y por incapacidad, que lleve el vehículo al sitio informado por el asegurado.

Aplica para las ciudades donde LA PREVISORA S.A., tenga oficina y hasta treinta (30) km. A la redonda del perímetro urbano de esas ciudades.

Debe ser solicitado mínimo con cuatro (4) horas de anticipación. Tendrá una duración máxima de dos (2) horas, contadas desde el momento en que el conductor llegue al sitio definido por el asegurado

El conductor le notificará al asegurado al momento de su llegada. Si pasados quince (15) minutos de espera y el asegurado no toma el servicio, el conductor podrá retirar el sitio acordado.

No obstante, antes de retirarse del lugar deberá llamar a la central de operaciones y notificar la situación.

Si el asegurado desea cancelar, por algún motivo, el servicio solicitado, debe comunicarse con la línea de atención de LA PREVISORA S.A., con dos (2) horas de anticipación a la hora establecida. De lo contrario, se sancionará con dos (2) meses de restricción para acceder a la prestación del servicio, situación que será notificada vía mensaje de texto o mediante llamada telefónica al número de celular registrado al momento de solicitar el servicio. El proveedor deberá enviar el listado de asegurados que sean sancionados y deberá llevar el control para la no prestación del servicio y presentar dicho informe en las reuniones de seguimiento mensual.

El proveedor, indemnizará los perjuicios que cause el conductor asignado, en razón a la responsabilidad civil por lesiones a terceras personas o daños al vehículo asegurado que le sean imputables con motivo de determinada responsabilidad en que incurra."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante.

Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta.

Para concluir, agradecemos a la entidad si el conductor familiar, debe cumplir algún perfil o queda bajo la potestad el proveedor seleccionado.

Respuesta: El servicio de SERVICIO DE CONDUCTOR FAMILIAR, debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de SERVICIO DE CONDUCTOR FAMILIAR de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de SERVICIO DE CONDUCTOR FAMILIAR se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.12. Servicio de conductor familiar

El proveedor seleccionado tendrá la autonomía o potestad de vincular a las personas o empresas que prestaran este servicio.

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

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 22:

OBSERVACION 17: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE - ASISTENCIA JURÍDICA, se indica: *"Los servicios de asistencia jurídica que se detallan a continuación y que serán prestados de forma preliminar, operarán en el evento en que el vehículo asegurado se encuentre directamente involucrado en un accidente de tránsito, por lo tanto: Los servicios se prestarán de manera presencial en el lugar de los hechos dentro de los tiempos previstos en las ANS. En el caso de choque simple el abogado gestionará el procedimiento de arreglo in situ de acuerdo al protocolo establecido por LA PREVISORA S.A. El presente servicio se prestará en concordancia con los parámetros normativos fijados en la ley correspondiente"*

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y comutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta.

Agradecemos a la entidad compartir un protocolo para la asistencia jurídica y así prestar el servicio de acuerdo con las necesidades y procedimientos que estipule la entidad contratante. Así mismo surge la duda de cómo se facturará a la entidad este servicio.

Respuesta: El servicio de ASISTENCIA JURÍDICA, debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de ASISTENCIA JURÍDICA de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de ASISTENCIA JURÍDICA se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.13. Asistencia jurídica

El proveedor seleccionado tendrá la autonomía o potestad de vincular a los abogados o firmas que prestaran este servicio. Los protocolos, flujos o procedimientos deberán ser implementados por el proveedor experto en la prestación de los servicios de asistencia.

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

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto de acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 23:

OBSERVACION 18: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE - ASISTENCIA PRESENCIAL DE ABOGADO EN ACCIDENTE DE TRÁNSITO, se indica: "El proveedor asistirá al conductor con asesoría profesional y acompañamiento, mediante la presentación de un abogado en el lugar de los hechos con el fin de tomar las medidas necesarias ante las autoridades competentes para que aquel tenga pruebas o herramientas para afrontar un posible proceso legal. La asistencia jurídica comprende todas las actuaciones y asesoría en la etapa previa a la versión libre y/o a la indagatoria. Esta etapa incluye el proceso de recuperación del vehículo con el fin de obtener la entrega provisional del automotor cuando este quede en poder de las autoridades competentes con motivo de la ocurrencia del siniestro, la versión libre y la asesoría prestada al conductor del vehículo para su liberación. Las mencionadas actuaciones deben acreditarse con las correspondientes certificaciones o constancias expedidas por las autoridades competentes."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y comutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta.

Agradecemos a la entidad compartir un protocolo para la asistencia presencial de abogado en accidente de tránsito y así prestar el servicio de acuerdo con las necesidades y procedimientos que estipule la entidad contratante. Así mismo surge la duda de cómo se facturará a la entidad este servicio.

Respuesta: El servicio de ASISTENCIA PRESENCIAL DE ABOGADO EN ACCIDENTE DE TRÁNSITO, debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de ASISTENCIA PRESENCIAL DE ABOGADO EN ACCIDENTE DE TRÁNSITO de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

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

El alcance del servicio de ASISTENCIA PRESENCIAL DE ABOGADO EN ACCIDENTE DE TRÁNSITO se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.14. Asistencia presencial de abogado en accidente de tránsito.

El proveedor seleccionado tendrá la autonomía o potestad de vincular a los abogados o firmas que prestaran este servicio. Los protocolos, flujos o procedimientos deberán ser definidos e implementados por el proveedor experto en la prestación de los servicios de asistencia.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 24:

OBSERVACION 19: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE - ASISTENCIA PARA LA LIBERACIÓN DEL VEHÍCULO ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE, se indica: "El proveedor pondrá a disposición del asegurado y/o conductor del vehículo asegurado, un abogado que en forma presencial tramitara la liberación provisional del vehículo que ha sido retenido por las autoridades, en el evento de un accidente de tránsito en el que se presenten lesionados o muertos. En el evento que con ocasión del accidente de tránsito se presenten lesionados o muertos, y estando el asegurado y/o conductor del vehículo asegurado en una de las causales legales para ser detenido, el abogado asignado realizará las gestiones de ley para que se garanticen los derechos procesales del conductor del vehículo asegurado."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC

y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta.

Agradecemos a la entidad compartir un protocolo para la asistencia para la liberación del vehículo ante la autoridad competente y así prestar el servicio de acuerdo con las necesidades y procedimientos que estipule la entidad contratante, así mismo surge la duda de como se facturará a la entidad este servicio.

Respuesta: El servicio de ASISTENCIA PARA LA LIBERACIÓN DEL VEHÍCULO ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE, debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

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 OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de ASISTENCIA PARA LA LIBERACIÓN DEL VEHÍCULO ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de ASISTENCIA PARA LA LIBERACIÓN DEL VEHÍCULO ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE se encuentra establecido en el anexo “Condiciones Generales Asistencia Automóviles” en el numeral 1.1.15. Asistencia para la liberación del vehículo ante la autoridad competente.

El proveedor seleccionado tendrá la autonomía o potestad de vincular a los abogados o firmas que prestaran este servicio. Los protocolos, flujos o procedimientos deberán ser definidos e implementados por el proveedor experto en la prestación de los servicios de asistencia.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotizar este servicio puntualmente.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 25:

OBSERVACION 20: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE - AUXILIO CASA CÁRCEL, se indica: “El proveedor suministrará un aporte económico de hasta sesenta y cinco (65) saldos, en caso que el asegurado y/o conductor del vehículo asegurado sea privado de la libertad en una casa cárcel, para gastos generados con ocasión del ingreso a dicho centro carcelario por una sola vez.”

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como “Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y comutatividad” agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta.

Agradecemos a la entidad compartir un protocolo para el auxilio casa cárcel y así prestar el servicio de acuerdo con las necesidades y procedimientos que estipule la entidad contratante, así mismo surge la duda de cómo se facturará a la entidad este servicio.

Respuesta: El servicio de AUXILIO CASA CÁRCEL, debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotiche este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

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 OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de AUXILIO CASA CÁRCEL de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de AUXILIO CASA CÁRCEL se encuentra establecido en el anexo “Condiciones Generales Asistencia Automóviles” en el numeral 1.1.16. Auxilio casa cárcel, los protocolos, flujos o procedimientos deberán ser definidos e implementados por el proveedor experto en la prestación de los servicios de asistencia.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 26:

OBSERVACION 26: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE - ASISTENCIA JURÍDICA EN CENTROS DE CONCILIACIÓN, se indica: “El proveedor en caso de un accidente de tránsito se designará y pagará los honorarios de un abogado para que asista jurídicamente al asegurado y/o conductor del vehículo asegurado, cuando sea citado a audiencia de conciliación.”

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como “Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad” agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio

económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta.

Agradecemos a la entidad compartir un protocolo para asistencia jurídica en centros de conciliación y así prestar el servicio de acuerdo con las necesidades y procedimientos que estipule la entidad contratante, así mismo surge la duda de cómo se facturará a la entidad este servicio.

Respuesta: El servicio de ASISTENCIA JURIDICA EN CENTROS DE CONCILIACION, debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

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 OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de ASISTENCIA JURIDICA EN CENTROS DE CONCILIACION de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de ASISTENCIA JURIDICA EN CENTROS DE CONCILIACION se encuentra establecido en el anexo “Condiciones Generales Asistencia Automóviles” en el numeral 1.1.17. Asistencia jurídica en centros de conciliación.

El proveedor seleccionado tendrá la autonomía o potestad de vincular a los abogados o firmas que prestaran este servicio. Los protocolos, flujos o procedimientos deberán ser definidos e implementados por el proveedor experto en la prestación de los servicios de asistencia.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotizar este servicio puntualmente.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitiva.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 27:

OBSERVACION 22: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHICULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE - ASISTENCIA JURÍDICA EN CASO DE HURTO DEL VEHÍCULO ASEGURADO, se indica: “El proveedor brindará la asistencia jurídica por profesionales en derecho, al asegurado o conductor las 24 horas del día los 365 días del año, respecto a todos los trámites necesarios que debe seguir ante las autoridades competentes para la presentación del denuncia, presentación de testigos, prueba de la calidad de propietario. En caso de que el vehículo sea recuperado prestará al asegurado o conductor la asistencia presencial en caso de audiencias a que sea citado y respecto de los requisitos necesarios para la entrega del vehículo. En concordancia con las disposiciones legales. La primera asesoría se podrá prestar de manera telefónica.”

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como “Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y comutatividad” agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa, teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí enunciado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta y ¿qué pasaría si el vehículo llegase a ser recuperado que protocolos se deben seguir para estos casos?

Agradecemos a la entidad compartir un protocolo para asistencia jurídica en caso de hurto del vehículo asegurado y así prestar el servicio de acuerdo con las necesidades y procedimientos que estipule la entidad contratante, así mismo surge la duda de cómo se facturará a la entidad este servicio.

Respuesta: El servicio de ASISTENCIA JURIDICA EN CASO DE HURTO DEL VEHÍCULO ASEGURADO, debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

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

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de ASISTENCIA JURIDICA EN CASO DE HURTO DEL VEHÍCULO ASEGURADO de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de ASISTENCIA JURIDICA EN CASO DE HURTO DEL VEHÍCULO ASEGURADO se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.18. Asistencia jurídica en caso de hurto del vehículo asegurado
El proveedor seleccionado tendrá la autonomía o potestad de vincular a los abogados o firmas que presten este servicio. Los protocolos, flujos o procedimientos deberán ser definidos e implementados por el proveedor experto en la prestación de los servicios de asistencia.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotizar este servicio puntualmente.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 28:

OBSERVACION 23: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE - ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA ANTE IMPOSICIÓN DE COMPARENDO, se indica: "El proveedor prestará el servicio de orientación jurídica telefónica mediante el cual se le suministrará información general, en el evento que el asegurado o conductor se encuentre ante la posibilidad que le sea impuesto un comparendo por la autoridad de tránsito competente."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos

a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta. Agradecemos a la entidad compartir un protocolo para asistencia jurídica en caso de hurto del vehículo asegurado y así prestar el servicio de acuerdo con las necesidades y procedimientos que estipule la entidad contratante, así mismo surge la duda de cómo se facturará a la entidad este servicio.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta: El servicio de ORIENTACION JURÍDICA TELEFÓNICA ANTE IMPOSICIÓN DE COMPARENDOS, debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

“LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de ORIENTACION JURÍDICA TELEFÓNICA ANTE IMPOSICIÓN DE COMPARENDOS de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de ORIENTACION JURÍDICA TELEFÓNICA ANTE IMPOSICIÓN DE COMPARENDOS se encuentra establecido en el anexo “Condiciones Generales Asistencia Automóviles” en el numeral 1.1.19. Orientación jurídica telefónica ante imposición de comparendo

El proveedor seleccionado tendrá la autonomía o potestad de vincular a los abogados o firmas que prestaran este servicio. Los protocolos, flujos o procedimientos deberán ser definidos e implementados por el proveedor experto en la prestación de los servicios de asistencia.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotizar este servicio puntualmente.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 29:

OBSERVACION 24: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE - ASISTENCIA EN AUDIENCIA DE COMPARENDOS, se indica: "El proveedor prestará asistencia de abogado ante la autoridad de tránsito respectiva en la audiencia que al asegurado o conductor le sea señalada, en virtud de la imposición de un comparendo"

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta.

Agradecemos a la entidad compartir un protocolo para asistencia en audiencia de comparendos y así prestar el servicio de acuerdo con las necesidades y procedimientos que estipule la entidad contratante, así mismo surge la duda de cómo se facturará a la entidad este servicio.

Respuesta: El servicio de ASISTENCIA EN AUDIENCIA DE COMPARENDOS, debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de ASISTENCIA EN AUDIENCIA DE COMPARENDOS de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de ASISTENCIA EN AUDIENCIA DE COMPARENDOS se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.20. Asistencia en audiencia de comparendos.

El proveedor seleccionado tendrá la autonomía o potestad de vincular a los abogados o firmas que presten este servicio. Los protocolos, flujos o procedimientos deberán ser definidos e implementados por el proveedor experto en la prestación de los servicios de asistencia.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotizar este servicio puntualmente.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 30:

OBSERVACION 25: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE - ASISTENCIA A LAS PERSONAS, se indica: "El proveedor ofrecerá una ayuda, en forma de prestación económica o de servicios, en caso de un imprevisto ocurrido durante un viaje fuera de su residencia habitual realizado por cualquier medio de transporte bajo las siguientes condiciones:

Los beneficios aquí otorgados son válidos a partir del kilómetro diez (10) desde la residencia permanente del asegurado en Colombia y se extienden a toda Colombia y al mundo según se mencione en cada cobertura para vehículos livianos, siempre y cuando el asegurado se encuentre de viaje y estos sean menores a noventa (90) días.

Bajo este programa de asistencia en viaje a las personas se presta servicio al asegurado o conductor, cónyuge, hijos, padres económicamente dependientes del asegurado según se mencione en cada cobertura, cuando viajen en cualquier medio de transporte autorizado para pasajeros y a los demás ocupantes que al momento del evento se encuentren en el vehículo."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y comutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en

este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA. Así mismo y para tener mayor claridad en el proceso agradecemos nos aclare si es un ítem informativo ó que formato ó documento debe presentar el proveedor para dar cumplimiento a lo allí emanado y así evitar errores en el momento de la presentación de la propuesta.

Agradecemos a la entidad compartir un protocolo para asistencia a las personas y así prestar el servicio de acuerdo con las necesidades y procedimientos que estipule la entidad contratante, así mismo surge la duda de cómo se facturará a la entidad este servicio y como se efectuara el reembolso cuando se supere los días y kilómetros establecidos.

Respuesta: El servicio de ASISTENCIA A LAS PERSONAS debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de ASISTENCIA A LAS PERSONAS de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de ASISTENCIA A LAS PERSONAS se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.21. Asistencia a las personas Los protocolos, flujos o procedimientos deberán ser implementados por el proveedor experto en la prestación de los servicios de asistencia.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotizar este servicio puntualmente. No se cubren excesos por días o por kilómetros.

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

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 31:

OBSERVACION 26: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE APOORTE ECONÓMICO POR URGENCIA O EMERGENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD EN EL EXTRANJERO se indica "El proveedor orientará al asegurado y se encargará de asumir los gastos que se generen por hospitalización, por intervención quirúrgica, por honorarios médicos y productos farmacéuticos que sean prescritos por el médico tratante en el exterior hasta el equivalente en pesos colombianos de mil quinientos cincuenta (1.550) millo sin aplicar ningún deducible, si durante el viaje al extranjero el asegurado sufre un accidente o enfermedad imprevista."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: El servicio de APOORTE ECONÓMICO POR URGENCIAS O EMERGENCIAS MEDICAS POR ACCIDENTE O EMFERMEDAD EN EL EXTRANJERO debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de APOORTE ECONÓMICO POR URGENCIAS O EMERGENCIAS MEDICAS POR ACCIDENTE O EMFERMEDAD EN EL EXTRANJERO de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de APOORTE ECONÓMICO POR URGENCIAS O EMERGENCIAS MEDICAS POR ACCIDENTE O EMFERMEDAD EN EL EXTRANJERO se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.22. Aporte económico por urgencia o emergencia médica por accidente o enfermedad en el extranjero.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente. No se cubren excesos por días o por kilómetros.

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

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 32:

OBSERVACION 27: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE APORTE POR URGENCIA O EMERGENCIA ODONTOLÓGICA EN EL EXTERIOR se indica "El proveedor cubrirá los gastos generados por atención odontológica de urgencias durante un viaje al exterior al asegurado hasta el equivalente en pesos colombianos de cincuenta y cinco (55) mil, incluidos en el monto máximo de los mil quinientos cincuenta (1.550) mil, enmendados en el numeral "aporte económico por urgencia o emergencia médica por accidente o enfermedad en el extranjero."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio

económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: El servicio de APORTE POR URGENCIA O EMERGENCIA ODONTOLÓGICA EN EL EXTERIOR debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de APORTE POR URGENCIA O EMERGENCIA ODONTOLÓGICA EN EL EXTERIOR de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de APORTE POR URGENCIA O EMERGENCIA ODONTOLÓGICA EN EL EXTERIOR se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.23. Aporte por urgencia o emergencia odontológica en el exterior

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotizar este servicio puntualmente. No se cubren excesos por días o por kilómetros.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | 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: defensori@previsora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 33:

OBSERVACION 28: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE APORTE ECONÓMICO PARA MEDICAMENTOS se indica "El proveedor asumirá el costo que se genere por el suministro de medicamentos al asegurado como consecuencia de un accidente o enfermedad imprevista durante el viaje al extranjero, prescritos por el médico tratante en el exterior hasta el equivalente en pesos colombianos de cincuenta y cinco (55) milde, incluidos en el monto máximo de las mil quinientas cincuenta (1.550) milde enunciadas en el numeral "aporte económico por urgencia o emergencia médica por accidente o enfermedad en el extranjero."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: El servicio de APORTE ECONÓMICO PARA MEDICAMENTOS debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de APORTE ECONÓMICO PARA MEDICAMENTOS de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de APORTE ECONÓMICO PARA MEDICAMENTOS se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.24. Aporte económico para medicamentos.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotizar este servicio puntualmente. No se cubren excesos por días o por kilómetros.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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: defensori@previsora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 34:

OBSERVACION 29: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE TRASLADO Y ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES DE DIECISÉIS (16) AÑOS se indica "El proveedor asumirá los gastos del traslado cuando con ocasión de accidente o enfermedad en el exterior, el asegurado deba permanecer hospitalizado y que dentro de los acompañantes se encuentren menores de dieciséis (16) años hasta su domicilio habitual, en el medio que considere más idóneo (clase económica) siempre y cuando el pasaje de regreso que éstos tengan no sea válido para dicho propósito. Igualmente, se les proporcionará una persona para que le atienda durante el viaje y/o se le harán todos los arreglos para continuar con la aerolínea para que pueda viajar en condición de "menor no acompañado."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y comutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: El servicio de TRASLADO Y ACOMPAÑAMIENTO DE MENOR DE DIECISÉIS (16) AÑOS debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de TRASLADO Y ACOMPAÑAMIENTO DE MENOR DE DIECISÉIS (16) AÑOS de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de TRASLADO Y ACOMPAÑAMIENTO DE MENOR DE DIECISÉIS (16) AÑOS se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.25. Traslado y acompañamiento de menores de dieciséis (16) Años.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente. No se cubren excesos por días o por kilómetros.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 35:

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

OBSERVACION 30: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE TRANSPORTE O REPATRIACIÓN DEL ASEGURADO EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD SÚBITA se indica "El proveedor orientará y pagará los gastos de traslado para la reparación del asegurado hasta por mil quinientos cincuenta (1.550) smds, desde el extranjero y sin límite de costo a nivel nacional, cuando por prescripción del médico tratante, deba suspender su viaje y se vea en la imposibilidad de regresar como pasajero en una aerolínea comercial."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: El servicio de TRANSPORTE O REPATRIACION DEL ASEGURADO EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD SÚBITA debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de TRANSPORTE O REPATRIACION DEL ASEGURADO EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD SÚBITA de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de TRANSPORTE O REPATRIACION DEL ASEGURADO EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD SÚBITA se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.26. Transporte o repatriación del asegurado en caso de accidente o enfermedad súbita.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente. No se cubren excesos por días o por kilómetros.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 36:

OBSERVACION 31: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE PROLONGACIÓN DE LA ESTANCIA DEL ASEGURADO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD se indica "El proveedor asumirá el costo del alojamiento en un hotel escogido por el asegurado hasta por cien (100) smldv en Colombia y hasta por doscientos diez (210) smldv fuera de Colombia, cuando por accidente o enfermedad del asegurado y por prescripción médica, hallándose en viaje fuera de su ciudad de domicilio, precise prolongar su estancia por asistencia médica."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: El servicio de PROLONGACION DE LA ESTADIA DEL ASEGURADO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de PROLONGACION DE LA ESTADIA DEL ASEGURADO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de PROLONGACION DE LA ESTADIA DEL ASEGURADO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.27. Prolongación de la estancia del asegurado por accidente o enfermedad.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

No se cubren excesos por días o por kilómetros.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 37:

OBSERVACION 32: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE DESPLAZAMIENTO DE UN FAMILIAR DEL ASEGURADO se indica: "El proveedor asumirá los costos del desplazamiento de ida y regreso en avión de línea regular clase económica u otro medio apropiado a criterio del proveedor y/o LA PREVISORA S.A., de un familiar elegido por el asegurado que se encuentre en Colombia, para acompañante, hasta por un monto de cinco (5) días, en caso que la hospitalización del asegurado sea superior a cinco (5) días y encontrándose solo."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y comutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: El servicio de DESPLAZAMIENTO DE UN FAMILIAR DEL ASEGURADO debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de DESPLAZAMIENTO DE UN FAMILIAR DEL ASEGURADO de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de DESPLAZAMIENTO DE UN FAMILIAR DEL ASEGURADO se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.28. Desplazamiento de un familiar del asegurado.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotizar este servicio puntualmente. No se cubren excesos por días o por kilómetros.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 38.

OBSERVACION 33: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE ESTANCIA DE UN FAMILIAR DEL ASEGURADO se indica: "El proveedor pagará a un (1) familiar los gastos de alojamiento en un hotel elegido por el pare el total de la estancia, con unas

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

límites, de noventa (90) smdlv en Colombia y de ciento noventa (190) smdlv fuera de Colombia, como complemento al servicio de "desplazamiento de un familiar del asegurado".

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y procesos judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: El servicio de ESTANCIA DE UN FAMILIAR DEL ASEGURADO debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de ESTANCIA DE UN FAMILIAR DEL ASEGURADO de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de ESTANCIA DE UN FAMILIAR DEL ASEGURADO se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.29. Estancia de un familiar del asegurado.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotizar este servicio puntualmente. No se cubren excesos por días o por kilómetros.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 39:

OBSERVACION 34 :En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE, DESPLAZAMIENTO DEL ASEGURADO POR FALLECIMIENTO EN COLOMBIA DE UN FAMILIAR se indica "El proveedor pagará los gastos de su desplazamiento al lugar de inhumación en Colombia hasta un máximo de setecientos ochenta (780) smldv desde el extranjero y sin límite de costo a nivel nacional, cuando por muerte, en Colombia, del cónyuge o un familiar en primer grado de consanguinidad, el asegurado interrumpa su viaje."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: El servicio de DESPLAZAMIENTO DEL ASEGURADO POR FALLECIMIENTO EN COLOMBIA DE UN FAMILIAR debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de DESPLAZAMIENTO DEL ASEGURADO POR FALLECIMIENTO EN COLOMBIA DE UN FAMILIAR de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de DESPLAZAMIENTO DEL ASEGURADO POR FALLECIMIENTO EN COLOMBIA DE UN FAMILIAR se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.30. Desplazamiento del asegurado por fallecimiento en Colombia de un familiar.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotizar este servicio puntualmente. No se cubren excesos por días o por kilómetros.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 40:

OBSERVACION 35: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE, TRANSPORTE O REPATRIACIÓN DEL ASEGURADO FALLECIDO Y TRASLADO DE LOS ACOMPAÑANTES se indica "El proveedor orientará sobre los trámites necesarios para el transporte y repatriación del cadáver o cenizas, en caso de fallecimiento del asegurado durante el viaje y asumirá los gastos del traslado hasta el lugar de inhumación en Colombia, hasta un monto de mil quinientos cincuenta (1.550) smldv, así mismo, asumirá el costo del traslado de los familiares acompañantes en primer grado de consanguinidad desde el extranjero, en el medio que considere más idóneo."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico

y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: El servicio de TRANSPORTE O REPATRIACION DEL ASEGURADO FALLECIDO Y TRASLADO DE LOS ACOMPAÑANTES debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de TRANSPORTE O REPATRIACION DEL ASEGURADO FALLECIDO Y TRASLADO DE LOS ACOMPAÑANTES de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de TRANSPORTE O REPATRIACION DEL ASEGURADO FALLECIDO Y TRASLADO DE LOS ACOMPAÑANTES se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.31. Transporte o repatriación del asegurado fallecido y traslado de los acompañantes.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotizar este servicio puntualmente. No se cubren excesos por días o por kilómetros.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 41:

OBSERVACION 36: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMOVILES ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE, LOCALIZACIÓN Y TRANSPORTE DE LOS EQUIPAJES Y ELEMENTOS PERSONALES se indica "El proveedor orientará al asegurado sobre los trámites para la denuncia del hurto o extravío de su equipaje y elementos personales en vuelo regular de aerolínea comercial.

En caso de su recuperación, asumirá el traslado hasta el lugar de destino del viaje o hasta el domicilio del asegurado."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y procesos judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: El servicio de LOCALIZACION Y TRANSPORTE DE LOS EQUIPAJES Y ELEMENTOS PERSONALES debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de LOCALIZACION Y TRANSPORTE DE LOS EQUIPAJES Y ELEMENTOS PERSONALES de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de LOCALIZACION Y TRANSPORTE DE LOS EQUIPAJES Y ELEMENTOS PERSONALES se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.32. Localización y transporte de los equipajes y elementos personales.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotizar este servicio puntualmente. No se cubren excesos por días o por kilómetros.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 42:

OBSERVACION 37: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE, APORTE ECONÓMICO POR EXTRAVÍO DEL EQUIPAJE DEL ASEGURADO se indica "El proveedor pagará al asegurado hasta setenta (70) smldv y hasta tres (3) eventos en un año de vigencia de la póliza, en caso de que el equipaje aforado y debidamente documentado, se extraviara durante el viaje en vuelo regular de aerolínea comercial, y no fuese recuperado dentro de las seis (6) horas siguientes a su llegada. En este caso, el asegurado deberá informar inmediatamente de la pérdida al proveedor seleccionado y hacer llegar copia de la declaración de la pérdida del equipaje hecha frente a la compañía aérea."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: El servicio de APORTE ECONOMICO POR EXTRAVIO DE EQUIPAJE DEL ASEGURADO debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de APORTE ECONOMICO POR EXTRAVIO DE EQUIPAJE DEL ASEGURADO de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de APORTE ECONOMICO POR EXTRAVIO DE EQUIPAJE DEL ASEGURADO se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.33. Aporte económico por extravió del equipaje del asegurado

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotizar este servicio puntualmente. No se cubren excesos por días o por kilómetros.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 43:

OBSERVACION 38: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE, TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES se indica "El proveedor transmitirá por solicitud del asegurado, mensajes urgentes debidamente justificados, relativos a cualquiera de los hechos objeto de las prestaciones a que se refiere el presente documento, u otra situación de emergencia, a cualquier hora del día, los 365 días del año."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en

este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que actualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: El servicio de TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.34. Transmisión de mensajes urgentes.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotizar este servicio puntualmente. No se cubren excesos por días o por kilómetros.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No X

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 44:

OBSERVACION 39: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE, ASISTENCIA ADMINISTRATIVA EN CASO DE PÉRDIDA DE DOCUMENTOS se indica "El proveedor suministrará al asegurado la información necesaria para cumplir con las formalidades ante las autoridades competentes en el país respectivo, en caso de pérdida o hurto de documento(s) importante(s) para la continuación del viaje en el exterior, como pasaporte, visas, tarjetas de crédito y/o tiquetes aéreos."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: El servicio de ASISTENCIA ADMINISTRATIVA EN CASO DE PÉRDIDA DE DOCUMENTOS debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de ASISTENCIA ADMINISTRATIVA EN CASO DE PÉRDIDA DE DOCUMENTOS de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de ASISTENCIA ADMINISTRATIVA EN CASO DE PÉRDIDA DE DOCUMENTOS se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.35. Asistencia administrativa en caso de pérdida de documentos

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotizar este servicio puntualmente. No se cubren excesos por días o por kilómetros.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 45:

OBSERVACION 40: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE, ASISTENCIA JURÍDICA EN EL EXTERIOR se indica "El proveedor orientará al asegurado que se encuentre de viaje en el exterior en la consecución de abogados para asesorarlo en asuntos de tipo legal (servicio de referencia), a solicitud de éste."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: El servicio de ASISTENCIA JURÍDICA EN EL EXTERIOR debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de ASISTENCIA JURÍDICA EN EL EXTERIOR de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de ASISTENCIA JURÍDICA EN EL EXTERIOR se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.36. Asistencia jurídica en el exterior.

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotizar este servicio puntualmente. No se cubren excesos por días o por kilómetros.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 46:

OBSERVACION 41: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE, SERVICIO DE ESCOLTA EN CASO DE INTENTO DE HURTO CON VIOLENCIA (DESDE EL KILÓMETRO CERO "O") se indica "El proveedor orientará al asegurado en la consecución del servicio de un escolta y asumirá los gastos de éste para que acompañe al asegurado hasta su domicilio habitual o hasta el punto de

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: defensori@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

destino previsto del viaje, en caso de intento de hurto con violencia con un costo máximo de veinte (20) smldv y un límite de cinco (5) eventos al año/vigencia.

Se otorga para las ciudades donde LA PREVISORA S.A. tiene presencia.

La prestación del servicio tiene una duración máxima de sesenta (60) minutos.

El proveedor se encargará de indagar frente a la situación presentada con el fin de confirmar la prestación del servicio.

No hay restricciones en cuanto al medio de transporte empleado.

Se contempla para la coordinación del servicio un tiempo no superior a diez (10) minutos."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: El servicio de SERVICIO DE ESCOLTA EN CASO DE INTENTO DE HURTO CON VIOLENCIA (DESDE EL KILÓMETRO CERO "O") debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de SERVICIO DE ESCOLTA EN CASO DE INTENTO DE HURTO CON VIOLENCIA (DESDE EL KILÓMETRO CERO "O") de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de SERVICIO DE ESCOLTA EN CASO DE INTENTO DE HURTO CON VIOLENCIA (DESDE EL KILÓMETRO CERO "O") se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.37. Servicio de escolta en caso de intento de hurto con violencia (Desde el kilómetro cero "o").

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotizar este servicio puntualmente. No se cubren excesos por días o por kilómetros.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 47:

OBSERVACION 42: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO - PREMIUM Y PREFERENTE, SERVICIO DE ESCOLTA EN CASO DE INTENTO DE HURTO CON VIOLENCIA (DESDE EL KILÓMETRO CERO "O") se indica "El proveedor orientará al asegurado en la consecución del servicio de un escolta y asumirá los gastos de éste para que acompañe al asegurado hasta su domicilio habitual o hasta el punto de destino previsto del viaje, en caso de intento de hurto con violencia con un costo máximo de veinte (20) saldos y un límite de cinco (5) eventos al año/vigencia."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: Ídem observación 41. El servicio de SERVICIO DE ESCOLTA EN CASO DE INTENTO DE HURTO CON VIOLENCIA (DESDE EL KILÓMETRO CERO "O") debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora dentro del plan de cobertura de asistencia, no se solicita que el proveedor cotice este servicio puntualmente.

Respecto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

No se está solicitando presentar oferta para el servicio de SERVICIO DE ESCOLTA EN CASO DE INTENTO DE HURTO CON VIOLENCIA (DESDE EL KILÓMETRO CERO "O") de forma independiente, este está incluido dentro de los diferentes servicios que deben ser prestados por el proveedor bajo la modalidad de tarifa riesgo expuesto.

El alcance del servicio de SERVICIO DE ESCOLTA EN CASO DE INTENTO DE HURTO CON VIOLENCIA (DESDE EL KILÓMETRO CERO "O") se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.1.37. Servicio de escolta en caso de intento de hurto con violencia (Desde el kilómetro cero "o")

Estos servicios no se facturarán de forma independiente, se prestarán dentro del plan de cobertura de asistencia por riesgos expuesto se acuerdo a la tarifa establecida para los diferentes planes de asistencia, no se solicita que el proveedor cotizar este servicio puntualmente. No se cubren excesos por días o por kilómetros.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Observación 48:

OBSERVACION 43: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - PEQUEÑOS ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS LIVIANOS, se indica: "El proveedor reconocerá al asegurado por reparación e instalación a través del proveedor designado, los daños súbitos a hurto, únicamente de los siguientes elementos: las lunas de espejo, espejos, tapas de espejo, vidrios laterales, los emblemas externos, los brazos limpia-brisas, la tapa de gasolina y antenas fijas, los cuales se suministrarán por un producto nuevo, de iguales o similares especificaciones. El proveedor no se hace responsable por el reemplazo de accesorios que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido discontinuados o que hayan sido fabricados con diseño exclusivo, y en dichos eventos podrá entregar un producto similar, equivalente al producto solicitado, o al producto que lo haya sustituido en producción, pero nunca la prestación a ser reconocida al asegurado será pagada en dinero. En caso de no ser posible realizar dicha sustitución, el beneficiario podrá realizar la sustitución con otro proveedor, previa autorización de LA PREVISORA S.A. En ninguna circunstancia habrá lugar a reembolso sin dicha autorización. Este servicio opera única y exclusivamente respecto a vehículos livianos de uso particular salvo que exista aprobación previa de LA PREVISORA S.A. El límite de la cobertura es de hasta la suma de veinte (20) smms incluido el IVA por evento y dos (2) eventos al año; sin aplicación de deducible alguno. Así mismo, se excluye el desgaste natural o retaster o por uso de años químicos de los elementos mencionados y opera en las siguientes ciudades: Armenia, Bannaqueilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali,

Cartagena, Ibagué, Manizales, Medellín, Pereira, Tunja y Villavicencio. A continuación, se estipulan las exclusiones que el proveedor deberá tener en cuenta antes de la aprobación de las solicitudes del asegurado:"

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: El servicio de PEQUEÑOS ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS LIVIANOS debe ser prestado por el proveedor seleccionado al asegurado de La Previsora que tenga esta cobertura.

Respeto al reajuste de tarifa por riesgo expuesto para el segundo año de ejecución, se mantiene de acuerdo como está establecido en Documento de Condiciones Definitivas.

Como se establece en el CAPÍTULO IV, ASPECTOS CALIFICABLES, 1. Factores de Calificación, factor económico:

"LOS OFERENTES deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, 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.

El alcance del servicio de PEQUEÑOS ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS LIVIANOS se encuentra establecido en el anexo "Condiciones Generales Asistencia Automóviles" en el numeral 1.2. Pequeños accesorios para vehículos livianos.

Por otra parte, el proveedor deberá contar con una plataforma que le permita registrar las solicitudes hechas por los asegurados, de igual manera deberá grabar las llamadas que realizan los asegurados, como se establece en Documento de Condiciones Definitivas.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Observación 49:

OBSERVACION 44: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - PEQUEÑOS ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS LIVIANOS - EXCLUSIONES AMPARO PEQUEÑOS ACCESORIOS, se indica: *

- a. *Daños causados por reparaciones no autorizadas o mano de obra no profesional. Cualquier daño que se cause con ocasión o sea consecuencia de la reparación del vehículo asegurado.*
- b. *Daño en la tapa de gasolina, bocetos, lunas, emblemas, brazos limpia brisas, película de seguridad, y bombillas causados por colisión con otro vehículo o bienes, o si ha hecho reclamación por el amparo de pérdida menor daños, que la aseguradora.*
- c. *Cualquier reposición que sea obligatoria por un daño que no sea súbito e imprevisto. reposición de repuestas que no se consigam o no estén a la venta en Colombia, que hayan sido discontinuados o que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.*
- d. *Los daños en cualquier parte del vehículo o elementos diferentes a los cubiertos y mencionados en el presente amparo.*
- e. *Pintura o mano de obra sobre tapa de gasolina, bocetos, lunas, emblemas, brazos limpia brisas y películas de seguridad.**

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como “Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y comutatividad” agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No es clara la observación toda vez que se están refiriendo a exclusiones del servicio. En todo caso en lo pertinente al IPC, esto se regirá conforme lo establecido en el documento de condiciones definitivas y adendas correspondientes.

Se mantiene lo establecido en el Documento de Condiciones Definitiva.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 50:

OBSERVACION 45: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - LLANTAS ESTALLADAS Y AMORTIGUADORES, se indica: “El Proveedor reconocerá al asegurado, el cambio de las llantas, que sufran un estallido debido a la normal operación del mismo. De igual forma cubre la reposición de los amortiguadores como consecuencia del estallido de la llanta, bajo los siguientes límites y condiciones:

- a. *Solamente se reemplazarán las llantas y amortiguadores que cumplan con las características de ancho y alto originales indicadas por el fabricante del vehículo.*
- b. *Si la marca de la llanta o del amortiguador no se consigue en el mercado local, se reemplazará la llanta con una de características similares a la afectada.*
- c. *Toda indemnización se reconocerá por reposición, bajo ninguna condición se indemnizará con dinero.*
- d. *Los valores de las llantas y/o de los amortiguadores se estiman con el valor normal existente e histórico del mercado.*
- e. *El valor del montaje se incluye dentro del amparo, cualquier otro servicio correrá por cuenta del asegurado.*

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**

- f. La compañía remitirá al asegurado a uno de los puntos autorizados para efectuar el cambio de la llanta y/o los amortiguadores.
- g. No se cubrirá el valor de la llanta y/o los amortiguadores cuando como consecuencia de un siniestro se haya reclamado y obtenido indemnización por el valor de ella.
- h. El asegurado no tendrá que pagar ningún tipo de deducible para que su(s) llanta(s) y/o su(s) amortiguador(es), en los términos de la presente cobertura, sea(n) reemplazado(s).
- i. En caso de fuerza mayor por parte del proveedor seleccionado que no pueda prestar el servicio, el mismo debe ofrecerse en forma de reembolso.
- El límite de la cobertura es de hasta la suma de veinte (20) smdlv incluido el IVA por evento y hasta dos (2) eventos al año; sin aplicación de deducible alguno. Así mismo, se excluye el desgaste natural o veustez o por uso de año químicos de los elementos mencionados y opera en las siguientes ciudades: Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Ibagué, Manizales, Medellín, Pereira, Tunja y Villavicencio.
- A continuación, se estipulan las exclusiones que el proveedor deberá tener en cuenta antes de la aprobación de las solicitudes del asegurado:*

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y comutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 51:

- OBSERVACION 46: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - LLANTAS ESTALLADAS Y AMORTIGUADORES - Exclusiones amparo llantas estalladas, se indica: "a. Hurto en cualquiera de sus modalidades los daños a rines y daños adicionales que haya sufrido el vehículo como consecuencia de la llanta estallada.
- b. Los daños a las llantas que no cumplan con las características especificadas por el fabricante del vehículo, cuando se haya modificado el labrado original de fábrica o llantas reencauchadas.
- c. Cuando la llanta haya sido rodada después de haberse producido un pinchazo o pérdida en la presión de inflado.
- d. Cuando la llanta se pueda reparar no se cubrirá dicha reparación ni se cambiará la llanta.
- e. Cuando se presente reclamación a la aseguradora de otras partes del vehículo, incluyendo la llanta.
- f. Averías a las llantas por el mal uso de las herramientas y/o maquinarias automáticas en el montaje o desmontaje de las mismas.
- g. Deterioros a las llantas causadas por productos químicos, así como los daños causados por animales, actos mal intencionados de terceros, incendio de cualquier tipo, daños con armas blancas y armas de fuego.
- h. Para amortiguadores se excluye, los daños a rines y daños adicionales que haya sufrido el vehículo como consecuencia del amortiguador estallado.
- i. Cuando se presente reclamación a la aseguradora de otras partes del vehículo incluyendo el amortiguador.
- j. Lucro cesante."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y comutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí

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

solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No es clara la observación, toda vez que lo mencionado son las exclusiones que tiene el servicio en mención. En todo caso en lo pertinente al IPC, esto se regirá conforme lo establecido en el documento de condiciones definitivas.

Observación 52:

OBSERVACION 47: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES -VEHÍCULOS LIVIANOS - CLÁSICA, se indica: "El proveedor se encargará de atender los servicios de asistencia en viaje que se detallan a continuación, bajo las siguientes condiciones:

Información: Operan cuando se informe y solicite telefónicamente el servicio deseado a las líneas telefónicas dispuestas para ello a través del call center de la firma seleccionada y de LA PREVISORA S.A., disponible las 24 horas de día, los 365 días del año.

Beneficios y Territorialidad: Los beneficios otorgados son válidos a partir del kilómetro cero "0" es decir, desde la residencia permanente del asegurado o conductor o del kilómetro que se establezca en la cobertura respectiva dependiendo del tipo de servicio y extendiéndose a toda Colombia, y a los países de la comunidad andina de naciones y a Venezuela.

Cuando el asegurado sea una entidad del estado o zonas especiales, los servicios se deben prestar sin ningún tipo de restricción en cuantía y eventos. Estas situaciones deberán ser informadas previamente al proveedor seleccionado.

Para los servicios que presenten toques de eventos y límites, una vez agotados durante la vigencia de la póliza o en el mismo evento, el proveedor tendrá que ofrecer al asegurado el servicio o excedente a una tarifa preferencial.

Teniendo en cuenta que algunos servicios presentan límites en la vigencia / año, el proveedor se compromete a tener el conito en su sistema para que el asegurado no sobrepase la cobertura. Por tanto, el proveedor emitirá un informe mensual acumulado de los servicios para el análisis de LA PREVISORA S.A.

La prestación de los servicios de asistencia mencionados más adelante; no implica aceptación de responsabilidad de una posible reclamación ni aviso del siniestro, ya sea del asegurado o un tercero. Las reclamaciones deberán ser informadas por los canales dispuestos por LA PREVISORA S.A."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Plancación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 53:

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

OBSERVACION 48: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES -VEHÍCULOS LIVIANOS - CLÁSICA -SERVICIO DE GRÚA, se indica. "

• **Por Avería:**

El proveedor se hará cargo del remolque o transporte, hasta el destino solicitado por el asegurado, hasta un límite de treinta (30) smldv, hasta tres (3) eventos vigencia póliza anual, si el servicio solicitado por el asegurado o conductor supera el límite establecido, este último deberá asumir el valor del excedente del costo del servicio por el traslado al lugar elegido.

• **Por Accidente:**

El proveedor se hará cargo del remolque o transporte hasta el taller definido por el asegurado, hasta un límite de treinta (30) smldv.

El asegurado o conductor en caso de avería o accidente si se encontrase transportando carga, deberá desocupar el vehículo por su cuenta para su desplazamiento o remolque, y en ningún caso el proveedor está obligado a trasladar la carga que transporte el vehículo y no asumirá responsabilidad alguna por ello. Se aclara que, hasta que no se encuentra desocupado el vehículo no se puede proceder con el respectivo servicio.

El presente servicio incluye todas las maniobras necesarias para transportar el vehículo, incluidas, pero no limitadas a: utilización de patines, vehículo se encuentra bloqueado o en sótano, o cualquier otra maniobra que sea necesaria para la prestación del servicio.

En la prestación de todos los servicios se debe diligenciar el formato de inventario de recibo y entrega a satisfacción firmado (se debe solicitar que la persona que firma deba incluir el nombre completo) por el asegurado o conductor, el prestador del servicio (transporte y/o custodia) y el taller de reparación, el cual será soporte en cualquier reclamación futura. En caso de que en algún servicio no se cuente con el mencionado inventario, el proveedor seleccionado deberá responder en su totalidad por las reclamaciones que se presenten.

Cuando el servicio se preste en horas no hábiles o fin de semana, y por tanto no sea posible entregar el automotor, el proveedor se encargará de la custodia del vehículo si el asegurado así lo requiere y lo entregará al siguiente día hábil en la dirección solicitada por el asegurado en caso de avería o accidente.

De acuerdo con lo anterior, la custodia se contará para el cálculo de la frecuencia mensual, no obstante, no se tendrá en cuenta el servicio de traslado al destino solicitado por el asegurado.

Notas:

• El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro (especificando el % fee por la administración y coordinación de estos servicios) cuando el servicio sea prestado en carreteras nacionales, es decir, fuera del perímetro urbano de las ciudades, la cual no podrá ser modificada y se tendrá como base para el cobro del excedente al asegurado.

LA PREVISORA S.A., podrá realizar acuerdo de servicio que implique cambios a distintos talleres, a ciudades de acuerdo con las cuentas especiales que tenga a nivel nacional, lo cual será informado previamente al proponente seleccionado."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí ___ No ___X

Observación 54:

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

OBSERVACION 49: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES -VEHÍCULOS LIVIANOS - CLÁSICA -SERVICIO DE CARRO TALLER, se indica: " El proveedor prestará servicio de: 1. cambio de llanta, 2. paso de corriente y 3. varada por gasolina. En las ciudades donde LA PREVISORA S.A., tiene presencia, dentro perímetro urbano de dichas ciudades por vía pavimentada, entendiéndose como casco urbano todas las áreas metropolitanas o municipios que han sido integrados a las ciudades capitales. En caso de inmovilización del vehículo como consecuencia de descarga de batería, falta de gasolina o por pinchazo, el proveedor pondrá a disposición del asegurado o conductor los recursos para solventar el inconveniente y si es necesario inclusive llevar a cabo en el sitio la instalación de repuestos (éstos corren por cuenta del asegurado). Por lo tanto, se brinda el servicio, incluida la mano de obra.

Para la cobertura de varada por gasolina, se otorgarán hasta (2) galones de gasolina.

Servicio de cerrajería. En las ciudades donde LA PREVISORA S.A., tiene presencia en caso de quedarse las llaves dentro del vehículo asegurado y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, el proveedor, pondrá a disposición del asegurado, los recursos para solventar el inconveniente, incluyéndose el costo de la apertura del vehículo y la mano de obra de dicha labor.

Máximo dos (2) eventos vigencia póliza anual, combinados para todos los servicios mencionados en la presente cobertura."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y comutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 55:

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

OBSERVACION 50: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES-VEHÍCULOS LIVIANOS - CLÁSICA - SERVICIOS DE CONDUCTOR ELEGIDO, se indica: "El proveedor se encargará de enviar un conductor cuando se vea en incapacidad de conducir su vehículo por efectos de ingestión de bebidas alcohólicas, que se encargue de llevar al asegurado desde el sitio donde se encuentra hasta su domicilio habitual.

Aplica para las ciudades donde LA PREVISORA S.A., tenga oficina y hasta treinta (30) km. A la redonda del perímetro urbano de esas ciudades. Debe ser solicitado mínimo con cuatro (4) horas de anticipación.

Este servicio se prestará con un límite de dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza anual y tendrá una duración máxima de dos (2) horas, contadas desde el momento en que el conductor llegue al sitio definido por el asegurado o conductor en un solo trayecto.

El conductor le notificará al asegurado al momento de su llegada. Si pasados quince (15) minutos de espera y no toma el servicio, el conductor se podrá retirar del sitio acordado.

No obstante, antes de retirarse del lugar deberá llamar a la central de operaciones y notificar la situación.

Si el asegurado o conductor desea cancelar, por algún motivo, el servicio solicitado, debe comunicarse con la firma de asistencia con dos (2) horas de anticipación a la hora establecida. De lo contrario se sancionará con dos (2) meses de restricción para acceder a la prestación del servicio nuevamente. Situación que será notificada vía mensaje de texto o mediante llamada telefónica al número de celular registrado al momento de solicitar el servicio."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 56:

OBSERVACION 51: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES-VEHÍCULOS LIVIANOS - CLÁSICA - ASISTENCIA JURÍDICA: se indica: " Los servicios de asistencia jurídica que se detallan a continuación y que serán prestados de forma preliminar operarán en el evento en que el vehículo asegurado se encuentre directamente involucrado en un accidente de tránsito por lo tanto:

Los servicios se prestarán de manera presencial en el lugar de los hechos dentro de los tiempos previstos en los ANS.

En el caso de choque simple el abogado gestionará el procedimiento de arreglo en sitio de acuerdo al protocolo establecido por LA PREVISORA S.A.

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**

El presente servicio se prestará en concordancia con los parámetros normativos fijados en la ley correspondiente."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 57:

OBSERVACION 52: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES-VEHÍCULOS LIVIANOS - CLÁSICA - ASISTENCIA PRESENCIAL DE ABOGADO EN ACCIDENTE DE TRÁNSITO, SE INDICA: " El proveedor asistirá al asegurado o conductor con asesoría profesional y acompañamiento, mediante la presentación de un abogado en el lugar de los hechos, con el fin de tomar las medidas necesarias ante las autoridades competentes para que tenga pruebas o herramientas para afrontar un posible proceso legal. La asistencia jurídica comprende todas las actuaciones y asesoría en la etapa previa a la versión libre y/o a la indagatoria.

Esta etapa incluye el proceso de recuperación del vehículo con el fin de obtener la entrega provisional del automotor cuando éste quede en poder de las autoridades competentes con motivo de la ocurrencia del siniestro, la versión libre y la asesoría prestada al conductor del vehículo para su liberación. Las mencionadas actuaciones deben acreditarse con las correspondientes certificaciones o constancias expedidas por las autoridades competentes."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 58:

OBSERVACION 53: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES -VEHÍCULOS LIVIANOS - CLÁSICA - ASISTENCIA PARA LA LIBERACIÓN DEL VEHÍCULO ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE, se indica: " El proveedor pondrá a disposición del asegurado y/o conductor del vehículo asegurado, un abogado que en forma presencial tramitará la liberación provisional del vehículo que ha sido retenido por las autoridades.

En el evento de un accidente de tránsito en el que se presenten lesionados o muertos en el evento que con ocasión del accidente de tránsito se presenten lesionados o muertos, y estando el asegurado y/o conductor del vehículo asegurado en una de las causales legales para ser detenido, el abogado asignado realizará las gestiones de ley para que se garanticen los derechos procesales del conductor del vehículo asegurado."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en

este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 59:

OBSERVACION 54: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES -VEHÍCULOS LIVIANOS - CLÁSICA - ASISTENCIA JURÍDICA EN CENTROS DE CONCILIACIÓN, se indica: " El proveedor en caso de un accidente de tránsito designará y pagará los honorarios de un abogado para que asista jurídicamente al asegurado y/o conductor del vehículo asegurado. Cuando sea citado a audiencia de conciliación."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 60:

OBSERVACION 55: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES -VEHÍCULOS LIVIANOS - CLÁSICA - ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA ANTE IMPOSICIÓN DE COMPARENDO, donde se establece: "El preavalar prestará el servicio de orientación jurídica telefónica mediante el cual suministrará información general en el evento que el asegurado o conductor se encuentre ante la posibilidad que le sea impuesto un comparendo por la autoridad de tránsito competente."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 61:

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**

OBSERVACION 56: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) se indica: "El proveedor se comprometerá de atender los servicios de asistencia en viaje que se detallan a continuación, bajo las siguientes condiciones:

- **Información:** opera cuando se informe y solicite telefónicamente el servicio deseado, a las líneas telefónicas dispuestas para ello a través del call center de la firma seleccionada y de LA PREVISORA S.A., disponible las 24 horas de día, los 365 días del año.

La prestación de los servicios de asistencia mencionados más adelante, no implica aceptación de responsabilidad de una posible reclamación ni aviso del siniestro, ya sea del asegurado o un tercero. Las reclamaciones deberán ser informadas por los canales dispuestos por LA PREVISORA S.A.

- **Beneficios y Territorialidad:** los beneficios aquí otorgados son válidos a partir del kilómetro cero "0", es decir ciudad de origen, o cualquier otro kilómetro según se establezca en dicha cobertura y extendiéndose a toda Colombia, por donde exista carretera transitable.

Cuando el asegurado sea una entidad del estado o cuentas especiales, los servicios se deben prestar sin ningún tipo de restricción en cuantía y eventos. Estas situaciones deberán ser informadas previamente al proveedor seleccionado.

Para los servicios que presenten topes de eventos y límites, una vez agotados durante la vigencia de la póliza o en el mismo evento, el proveedor tendrá que ofrecer al asegurado el servicio o equivalente a una tarifa preferencial.

Teniendo en cuenta que algunos servicios presentan límites en la vigencia / año, el proveedor se compromete a tener el control en su sistema para que el asegurado no sobrepase la cobertura. Por tanto, el proveedor entregará un informe mensual acumulado de los servicios para el análisis de LA PREVISORA S.A."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que actualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

El alcance del servicio que se encuentra establecido en el anexo, salvo la eliminación de "y clásica" en las Condiciones Generales Asistencia Automóviles en el numeral 1.5 Asistencia a vehículos pesados (Premium, preferente y clásica). Se elimina "y clásica" ya que para este segmento no aplica.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí _X_ No

Observación 62:

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

OBSERVACION 57: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - SERVICIO DE GRÚA (CABEZOTE Y REMOLQUE) ASEGURADOS, se indica: " Para vehículos articulados compuestos por cabezote y remolque, los servicios estipulados y límites establecidos aplican siempre y cuando en el momento del accidente o avería estén operando en conjunto y tengan póliza vigente con LA PREVISORA S.A. Al presentarse esta situación, el servicio de asistencia del cabezote se extiende al remolque.

El presente servicio, se debe prestar así en el evento de la avería o accidente, el cabezote o remolcador se pueda movilizar por sus propios medios y únicamente se solicite el traslado del remolque o trailer."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí ___ No ___ X

Observación 63:

OBSERVACION 58: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - POR FALLA MECÁNICA O AVERÍA O ACCIDENTE, se indica: "**PLAN PREFERENTE:** El proveedor se hará cargo del desplazamiento o movilización en grúa hasta la ciudad principal más cercana donde se pueda reparar el vehículo, máximo hasta el límite de la presente cobertura, en caso de falla mecánica o avería y hasta el taller asignado por LA PREVISORA S.A., en caso de accidente. Para ambas situaciones opera un límite de hasta de ciento treinta (130) smldz.

Plan Premium: El proveedor se hará cargo del desplazamiento o movilización en grúa hasta la ciudad de origen por avería o hasta el taller asignado por LA PREVISORA S.A. en caso de accidente. Para ambas situaciones opera un límite de ciento treinta (130) smldz.

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

Si el servicio solicitado por el asegurado o el conductor supera el límite o condiciones establecidas éste deberá asumir el costo de la diferencia del servicio por el traslado al lugar elegido.

Este servicio contempla un (1) solo trayecto por evento, sin límite de eventos.

Es de anotar que el presente servicio incluye la remoción de la vía del vehículo completo una vez la autoridad competente lo autorice.

El asegurado o conductor que transporte carga deberá desocupar el vehículo por su cuenta para su desplazamiento o remolque, y en ningún caso LA PREVISORA S.A., estará obligada a trasladar la carga que transporte el vehículo y no asumirá responsabilidad alguna frente al asegurado.

En la prestación de todos los servicios se debe diligenciar el formato de inventario de recibo y entrega a satisfacción firmado (se debe solicitar que la persona que firma deba incluir el nombre completo) por el asegurado o conductor, el prestador del servicio (transporte y/o custodia) y el taller de reparación, el cual será soporte en cualquier reclamación futura. En caso que en algún servicio no se cuente con el mencionado inventario, el proveedor seleccionado deberá responder en su totalidad por las reclamaciones que se presenten.

Cuando el servicio se preste en horas no hábiles o fin de semana, y por tanto no sea posible entregar el automotor, el proveedor se encargará de la custodia del vehículo si el asegurado así lo requiere y lo entregará al siguiente día hábil en la dirección solicitada por el asegurado en caso de avería o por LA PREVISORA S.A., en caso de accidente.

De acuerdo con lo anterior, la custodia se contará para el cálculo de la frecuencia mensual, no obstante, no se tendrá en cuenta el servicio de traslado al destino solicitado por el asegurado en los servicios de grúa por avería. Cuando la custodia se derive de un servicio por accidente, el traslado al taller de reparación asignado por Previsora, no se tendrá en cuenta para frecuencia, no obstante, se trabajará como un segundo servicio y se pagará con cargo al siniestro, por lo tanto, el proveedor deberá presentar una tarifa fija calculada por kilómetro cuando sea foráneo (externo) y otra cuando el evento ocurra dentro del casco urbano de las ciudades. El protocolo de los segundos traslados será definido por LA PREVISORA S.A. y EL OFERENTE seleccionado dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al inicio de la ejecución contractual.

Nota:

El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro (especificando el % fee por la administración y coordinación de estos servicios) cuando el servicio sea prestado en carreteras nacionales, es decir, fuera del perímetro urbano de las ciudades, la cual no podrá ser modificada y se tendrá como base para el cobro del excedente al asegurado, al conductor o a LA PREVISORA S.A.

LA PREVISORA S.A., podrá realizar acuerdos de servicio que implique definición de los traslados de vehículos a distintos talleres, o a ciudades, de acuerdo con las cuentas especiales que tenga a nivel nacional, lo cual será informado previamente al proponente seleccionado.

En esta cobertura para el plan preferente se debe tener en cuenta que para los casos que se detallan a continuación el servicio debe contemplarse hasta el límite establecido:

- Cuando el vehículo se encuentre en garantía y el asegurado solicite que sea llevado al concesionario donde adquirió el automotor.
- Cuando en la ciudad más cercana no se encuentren talleres de representación de la marca y no sea posible reparar el vehículo, independiente del año - modelo.
- Cuando sea necesario el traslado a las ciudades que han sido incorporadas a las áreas metropolitanas o estén cercanas a las ciudades capitales, como Soacha a Bogotá, Jamundí, Yumbo a Cali; Floridablanca, Girón, a Bucaramanga o similares."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que actualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de Costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 64:

OBSERVACION 59: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - DESPLAZAMIENTO Y ESTANCIA EN HOTEL PARA MECÁNICO ELEGIDO (A PARTIR DEL KILÓMETRO TREINTA "30") se indica "El proveedor se encargará de la coordinación y prestación de los siguientes servicios:

- a) El desplazamiento del mecánico en el medio de transporte que el proveedor y/o LA PREVISORA S.A., considere más idóneo, desde su domicilio habitual en Colombia.

Hasta el lugar en donde el vehículo asegurado se encuentre inmovilizado por la avería, dentro del territorio colombiano.

- b) Cuando la reparación del vehículo asegurado no pueda ser efectuada el mismo día de su inmovilización, se pagará la estancia de un mecánico elegido por el asegurado o conductor, en un hotel (alojamiento), con un máximo de cinco (5) noches hasta un límite total de la estadía de cuarenta y cinco (45) smldv."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 65:

OBSERVACION 60: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - DESPLAZAMIENTO DE CONDUCTOR ELEGIDO PARA RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO (A PARTIR DEL KILÓMETRO TREINTA "30") se indica "El proveedor en los casos que la reparación del vehículo haya requerido un tiempo de inmovilización superior a cuarenta y ocho (48) horas o en caso de hurto, si el vehículo es recuperado después de cuarenta y ocho (48) horas y el asegurado o conductor se hubiese desplazado a un lugar diferente de donde ocurrió el hecho, se hará cargo del desplazamiento del asegurado o conductor o de la persona que éste designe, en el medio de transporte que se considere más idóneo por el proveedor y/o LA PREVISORA S.A., desde su lugar de domicilio habitual en Colombia hasta el lugar donde el vehículo haya sido recuperado o reparado dentro del territorio colombiano. El costo del traslado del vehículo hasta el lugar que indique el asegurado o conductor será máximo de noventa (90) smldv."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos 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

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

este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 66:

OBSERVACION 61: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - ESTANCIA EN HOTEL PARA EL CONDUCTOR POR ROBO O INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO POR FALLA MECÁNICA O AVERÍA (A PARTIR DEL KILÓMETRO TREINTA "30") se indica "En caso de hurto del vehículo asegurado o inmovilización del mismo por falla mecánica o avería y no sea posible repararlo el mismo día, el proveedor se hará cargo de la estancia del asegurado o conductor en un hotel, máximo una noche con límite máximo de cuarenta y cinco (45) días."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y comutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 67:

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

OBSERVACION 62: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - DESPLAZAMIENTO DEL CONDUCTOR POR INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO (A PARTIR DEL KILÓMETRO TREINTA "30") se indica "En caso de falla mecánica o avería, accidente de tránsito o hurto del vehículo asegurado, el proveedor asumirá uno de los siguientes dos gastos, a elección del asegurado, cuando la reparación del mismo no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y requiera para tal efecto un tiempo mayor a cuarenta y ocho horas (48) después de ocurridos los hechos, según concepto del mecánico o taller de conocimiento:

- a) El desplazamiento del asegurado o conductor del vehículo asegurado desde el lugar de los hechos hasta su domicilio habitual en Colombia, en el medio de transporte que el proponente seleccionado considere más idóneo, o
- b) El desplazamiento del asegurado o conductor al lugar del destino del viaje dentro de Colombia, en el medio de transporte que el proveedor considere más idóneo, hasta un monto equivalente al máximo del costo del traslado mencionado en el literal anterior."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico

y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí ___ No ___ X

Observación 68:

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

OBSERVACION 63: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - DEPÓSITO O CUSTODIA DEL VEHÍCULO REPARADO O RECUPERADO (A PARTIR DEL KILÓMETRO CERO "0"): se indica "El proveedor en caso de falla mecánica o avería, accidente de tránsito o hurto del vehículo, y si la respectiva reparación requiere un tiempo de inmovilización superior a setenta y dos (72) horas, o en caso de robo, si el vehículo es recuperado después del tiempo mencionado, se hará cargo del depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado con un costo máximo de treinta y cinco (35) smldv.

En las solicitudes de custodia o depósito por falla mecánica o avería, el asegurado contará con un plazo máximo de tres (3) días calendario para retirar el vehículo una vez se indique por parte de la aseguradora y/o el oferente. Posterior a este tiempo, el asegurado tendrá que asumir el costo de los días adicionales siendo responsabilidad exclusiva del asegurado el pago de los costos y/o gastos adicionales en que se incurran. Es responsabilidad de EL OFERENTE seleccionado realizar el cobro de estos gastos y/o costos adicionales al asegurado, así como es su responsabilidad gestionar el retiro del vehículo. De igual manera, es responsabilidad de EL OFERENTE dejar clara esta obligación a cargo del asegurado durante la prestación del servicio."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 69:

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

OBSERVACION 64: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE REPUESTOS DE VEHÍCULO PESADO (A PARTIR DEL KILÓMETRO CERO "0") se indica "Después de veinticuatro (24) horas de inmovilización del vehículo asegurado por causa de falla mecánica o avería o accidente de tránsito, EL PROVEEDOR se encargará de la localización de piezas de repuesto necesarias para la reparación del mismo, siempre y cuando no sea posible su obtención en el taller o concesionario donde se esté reparando, y asumirá los costos de envío o transporte de dichas piezas al taller indicado previamente por el asegurado, siempre que éstas se consigan en Colombia. El costo de las piezas de repuesto será por cuenta del asegurado."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 70:

OBSERVACION 65: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - INFORMACIÓN DE TALLERES MECÁNICOS, GRÚAS Y CONCESIONARIOS se indica "El proveedor brindará información de direcciones y números telefónicos de talleres mecánicos, de grúas y de concesionarios ubicados dentro de Colombia y en las ciudades más cercanas al lugar donde se encuentre el asegurado o conductor."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 71:

OBSERVACION 66: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - ASISTENCIA JURÍDICA se indica "Los servicios de asistencia jurídica que se detallan a continuación y que serán prestados de forma preliminar operarán en el evento en que el vehículo asegurado se encuentre directamente involucrado en un accidente de tránsito, por lo tanto, el proveedor seleccionado:

Atenderá los servicios de manera presencial en el lugar de los hechos dentro de los tiempos previstos en los ANS.

En el caso de choque simple el abogado gestionará el procedimiento de arreglo in situ de acuerdo al protocolo establecido por LA PREVISORA S.A.

El presente servicio se prestará en concordancia con los parámetros normativos fijados en la ley correspondiente."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 72:

OBSERVACION 67: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - ASISTENCIA PRESENCIAL DE ABOGADO EN ACCIDENTE DE TRÁNSITO se indica "El proveedor asistirá al conductor con asesoría profesional y acompañamiento, mediante la presentación de un abogado en el lugar de los hechos con el fin de tomar las medidas necesarias ante las autoridades competentes para que tenga pruebas o herramientas para afrontar un posible proceso legal. La asistencia jurídica comprende todas las actuaciones y asesoría en la etapa previa a la versión libre y/o a la indagatoria.

Esta etapa incluye el proceso de recuperación del vehículo con el fin de obtener la entrega provisional del automotor cuando éste quede en poder de las autoridades competentes con motivo de la ocurrencia del siniestro, la versión libre y la asesoría prestada al conductor del vehículo para su liberación. Las mencionadas actuaciones deben acreditarse con las correspondientes certificaciones o constancias expedidas por las autoridades competentes."

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

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 73:

OBSERVACION 68: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - ASISTENCIA PARA LA LIBERACIÓN DEL VEHÍCULO ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE se indica "El proveedor pondrá a disposición del asegurado y/o conductor del vehículo asegurado, un abogado que en forma presencial tramitará la liberación provisional del vehículo que ha sido retenido por las autoridades, en el evento de un accidente de tránsito en el que se presenten lesionados o muertos.

En el evento que con ocasión del accidente de tránsito se presenten lesionados o muertos, y estando el asegurado y/o conductor del vehículo asegurado en una de las causales legales para ser detenido, el abogado asignado realizará las gestiones de ley para que se garanticen los derechos procesales del conductor del vehículo asegurado."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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: defensori@previsora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 74:

OBSERVACION 69: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - AUXILIO CASA CÁRCEL se indica "El proveedor suministrará un aporte económico de sesenta y cinco (65) smldv en caso que el asegurado y/o conductor del vehículo asegurado sea privado de la libertad en una casa cárcel, para gastos generados con ocasión del ingreso a dicho centro carcelario por una sola vez."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que actualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Adicionalmente, es importante para el oferente identificar el proceso, manual o flujograma informativo sobre el recmbolso del aporte económico. Toda vez que no es claro para el oferente, con respecto al principio de conmutatividad; es decir que "gana" el adjudicatario al prestar este servicio.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 75:

OBSERVACION 70: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - ASISTENCIA JURÍDICA EN CENTROS DE CONCILIACIÓN se indica "El proveedor designará y pagará los honorarios de un abogado para que asista jurídicamente al asegurado y/o conductor cuando sea citado a audiencia de conciliación que se lleve a cabo debido a un accidente de tránsito."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que actualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 76:

OBSERVACION 71: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - ASISTENCIA JURÍDICA PRESENCIAL EN CASO DE HURTO DEL VEHÍCULO ASEGURADO se indica "El proveedor brindará la asistencia jurídica por profesionales en derecho, al asegurado o conductor las 24 horas del día los 365 días del año, respecto a todos los trámites necesarios que debe seguir ante las autoridades competentes para la presentación del denuncia, presentación de testigos, prueba de la calidad de propietario.

En caso de que el vehículo sea recuperado prestará al asegurado o conductor la asistencia presencial en caso de audiencias a que sea citado y respecto de los requisitos necesarios para la entrega del vehículo. En concordancia con las disposiciones legales."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 77:

OBSERVACION 72: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA ANTE IMPOSICIÓN DE COMPARENDO se indica "El proveedor prestará servicios de orientación jurídica telefónica mediante el cual se le suministrará información general en el evento que el asegurado o conductor se encuentre ante la posibilidad que le sea impuesto un comparendo por la autoridad de tránsito competente."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 78:

OBSERVACION 73: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - ASISTENCIA EN AUDIENCIA DE COMPARENDOS se indica "El proveedor prestará asistencia de abogado ante la autoridad de tránsito respectiva en la audiencia que al asegurado o conductor le sea señalada en virtud de la imposición de un comparendo." Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 79:

OBSERVACION 74: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - ASISTENCIA A LAS PERSONAS (A PARTIR DEL KILÓMETRO CERO "0") se indica "El proveedor ofrecerá una ayuda, en forma de prestación económica o de servicios, en caso de un imprevisto ocurrido durante un viaje realizado en el vehículo asegurado.

Beneficios: los beneficios aquí otorgados son válidos a partir del kilómetro cero (0) (desde la residencia permanente del asegurado o conductor en Colombia) y se extienden a toda Colombia y a países del pacto andino para vehículos pesados, siempre y cuando se encuentre de viaje y estos sean menores a 20 días. Bajo este programa de asistencia a las personas se presta el servicio: al asegurado o conductor y a los ocupantes del caberote (según se informe en la cobertura correspondiente), siempre que no exceda el límite de personas definido en la tarjeta de propiedad."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que actualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Adicionalmente, solicitamos enunciar que imprevistos cubre este servicio, toda vez que no es claro en el pliego de condiciones, cuales son los imprevistos a los cuales esta obligado el adjudicatario a prestar, cual es límite, cual es la cantidad máxima de eventos, como reintegra la Entidad al adjudicatario esta prestación de servicios y beneficios. El hecho de no tener claridad y límites elimina variables relevantes en la estructuración económica de la propuesta, llevando al oferente a un error de costo.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 80:

OBSERVACION 75: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - REFERENCIAS MÉDICAS se indica "En caso de accidente de tránsito o urgencia médica durante viaje, el proveedor le proporcionará vía telefónica información general sobre los centros de atención médica (clínicas, hospitales, droguerías) más cercanos al lugar de los hechos."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que actualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 81:

OBSERVACION 76: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - REFERENCIA DE PROFESIONALES EN PSICOLÓGICA INDIVIDUAL Y/O FAMILIAR se indica "El proveedor en casos de accidente del asegurado y/o del conductor en el vehículo asegurado que ocasione el fallecimiento o incapacidad física de alguno de estos o a un tercero, podrán acceder mediante una llamada telefónica a información general de psicólogos generales y especializados para recibir asesoría individual o en familia."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 82:

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

OBSERVACION 77: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES se indica “El proveedor transmitirá por solicitud del asegurado, mensajes urgentes debidamente justificados, relativos a cualquiera de los hechos objeto de las prestaciones a que se refiere el presente documento, u otra situación de emergencia, a cualquier hora del día, los 365 días del año.”

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como “Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad” agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal “i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.”, página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 83:

OBSERVACION 78: En el Anexo -CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA) - TRASLADO EN CASO DE FALLECIMIENTO O ENTIERRO LOCAL (A PARTIR DEL KILÓMETRO TREINTA “30”) se indica “El proveedor realizará los trámites legales y asumirá hasta un límite de quinientos (500) smldv, en caso de fallecimiento

del asegurado o conductor a consecuencia de accidente de tránsito dentro del territorio colombiano, pero fuera de su ciudad de residencia permanente:

- Traslado del cadáver hasta el lugar de entierro o inhumación, siempre y cuando se encuentre dentro del territorio de Colombia, o
- Traslado de los restos en carro funerario dentro de la misma ciudad para entierro local, es decir, en la misma ciudad donde falleció, por decisión de los herederos o representantes del asegurado o conductor.”

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como “Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad” agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal “i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.”, página 77, del documento de condiciones definitivas.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 84:

OBSERVACION 79: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS (PREMIUM, PREFERENTE Y CLÁSICA)-RESCATE SIN DESPLAZAMIENTO, se indica: “

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como “Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad” agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal “i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.”, página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 85:

OBSERVACION 80: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMOVILES - ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS ESPECIALES (TIPO BOMBEROS, ASEO, ACUEDUCTO, ETC.). -SERVICIO DE GRÚA POR ACCIDENTE O AVERÍA, se indica: “Teniendo en cuenta que LA PREVISORA S.A., maneja contratos o licitaciones de entidades públicas y de servicios, se hace necesario tener la disponibilidad de servicios de asistencia para el parque automotor que incluye vehículos recolectores, compactadores, camiones de bomberos, etc, que poseen condiciones técnicas diferentes a las establecidos en el clausulado normal de pesados, con la capacidad de carga que superan las once (11) toneladas, toda vez que son vehículos que por condiciones sanitarias no se pueden descargar en cualquier sitio y necesitan de un protocolo especial que incluya el traslado para descargarse en el botadero, el lavado y posteriormente remitirlo al taller.

Por lo tanto, se solicita que el proveedor tenga en cuenta que para este tipo de vehículos los servicios de grúa pueden ser de dos (2) o tres (3) por evento con protocolo especial de manejo. Las demás coberturas que se requieran para estos clientes deberán ser prestadas de acuerdo con el condicionado dado para vehículos pesados preferente.”

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como “Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad” agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC

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

y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 86:

OBSERVACION 81: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES -ASISTENCIA A MOTOCICLETAS (MOTOS, CUATRIMOTOS, ISOCARRO, MOTOCARRO), se indica: " El proveedor se encargará de atender los servicios de asistencia en viaje que se detallan a continuación, bajo las siguientes condiciones:
Información: operan cuando se informe y solicite telefónicamente el servicio deseado, a las líneas dispuestas para ello a través del call center de la firma seleccionada y de LA PREVISORA S.A., disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

• **Territorialidad:**

Los beneficios aquí otorgados son válidos a partir del kilómetro cero "0", es decir, desde la residencia permanente del asegurado o conductor, y extendiéndose a toda Colombia, por donde exista carretera transitable.

Cuando el asegurado sea una entidad del estado o cuentas especiales, los servicios se deben prestar sin ningún tipo de restricción en cuantía y eventos. Estas situaciones deberán ser informadas previamente al proveedor seleccionado.

Para los servicios que presenten topes de eventos y límites, una vez agotados durante la vigencia de la póliza o en el mismo evento, el proveedor tendrá que ofrecer al asegurado el servicio o excedente a una tarifa preferencial.

Teniendo en cuenta que algunos servicios presentan límites en la vigencia / año, el proveedor se compromete a tener el conteo en su sistema para que el asegurado no sobrepase la cobertura. Por tanto, el proveedor enviará un informe mensual acumulado de los servicios para el análisis de LA PREVISORA S.A."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 87:

OBSERVACION 82: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A MOTOCICLETAS (MOTOS, CUATRIMOTOS, ISOCARRO, MOTOCARRO) - SERVICIO DE GRÚA POR AVERÍA O ACCIDENTE, se indica: "El proveedor se hará cargo del remolque o transporte, hasta la ciudad de origen por avería o hasta la ciudad donde LA PREVISORA S.A., asigne el taller de reparación en caso de accidente. Dos (2) servicios de grúa por evento, sin límite de eventos por vigencia. La cobertura máxima de cincuenta (50) smldv por evento.

En la prestación de todos los servicios se debe diligenciar el formato de inventario de recibo y entrega a satisfacción firmado (se debe solicitar que la persona que firma debe incluir el nombre completo) por el asegurado o conductor, el prestador del servicio (transporte y/o custodia) y el taller de reparación, el cual será soporte en cualquier reclamación futura. En caso de que en algún servicio no se cuente con el mencionado inventario, el proveedor seleccionado deberá responder en su totalidad por las reclamaciones que se presenten.

Cuando el servicio se preste en horas no hábiles o fin de semana, y por tanto no sea posible entregar el automotor, el proveedor se encargará de la custodia del vehículo si el asegurado así lo requiere y lo entregará al siguiente día hábil en la dirección solicitada por el asegurado en caso de avería o por LA PREVISORA S.A., en caso de accidente.

De acuerdo con lo anterior, la custodia se contará para el cálculo de la frecuencia mensual, no obstante, no se tendrá en cuenta el servicio de traslado al destino solicitado por el asegurado en los servicios de grúa por avería. Cuando la custodia se derive de

un servicio por accidente, el traslado al taller de reparación asignado por Previsora, no se tendrá en cuenta para frecuencia, no obstante, se trabajará como un segundo servicio y se pagará con cargo al siniestro, por lo tanto, el proveedor deberá presentar una tarifa fija calculada por kilómetro cuando sea foráneo (carretero) y otra cuando el evento ocurra dentro del casco urbano de las ciudades.

El protocolo de los segundos traslados será definidos por LA PREVISORA S.A. y EL OFERENTE seleccionado dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al inicio de la ejecución contractual.

Nota:

El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro (especificando el % fce por la administración y coordinación de estos servicios) cuando el servicio sea prestado en carreteras nacionales, es decir, fuera del perímetro urbano de las ciudades, la cual no podrá ser modificada y se tendrá como base para el cobro del excedente al asegurado, al conductor o a LA PREVISORA S.A.

LA PREVISORA S.A., podrá realizar acuerdos de servicio que implique definición de los traslados de vehículos a distintos talleres, o a ciudades, de acuerdo con las cuentas especiales que tenga a nivel nacional, lo cual será informado previamente al proponente seleccionado."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 88:

OBSERVACION 83: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMOVILES -ASISTENCIA A MOTOCICLETAS (MOTOS, CUATRIMOTOS, ISOCARRO, MOTOCARRO) - **SERVICIO DE TAXI EN CASO DE ACCIDENTE O AVERÍA (DESDE EL KILÓMETRO CERO "0")** se indica: "El proveedor prestará el servicio de taxi para el desplazamiento hasta su domicilio habitual o el lugar de destino, con un límite por evento máximo de cobertura de cinco (5) smldv"

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 89:

OBSERVACION 84: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - Asistencia a motocicletas (motos, cuatrimotos, isocarro, motocarro) - **LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE PIEZAS DE REPUESTOS (DESDE EL KILÓMETRO CERO)** se indica: "El proveedor se encargará de la localización de piezas de repuesto necesarias para la reparación del vehículo asegurado, cuando no fuera posible su obtención en el lugar de reparación y éste asumirá los costos de envío de dichas piezas al taller donde se encuentre el vehículo, siempre que éstas estén a la venta en Colombia.
Serán por cuenta del asegurado o conductor el costo de las piezas de repuesto. La cobertura es de máximo veinte (20) smldv. "

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa,

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: defensori@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 90:

OBSERVACION 85: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - Asistencia a motocicletas (motos, cuatrimotos, isocarro, motocarro)- **SERVICIOS DE TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES (A PARTIR DEL KILÓMETRO CERO)**, donde se indica: " El proveedor transmitirá por solicitud del asegurado, mensajes urgentes debidamente justificados, relativos a cualquiera de los hechos objeto de las prestaciones a que se refiere el presente documento, u otra situación de emergencia, a cualquier hora del día, los 365 días del año."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 91:

OBSERVACION 86: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A MOTOCICLETAS (MOTOS, CUATRIMOTOS, ISOCARRO, MOTOCARRO)- ASISTENCIA JURÍDICA (A PARTIR DEL KILÓMETRO CERO "0"): donde se indica: " Los servicios de asistencia jurídica que se detallan a continuación y que serán prestados de forma preliminar operarán en el evento en que el vehículo se encuentre directamente involucrado en un accidente de tránsito. Por lo tanto:

Los servicios se prestarán de manera presencial en el lugar de los hechos dentro de los tiempos previstos en los ANS.

En el caso de choque simple el abogado gestionará el procedimiento de arreglo in situ de acuerdo al protocolo establecido por LA PREVISORA S.A.,

El presente servicio se prestará en concordancia con los parámetros normativos fijados en la ley correspondiente."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC

y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 92:

OBSERVACION 87: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - - Asistencia a motocicletas (motos, cuatrimotos, isocarro, motocarro)- ASISTENCIA JURÍDICA PRESENCIAL EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO, donde se indica: "El proveedor asistirá al asegurado o conductor con asesoría profesional y acompañamiento, mediante la presentación de un abogado en el lugar de los hechos con el fin de tomar las medidas necesarias ante las autoridades competentes para que nuestro asegurado o conductor tenga pruebas o herramientas para afrontar un posible proceso legal. La asistencia jurídica comprende todas las actuaciones y asesoría en la etapa previa a la versión libre y/o a la indagatoria.

Esta etapa incluye el proceso de recuperación del vehículo con el fin de obtener la entrega provisional del vehículo cuando éste quede en poder de las autoridades competentes con motivo de la ocurrencia del siniestro, la versión libre y la asesoría prestada al conductor del vehículo para su liberación. Las mencionadas actuaciones deben acreditarse con las correspondientes certificaciones o constancias expedidas por las autoridades competentes."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 93:

OBSERVACION 88: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMOVILES - ASISTENCIA A MOTOCICLETAS (MOTOS, CUATRIMOTOS, ISOCARRO, MOTOCARRO)- ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA EN CASOS DE IMPOSICIÓN DE COMPARENDO, donde se indica: " El proveedor prestará el servicio de orientación jurídica telefónica mediante el cual se le suministrará información general en el evento que el asegurado o conductor se encuentre ante la posibilidad que le sea impuesto un comparendo por la autoridad de tránsito competente."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa,

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: defensori@previsora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 94:

OBSERVACION 89: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A MOTOCICLETAS (MOTOS, CUATRIMOTOS, ISOCARRO, MOTOCARRO)-AUXILIO CASA CÁRCEL, donde se indica: "El proveedor suministrará un aporte de sesenta y cinco (65) smldv en caso de que el asegurado o conductor del vehículo asegurada sea privado de la libertad en una casa cárcel, para gastos generados con ocasión del ingreso a dicho centro carcelario por una sola vez"

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de Costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 95:

OBSERVACION 90: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES – ASISTENCIA A MOTOCICLETAS (MOTOS, CUATRIMOTOS, ISOCARRO, MOTOCARRO)-ASISTENCIA EN AUDIENCIA DE COMPARENDOS, donde se indica: “El proveedor prestará asistencia de un abogado ante la autoridad de tránsito respectiva en la audiencia que al asegurado o conductor le sea señalada en virtud de la imposición de un comparendo.”

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como “Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad” agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal “i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.”, página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 96:

OBSERVACION 91: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES – ASISTENCIA A MOTOCICLETAS (MOTOS, CUATRIMOTOS, ISOCARRO, MOTOCARRO)-ASISTENCIA JURÍDICA EN CASO DE HURTO DEL VEHÍCULO, donde se indica: “El proveedor brindará la asistencia jurídica por profesionales en derecho, al asegurado o conductor las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco días del año, respecto a los trámites necesarios que debe seguir ante las autoridades competentes para la presentación del denuncia, presentación de testigos, prueba de la calidad de propietario.

En caso de que el vehículo sea recuperado prestará al asegurado o conductor la asistencia presencial en caso de audiencias a que sea citado y respecto de los requisitos necesarios para la entrega del vehículo. En concordancia con las disposiciones legales”

. Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como “Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad” agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios

del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

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

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 97:

OBSERVACION 92: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A MOTOCICLETAS (MOTOS, CUATRIMOTOS, ISOCARRO, MOTOCARRO)- INFORMACIÓN DE TALLERES MECÁNICOS GRÚAS Y CONCESIONARIOS (A PARTIR DEL KILÓMETRO CERO "0"), donde se indica: "El proveedor brindará información de las direcciones y números de teléfonos de los talleres mecánicos, grúas y/o concesionarios de marcas automotrices cercanas, a solicitud del asegurado."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 98:

OBSERVACION 93: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMOVILES - - ASISTENCIA A MOTOCICLETAS (MOTOS, CUATRIMOTOS, ISOCARRO, MOTOCARRO - - REFERENCIAS DE CENTROS MÉDICOS, donde se indica: "En caso de accidente de tránsito o urgencia médica durante viaje, el proveedor le proporcionará vía telefónica información general sobre los centros de atención médica (clínicas, hospitales, diagnósticos) más cercanos al lugar de los hechos."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 99:

OBSERVACION 94: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - ASISTENCIA A MOTOCICLETAS (MOTOS, CUATRIMOTOS, ISOCARRO, MOTOCARRO - EXCLUSIONES GENERALES, se indica: "Se aceptarán como únicas exclusiones de la cobertura objeto del presente contrato las consecuencias de los hechos siguientes:

1. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tormentas ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
2. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
3. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
4. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
5. Los que se produzcan cuando el asegurado o el conductor infrinjan las disposiciones reglamentarias en cuanto a requisitos y número de personas transportadas o forma de acondicionarlos, siempre que la infracción haya sido causa determinante del accidente o evento causante del siniestro.
6. Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo asegurado en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos, en pruebas de seguridad o resistencia.
7. Los causados por mala fe del asegurado o conductor.
8. No se reembolsarán los gastos o arreglos de cualquier índole que realice en el lugar del accidente o posteriores a este, con cualquier persona o autoridad.
9. No se reembolsan los gastos o arreglos originados por auto - asistencia.
10. Cuando el vehículo sea destinado al transporte público de pasajeros sin el cumplimiento de la normatividad vigente.
11. En los casos de solicitud de servicios, cuando haya carreteras que presenten restricción horaria de tránsito, derrumbes, inundaciones, zonas y vías catalogadas de alto riesgo por las autoridades respectivas, vías en construcción, carreteras destapadas, vías de difícil acceso, carreteras y vías que presenten manifestaciones públicas o restricción de circulación."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No es clara la observación, toda vez que lo mencionado son las exclusiones que tiene el servicio en mención. En todo caso en lo pertinente al IPC, esto se registrará conforme lo establecido en el documento de condiciones definitivas y adendas correspondientes.

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: defensori@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 100:

OBSERVACION 95: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES – CONDICIONES ANEXO ASISTENCIA BICICLETAS, se indica: "A continuación, se mencionan las coberturas, acorde a la alternativa de asistencia (Clásico, Preferente o Premium)

Tipo de Asistencia	Subservicio	Clásico	Preferente	Premium
Bicicleta	Engrase de rodamientos			*
	Centrado de llantas			*
	Lubricación de cadena, plato y piñones			*
	Ajuste de Frenos			*
	Suministro de aire			*
	Mantenimiento preventivo domiciliario			*
	Traslado de Bicí (enfermedad, accidente o avería)		*	*
Ciclista	Transporte pasajero "ciclista" por pérdida o hurto.		*	*
	Asesoría Jurídica telefónica en accidente de tránsito	*	*	*
	Asesoría Jurídica telefónica en caso de hurto de bicicleta	*	*	*
	Asesoría Jurídica telefónica en caso de daños a terceros	*	*	*
	Referencias y coordinación de eventos y circuitos relacionados	*	*	*
	Referencia y coordinación de artículos e indumentaria para la bici	*	*	*
	Referencia y coordinación con talleres y repuestos para la bici	*	*	*
1.8.1. Definiciones				
Informe del estado de las vías - ciclovías		*	*	*
Para efectos de este documento se entenderá por:				

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Observación 101:

OBSERVACION 96: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - CONDICIONES ANEXO ASISTENCIA BICICLETAS - ASISTENCIA PARA LA BICICLETA - MANTENIMIENTO BÁSICO PREVENTIVO PARA LA BICICLETA, se indica: " Se prestará el servicio de asistencia de mantenimiento preventivo a la bicicleta asegurada, en los talleres asignados por la compañía de asistencia para los siguientes servicios: Engrase de rodamientos, centrado de llantas, lubricación de cadena plato y piñones, ajuste de frenos y suministro de aire.

- **Monto Límite:** Para cada uno de los servicios de mantenimiento (engrase de rodamientos, centrado de llantas, lubricación de cadena plato y piñones, ajuste de frenos y suministro de aire) será de cuarenta mil pesos (\$40.000).
- **Límite de eventos:** Hasta dos (2) eventos durante el año de vigencia, por cada servicio mencionado anteriormente.

El servicio se prestará de lunes a domingo de 8 am- 5pm. Para la coordinación del servicio, es necesario que el asegurado lo solicite con previa anticipación. La cita será confirmada por parte de EL PROVEEDOR en un término no superior a 24 horas, posterior a la solicitud. Para cancelar la asistencia programada, el asegurado debe comunicarse con el proveedor y cancelar el servicio con dos (2) horas de anticipación a la hora programada, por lo tanto, en el caso de que el asegurado no solicitó la cancelación del servicio en el tiempo establecido se tomara como agotado un (1) servicio. Esta situación deberá ser informada al asegurado a través del canal por donde se solicitó el servicio.

El alcance de la presente cobertura es prestar un servicio netamente preventivo, por tanto, no incluye servicio de asistencia correctivo o de reparación.

Se aclara que el asegurado es el responsable de llevar la bicicleta al taller autorizado por EL PROVEEDOR en la fecha y hora indicada."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 102:

OBSERVACION 97: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - CONDICIONES ANEXO ASISTENCIA BICICLETAS - Asistencia para la bicicleta - MANTENIMIENTO

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

BÁSICO PREVENTIVO DOMICILIARIO DE BICICLETA, se indica: " Se prestará el servicio de asistencia de mantenimiento preventivo domiciliario de la bicicleta.

El proveedor se encargará del traslado (ida y regreso) de la bicicleta desde el domicilio registrado del asegurado hasta el taller asignado por el proveedor para realizar un mantenimiento básico preventivo de acuerdo con los siguientes servicios: engrase de rodamientos, centrado de llantas, lubricación de cadena plato y piñones, ajuste de frenos y suministro de aire.

Monto Límite: El servicio de mantenimiento preventivo domiciliario será de hasta ciento cincuenta mil pesos (\$ 150.000),

Límite de Eventos: Hasta dos (2) eventos durante el año de vigencia.

El servicio se prestará de lunes a domingo de 8 am- 5pm. Para la coordinación del servicio, es necesario que el asegurado lo solicite con previa anticipación. La cita será confirmada por parte del proveedor hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud. Para cancelar la asistencia programada, el asegurado debe comunicarse con el proveedor y cancelar el servicio con dos (2) horas de anticipación a la hora programada. Por lo tanto, en el caso de que el asegurado no solicite la cancelación del servicio en el tiempo establecido se tomará como agotado un (1) servicio. Esta situación deberá ser informada al asegurado a través del canal por donde se solicitó el servicio.

El alcance de la presente cobertura es prestar un servicio netamente preventivo, por tanto, no incluye servicio de asistencia correctivo o de reparación."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 103:

OBSERVACION 98: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - CONDICIONES ANEXO ASISTENCIA BICICLETAS - ASISTENCIA PARA LA BICICLETA -- TRASLADO DE LA BICICLETA POR ENFERMEDAD, ACCIDENTE O AVERÍA, se indica: " Cuando a causa de un accidente, avería o debido al estado de salud del asegurado y que se encuentre manejando la bicicleta y por lo tanto, le impidiera retornar a su domicilio, el proveedor enviará al lugar del incidente un vehículo que se encargará de retirar la bicicleta y trasladarla al lugar informado por él, dentro del perímetro urbano de la misma ciudad donde se encuentre el asegurado y/o hasta máximo 30 kilómetros a la redonda en vías principales pavimentada, de acuerdo con la cobertura territorial mencionada en el presente documento. **Monto Límite:** El servicio de traslado de bicicleta será de hasta noventa mil pesos (\$90.000) **Límite de Eventos:** Dos (2) eventos durante el año de vigencia."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Plancación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 104:

OBSERVACION 99: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - CONDICIONES ANEXO ASISTENCIA BICICLETAS - ASISTENCIA PARA EL CICLISTA -TRANSPORTE DEL CICLISTA POR PERDIDA O HURTO DE LA BICICLETA, se indica: " Cuando a consecuencia de pérdida o hurto de la bicicleta registrada y el asegurado se encuentre imposibilitado para retornar a su domicilio, el proveedor se encargará de recoger y trasladarlo hasta el lugar de destino informado por él, dentro del permiso urbano y/o hasta máximo 30 kilómetros a la redonda en vías principales pavimentada, de acuerdo con la cobertura territorial mencionada en el presente documento. Monto Límite: Noventa mil pesos (\$90.000) Límite de Eventos: Hasta dos (2) eventos durante el año de vigencia."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 105:

OBSERVACION 100: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - CONDICIONES ANEXO ASISTENCIA BICICLETAS - ASISTENCIA PARA EL CICLISTA - ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA, se indica: "Se deja aclarar que los servicios mencionados a continuación, funciona como medio y no como resultado."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

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

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 106:

OBSERVACION 101: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - CONDICIONES ANEXO ASISTENCIA BICICLETAS - ASISTENCIA PARA EL CICLISTA - ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA EN ACCIDENTE DE TRÁNSITO, se indica: "En caso de que el asegurado se encuentre transportándose en su bicicleta y se vea involucrado en un accidente de tránsito, se prestará asesoría jurídica mediante comunicación telefónica. Límite de Eventos: Hasta dos (2) eventos durante el año de vigencia"

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Plancación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos

a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que actualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 107:

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

OBSERVACION 102: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - CONDICIONES ANEXO ASISTENCIA BICICLETAS - ASISTENCIA PARA EL CICLISTA - ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA EN CASO DE HURTO DE LA BICICLETA, se indica: “ En caso de que el asegurado se vea afectado por el hurto o robo de su bicicleta, el proveedor prestará servicios de orientación jurídica, mediante comunicación telefónica. Límite de Eventos: Hasta dos (2) eventos en la vigencia / año.”

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como “Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad” agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal “i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.”, página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 108:

OBSERVACION 103: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - CONDICIONES ANEXO ASISTENCIA BICICLETAS - ASISTENCIA PARA EL CICLISTA - ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA EN CASO DE DAÑOS A TERCEROS, se indica: “ En caso de que el asegurado se vea involucrado en un accidente de tránsito mientras se traslada en la bicicleta asegurada, y que en el mismo se vea afectado por daños a bienes o terceros, el proveedor prestará servicios de orientación jurídica telefónica.”

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como “Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad” agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal “i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.”, página 77, del documento de condiciones definitivas.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 109:

OBSERVACION 104: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - CONDICIONES ANEXO ASISTENCIA BICICLETAS - Referenciación y coordinación - Referencias de eventos o circuitos relacionados con la bicicleta, se indica: " Por solicitud del asegurado y con base en la ciudad en la que se encuentre del ámbito territorial descrito en este documento, el proveedor referenciará eventos relacionados con la bicicleta o con la práctica del ciclismo. El servicio se prestará todos los días de 8:00 a.m. - 5:00 p.m. - Monto Límite: Ilimitado - Límite de Evento: Ilimitado"

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 110:

OBSERVACION 105: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - CONDICIONES ANEXO ASISTENCIA BICICLETAS - Referenciación y coordinación - Referencias de artículos e indumentaria para la bicicleta, se indica: " Por solicitud del asegurado y con base en la ciudad en la que se encuentre del ámbito territorial descrito en este documento, el proveedor referenciará sitios de artículos y/o indumentaria para bicicletas. El servicio se prestará todos los días de 8:00 a.m. - 5:00 p.m. Monto Límite: Ilimitado. Límite de Evento: Ilimitado."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 111:

OBSERVACION 106: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - CONDICIONES ANEXO ASISTENCIA BICICLETAS - Referenciación y coordinación -REFERENCIAS Y COORDINACIÓN DE TALLERES Y REPUESTOS PARA LA BICICLETA, se indica: " Por solicitud del asegurado y con base en la ciudad en la que se encuentre del ámbito territorial descrito en este documento, el proveedor referenciará talleres y sitios de repuestos para bicicletas. El servicio se prestará todos los días de 8:00 a.m. - 5:00 p.m. . Monto Límite: Ilimitado. Límite de Evento: Ilimitado."

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 112:

OBSERVACION 107: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - CONDICIONES ANEXO ASISTENCIA BICICLETAS - REFERENCIACIÓN Y COORDINACIÓN - INFORME DE LAS VÍAS Y CICLOVÍAS, donde se indica: "Por solicitud del asegurado y cuando este así lo requiera el proveedor informará el estado de las principales vías en el territorio Nacional, indicando si existen novedades relacionadas con temas de orden público, obras o cualquier situación que pudiere afectar la libre circulación de la bicicleta. El servicio se prestará todos los días de 8:00 a.m. - 5:00 p.m. El proveedor brindará también información relacionada con la ciclovia, respecto a horarios, restricciones y/o novedades relevantes, de las ciudades mencionadas en el presente documento. Monto Límite: Ilimitado. Límite de Evento: Ilimitado"

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 113:

OBSERVACION 108: En el Anexo - CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES - CONDICIONES ANEXO ASISTENCIA BICICLETAS -SUMINISTRO CUMPLIMIENTO DE LA CITA PROGRAMADA, se indica: " En el evento que la llamada o visita del proveedor resulte fallida por causa de información errónea por parte del asegurado, al momento de solicitar la prestación del servicio o si el asegurado, no comunica la cancelación del servicio en las condiciones contempladas en cada servicio de asistencia, se catalogará incumplimiento de la cita y se agotará un evento del servicio solicitado. Esta situación deberá ser informada al asegurado a través del canal por donde se solicitó el servicio.

Con el objeto de cumplir con principios contractuales tales como "Igualdad, equidad, Transparencia, Planeación y conmutatividad" agradecemos a la entidad establecer la totalidad de los formatos requeridos en este ítem, para todos aquellos proveedores interesados en el proceso y así cotizar correctamente los servicios allí solicitados, ya que la ausencia de este formato puede inducir al error a los interesados. Así mismo, agradecemos a la entidad revisar y evaluar la posibilidad de que en cada nuevo año se realice un incremento con base al IPC y/o SMLMV a la mencionada tarifa; teniendo en cuenta que anualmente hay aumento en gasolina, peajes, salarios del personal, ICT (Índice de costos de Transporte); esto con el fin de evitar a futuro un desequilibrio económico y proceso judiciales en contra de la entidad contratante. Finalmente agradecemos a la entidad, indicar si la tarifa debe ser dada antes o después de IVA.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Respuesta: No hay un formato establecido para estos servicios, toda vez que este es el texto que el oferente debe tener presente para la prestación de los mismos, por lo tanto, dentro del cálculo general de la tarifa, de acuerdo con la experiencia que el oferente tenga, es quien debe establecer todos los costos que conlleva el ofrecimiento de este servicio.

En lo referente al aumento al segundo año, agradecemos al oferente revisar el literal "i. Factor económico: Hasta ochocientos quince (815) puntos.", página 77, del documento de condiciones definitivas.

En lo referente a si lleva o no IVA, invitamos al oferente a revisar el ANEXO No. 31 FORMATO CÁLCULO TARIFA AUTOMÓVILES y ANEXO No. 32 RANGOS DE TARIFAS.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observaciones presentadas por la empresa **MAWDY** el jueves 22/02/2024 16:46

Observación 1:

No	PREGUNTA
1	¿Es factible revisar los ANS, especialmente en servicios foráneos?, y acordarlo por el tiempo ofrecido en la línea durante el primer contacto?

Respuesta: No es viable ajustar los tiempos solicitados, toda vez que la compañía debe cumplir con unos parámetros mínimos de atención al asegurado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 2:

No	PREGUNTA
2	¿Es posible revisar los tiempos de arribo para servicios médicos y a que por el tráfico de las principales ciudades se dificulta alcanzar las metas especificadas en el pliego?

Respuesta: No se acepta. Disminuir los tiempos definidos implican desmejoras en el servicio actualmente ofrecido.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 3:

No	PREGUNTA
3	Por favor indicar el volumen de servicios atendidos por los recursos rotulados de grúa y carro taller por ciudades.

Respuesta: Promedio mes 170, durante el 2023.

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

Departamento	Promedio mes
CUNDINAMARCA	77
VALLE DEL CAUCA	34
ANTIOQUIA	28
ATLANTICO	9
BOYACA	7
RISARALDA	6
SANTANDER	5
BOLIVAR	3
NARIÑO	1

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 4:

No	PREGUNTA
4	Por favor suministrar el volumen de servicios para pequeños accesorios.

Respuesta: No se tienen registro de prestación de servicios para esta cobertura.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 5:

No	PREGUNTA
5	Por favor suministrar el volumen de servicios para bicicletas

Respuesta: No se tienen registro de prestación de servicios para esta cobertura.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 6:

No	PREGUNTA
6	¿Es posible nos envíen la distribución de los expuestos por ramo y ciudad?

Respuesta: La información compartida es de los expuestos a nivel general. En el detalle de servicios por zona se puede establecer la exposición por ciudad.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observaciones presentadas por la empresa **ALMACONTACT** el jueves 22/02/2024 16:58

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Observación 1:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
1	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	Actualmente cuentan con una troncal SIP/PBX/SBC para recibir las llamadas o es necesario agregarla en la propuesta?

Respuesta: Es necesario que el oferente cuente con los canales necesarios para atender la operación, de acuerdo con los requerimientos indicados en el documento de condiciones definitivas, anexos y sus adendas correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 2:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
2	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	Seria posible que se compartiera el diagrama de flujo del IVR si ya lo tienen diseñado?

Respuesta: Se compartirá con el oferente adjudicatario.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 3:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
3	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	La encuesta de satisfaccion se realiza mediante canales de voz unicamente o se tiene contemplado realizarse por otros canales?

Respuesta: Esta opción será acordada con el oferente adjudicatario.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 4:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
4	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	Que plataformas tecnologicas de la previsora se tienen contempladas integrar a la solucion?

Respuesta: No se comprende a que solución menciona del oferente. En todo caso ver respuesta dada a CAMARCA S.A.S. en la Observación 13.11 y demás similares.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 5:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
------	---------------------------------	----------------------

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

5	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	Adicional a la grabacion de las llamadas necesitan contar con grabacion de pantalla?
---	--	--

Respuesta: Actualmente no se tiene contemplada esta opción, no obstante, en caso de que LA PREVISORA S.A., requiera esta opción, se revisará con el oferente adjudicado.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 6:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
6	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	Tienen algun CRM provisto para para la operación o se debe agregar en la propuesta?

Respuesta: El oferente de acuerdo con la experiencia que cuenta en la ejecución de este tipo de contratos, es quien debe contemplar si es necesario o no, contar con este tipo de herramientas tecnológicas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 7:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
7	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	Se tiene contemplado realizar la integracion de algun CRM a la herramienta de atencion de los asesores? De ser positiva la respuesta podrian indicar si es un CRM de marca o es algun desarrollo inhouse?

Respuesta: A la fecha no se tienen integraciones con algún CRM, no obstante, el oferente se debe encontrar en la capacidad de desarrollar en caso de ser necesario. Sin costo adicional para LA PREVISORA S.A.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 8:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
8	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	Los servicios y plataformas tecnologicas a las que nos integrariamos del lado de la operación son API Rest?

Respuesta: Si, los back end con los que cuenta LA PREVISORA S.A., para realizar las correspondientes integraciones del presente proceso es por medio de la por medio de API REST, la cual es una interfaz de comunicación entre sistemas de información que usa el protocolo de transferencia de hipertexto (HTTP).

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 9:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
------	---------------------------------	----------------------

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

9	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	Adicional al IVR que otros canales de atención se tienen contemplados para la operación?
---	--	--

Respuesta: Por favor consultar el numeral 4. INFORMACIÓN APP

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 10:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
10	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	Realizan gestión por medio de alguna red Social? De ser positiva la respuesta indicar cuales integraríamos en la solución

Respuesta: No se tiene contemplado que el proveedor de asistencia maneje redes sociales.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 11:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
11	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	Si la anterior respuesta es positiva, indicar si hay algún chatbot en para gestionar los canales y si es posible compartir dicho flujo

Respuesta: No aplica respuesta.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 12:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
12	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	Se tiene atención por medio de Webchat?

Respuesta: Actualmente el proveedor de asistencia no tiene atención por webchat.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 13:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
13	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	El envío de Correo electrónico es uno a uno, o se tiene ideado hacer envío de manera masiva mediante campañas?

Respuesta: No se comprende a que correo electrónico se refiere el oferente.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

Observación 14:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
14	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	Se tiene contemplado el despliegue de campañas outbound o es solo gestion inbound?

Respuesta: De acuerdo con el proceso de atención, coordinación y seguimiento de los servicios de asistencia, el oferente es quien debe contemplar si es requerido o no el despliegue de este tipo de llamadas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 15:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
15	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	Es posible que se comparta la volumetria que se contempla actualmente para los canales de atencion dispuestos por la Previsora?

Respuesta: En los anexos 24, 25 y 26, se encuentran los históricos de llamadas de autos, domiciliaria y personas respectivamente.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 16:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
16	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	Los asesores que gestionaran lo haran en modalidad hibrida (Voz+Digitales) o solamente por un canal especifico?

Respuesta: El objetivo de esta invitación es la prestación de servicios de asistencia. Es por esto que, queda bajo potestad del oferente implementar los procesos y modalidades requeridas para la adecuada prestación de los servicios, siempre garantizando el cumplimiento de todos los términos contractuales.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 17:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
17	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	Los agentes que estaran asignados a la operación seran multiskill?

Respuesta: El objetivo de esta invitación es la prestación de servicios de asistencia. Es por esto que, queda bajo potestad del oferente implementar los procesos y modalidades requeridas para la adecuada prestación de los servicios, siempre garantizando el cumplimiento de todos los términos contractuales.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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: Defensoria del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

Observación 18:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
18	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	Seria posible compartir cuantas posiciones de staff se tienen contempladas para la operación?

Respuesta: Agradecemos revisar el literal "c. Recurso humano", página 69, del documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 19:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
19	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	¿Sería posible enviar certificaciones de experiencia por parte de nuestra casa matriz?

Respuesta: El oferente debe atenerse a lo establecido por la normativa vigente y lo dispuesto en el documento de condiciones definitivas al respecto.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 20:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
20	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	¿Se podría considerar el envío de certificaciones de experiencia que se ajusten a los formatos específicos utilizados por nuestros clientes, ya que parte de la información solicitada son confidenciales y no pueden ser incluidos en el documento dado los acuerdo de confidencialidad suscritos con nuestros clientes?

Respuesta: Siempre y cuando cumplan con toda la información requerida por La Previsora S.A., descrita en el literal "a. Experiencia técnica habilitante", página 65 y adendas correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 21:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
21	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	¿Sería factible adjuntar certificaciones de experiencia técnica relacionadas con la prestación de servicios de contact center y BPO en diversos sectores económicos para validar la experiencia técnica habilitante del proponente?

Respuesta: No aplican para el objeto del contrato.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 22:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
22	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	¿Sería posible que nos proporcionaran los documentos en un formato editable para su diligenciamiento?

Respuesta: El proveedor puede copiar la información del PDF publicado a el procesador de texto Word.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 23:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
23	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	Entendiendo que la propuesta comercial se debe enviar por medio de correo electronico nos podrian porfavor confirmar la capacidad maxima que debe contener los archivos, esto con el fin de evitar que el correo rebote

Respuesta: Por favor realizar la validación del documento de condiciones definitivas en el numeral **25. Entrega, contenido y recepción de propuestas**, allí se encuentra la información solicitada.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 24:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
24	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	¿Hay algún otro documento adicional necesario que debemos considerar al momento de presentar nuestra oferta? En caso afirmativo, ¿podrían indicarnos cuáles son, para asegurarnos de cumplir con todos los requisitos solicitados?

Respuesta: Deben considerar todos los documentos establecidos dentro del proceso.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 25:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
25	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	Agradecemos considerar un espacio adicional a la presentación de estás inquietudes, para tener un mayor entendimiento sobre el proyecto.

Respuesta: Los plazos que se entregaron dentro del proceso de selección son los que se establecen en el documento de condiciones definitivas y adendas aplicables. Es importante mencionar que el presente contrato no es cataloga como un proyecto.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Observación 26:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
26	ANEXO No. 31 Formato Cálculo Tarifa Automóviles - ANEXO No. 30 Formato Cálculo de Tarifa Línea Domiciliaria	¿Podríamos tener un espacio adicional para abordar las inquietudes sobre los anexos económicos que deben presentarse y conocer la calificación que se asignará a cada uno de ellos?

Respuesta: El documento de condiciones definitivas y los anexos del mismo, se elaboraron con el fin de que cuenten con la información necesaria para que el posible oferente pueda evaluar los aspectos económicos a tener en cuenta en caso de presentar condiciones. El posible oferente debe validar los documentos del proceso y las respuestas a las observaciones.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 27:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
27	anexo No 3 APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL	Teniendo en cuenta el anexo No 3 APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL, si el representante legal registrado en Camara y Comercio del oferente es de nacionalidad y/o residencia Colombiana el puntaje a otorgar seria de 100 puntos, ¿Es correcto el entendimiento?

Respuesta: No es correcto, el apoyo a la industria nacional no se acredita con fundamento en la nacionalidad del Representante Legal, sino con fundamento en la oferta y provisión de bienes y servicios nacionales o extranjeros, dependiendo de eso obtendrá uno u otro puntaje, nunca ambos.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 28:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
28	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	¿Se requiere dotación adicional para el personal que estará trabajando en modalidad presencial?

Respuesta: Quien debe evaluar estos aspectos es el posible oferente, pues las personas que trabajen para la ejecución del contrato no tendrán ningún vínculo laboral con **LA PREVISORA S.A.**

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 29:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
29	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	¿Cuáles son los requisitos específicos del software de atención presencial que necesitará el equipo? ¿La herramienta la debe suministrar el OFERENTE o la entrega la entidad?

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Respuesta: Agradecemos que el posible oferente pueda consultar las condiciones estipuladas en el documento de condiciones definitivas, toda vez que allí se indican las condiciones que debe cumplir el posible oferente en esta materia.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 30:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
30	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	¿Existen requerimientos particulares en cuanto a los equipos o herramientas de oficina para el personal que brindará atención presencial?

Respuesta: EL OFERENTE debe ofrecer a su equipo de trabajo las herramientas Ofimáticas y de colaboración para su operación e integración con La Previsora, se recomienda para ello la adquisición del licenciamiento Ofimático y Colaboración de Microsoft (Office, Teams etc). Agradecemos que el posible oferente pueda consultar las condiciones estipuladas en el documento de condiciones definitivas, toda vez que allí se indican las condiciones que debe cumplir el posible oferente en esta materia.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 31:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
31	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	¿Podrían proporcionar detalles sobre el horario de servicio previsto para la atención presencial?

Respuesta: El servicio solicitado por la compañía es 24 horas 7 días a la semana, según se indica en el literal 1.13, página 11.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 32:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
32	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2024	¿Hay algún aspecto adicional o ítem relevante que debemos tener en cuenta para garantizar una atención presencial efectiva y de calidad?

Respuesta: Dada la experiencia que debe tener el posible oferente, es este quien debe determinar qué aspectos o ítem necesita para cumplir a cabalidad con la ejecución del contrato, de acuerdo con los estándares de calidad de LA PREVISORA S.A.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 33:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
------	---------------------------------	----------------------

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

33	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2025	La operación requiere soportar servicios adicionales como escaneo, envío de fax, SMS e impresiones. En caso afirmativo, por favor confirmar la cantidad requerida para cada uno de estos ítems mensualmente
----	--	---

Respuesta: Se aclara que, el posible oferente es quien debe determinar si para la ejecución del contrato requiere utilizar este tipo de servicios para que pueda cumplir a cabalidad con el objeto contractual. No obstante, cualquier costo, gasto y/o erogación que pueda adquirir el oferente en virtud de su autonomía de ejecución contractual deberá ser asumido por el oferente.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 34:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
34	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2026	¿Es necesario contar con un servicio de impresión de archivos? En caso afirmativo, por favor proporciona más detalles sobre los requisitos y funcionalidades específicas que se esperan del servicio.

Respuesta: Se aclara que, el posible oferente es quien debe determinar si para la ejecución del contrato requiere utilizar este tipo de servicios. No obstante, cualquier costo, gasto y/o erogación que pueda adquirir el oferente en virtud de su autonomía de ejecución contractual deberá ser asumido por el oferente.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 35:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
35	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2027	¿Cuál es el volumen estimado de impresión mensual que se maneja en la entidad?

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes. Solo en caso de que esté relacionado con la operación del actual proveedor se informa que se desconoce el volumen de impresión que maneja el proveedor actual en relación con el servicio.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 36:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
36	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2028	¿Los insumos requeridos para el servicio de impresión son suministrados por la entidad o por el oferente?

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes. Solo en caso de que esté relacionado con la operación del actual proveedor se informa que LA PREVISORA S.A. no suministra servicio de impresión ni de insumos.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 37:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
37	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2029	Agradecemos por favor ¿Confirmar la cantidad de insumos mensuales requeridos?

Respuesta: Se aclara que, el posible oferente es quien debe determinar la cantidad de insumos requeridos para la ejecución del contrato.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 38:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
38	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2030	describe en detalle el servicio de impresión que se espera, incluyendo aspectos como la calidad de impresión, los formatos de archivo admitidos, la capacidad de impresión en color o blanco y negro, entre otros.

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 39:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
39	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2031	¿Se requiere disponer de un servicio de escáner para digitalizar documentos en la entidad? En caso afirmativo, por favor especifica los requisitos y características necesarios para el servicio de escaneo.

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 40:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
40	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2032	¿Cuál es el volumen mensual de digitalización de documentos que se maneja?

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes. Solo en caso de que esté relacionado con la

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

operación del actual proveedor se informa que se desconoce el volumen de digitalización que maneja el proveedor actual en relación con el servicio.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 41:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
41	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2033	¿Podrías proporcionar más información sobre el proceso de digitalización que se espera realizar? Describe los pasos, requisitos y especificaciones necesarios para llevar a cabo el proceso de digitalización de documentos de manera adecuada.

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 42:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
42	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2034	¿Por favor confirmar si los agentes pueden ser multiskill o son dedicados para cada uno de los servicios, en caso de que puedan ser multiskill, por favor indicar cuales son los servicios que se pueden apoyar entre sí?

Respuesta: El objetivo de esta invitación es la prestación de servicios de asistencia. Es por esto que, queda bajo potestad del oferente implementar los procesos y modalidades requeridas para la adecuada prestación de los servicios.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 43:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
43	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2035	Agradecemos por favor describir en detalle el proceso requerido para la gestión solicitada.

Respuesta: No es clara su observación, Agradecemos por favor revisar en detalle el documento de condiciones definitivas, y sus anexos toda vez que allí se encuentran descritos todos y cada uno de los servicios solicitados.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 44:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
------	---------------------------------	----------------------

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

44	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2036	¿Podría por favor proporcionar la lista de aplicaciones de la entidad y especificar si su acceso se realiza a través de una interfaz web o mediante un cliente servidor?
----	--	--

Respuesta: Se entregará dicho listado al oferente seleccionado, se especifica que el acceso de las aplicaciones de La Previsora se realiza a través de WEB y cliente Servidor.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 45:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
45	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2037	¿Es necesario contar con acceso a las aplicaciones del cliente o de terceros para el correcto funcionamiento del servicio? En caso afirmativo, por favor especifica qué aplicaciones se requiere acceder y si existen requisitos adicionales para dichos accesos.

Respuesta: Ver respuesta a pregunta anterior.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 46:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
46	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2038	¿La entidad cuenta con un CRM o este debe ser proporcionado por el proveedor?

Respuesta: El objetivo de esta invitación es la prestación de servicios de asistencia. Es por esto que, queda bajo potestad del oferente, implementar los procesos y modalidades requeridas para la adecuada prestación de los servicios de acuerdo con el documento de condiciones definitivo, anexos y adendas correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 47:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
47	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2039	¿Se requiere un plan de contingencia para garantizar la continuidad de los canales de comunicación? En caso afirmativo, ¿qué medidas específicas se deben contemplar?

Respuesta: Ante la ocurrencia de eventos que interrumpan su operación normal, el proveedor debe garantizar la continuidad de la prestación de los servicios contratados. Las medidas de contingencia continuidad debe tener las mismas características de seguridad y calidad que se tienen establecidas para la operación normal y deben cumplir con los RTO y RPO del proceso.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observación 48:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
48	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2040	¿Se necesita un plan de continuidad de negocio que incluya el porcentaje de operación requerido para los procesos críticos? En caso afirmativo, ¿cuál sería ese porcentaje y qué medidas se deben considerar para asegurar la continuidad operativa en situaciones adversas?

Respuesta: 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.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 49:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
49	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2041	¿Podrían proporcionar información sobre la topología prevista tanto para la red como para los datos en este proyecto?

Respuesta: La topología de **LA PREVISORA S.A.** no se comparte con los posibles oferentes, se realizará mesa de trabajo tecnológica con el proveedor seleccionado para implementar una solución con un canal cifrado a través de una VPN.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 50:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
50	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2042	Solicitamos confirmar ¿Si debemos implementar canales dedicados de datos ? En caso de ser así, por favor detallar estos canales deben ser ultima milla, ancho de banda requerido, dirección de instalación de los canales, y si debemos contemplar costos de Cross conexión

Respuesta: Si, el canal debe ser implementado entre el Proveedor elegido y el proveedor Claro, Datacenter. Los costos de conexión los debe asumir el oferente seleccionado y los detalles técnicos deberán ser acordados con la Gerencia de TI. LA PREVISORA S.A. no asume ninguna responsabilidad en la implementación de los canales a razón de que es una actividad asignada al oferente seleccionado en aras de que pueda prestar su servicio correctamente.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

Observación 51:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
51	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2043	Agradecemos por favor indicarnos si las licencias office son solamente para el staff o requiere también para el 100% de los asesores

Respuesta: Todo software y/o licencia que sea suministrada al equipo de trabajo que la necesite debe ser legal. Por favor revisar las condiciones de software y/o licenciamiento que se establece en el documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 52:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
52	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2044	Por favor indicarnos ¿Qué cargos requieren equipos portátiles?

Respuesta: El oferente es quien determina que cargos requieren equipos portátiles.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 53:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
53	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2045	¿Es necesario que la operación esté aislada de otras operaciones y cuente con condiciones específicas de cerramiento y control de acceso?

Respuesta: El oferente es quien, de acuerdo con la experiencia en la ejecución de este tipo de contratos, determina esta situación.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 54:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
54	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2046	¿El servicio se ofrecerá en instalaciones del proveedor o del cliente?

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

Observación 55:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
55	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2047	¿Es posible pactar que no existe exclusividad del servicio ni de site?

Respuesta: Se revisará con el oferente adjudicatario.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 56:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
56	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2048	Agradecemos por favor compartir el perfil de los diferentes roles del equipo de trabajo requerido.

Respuesta: Agradecemos por favor revisar en detalle el documento de condiciones definitivas, y sus anexos toda vez que allí se encuentran descritos el perfil del equipo de trabajo solicitado. Literal c. Recurso humano, página 69 y adenda correspondiente.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 57:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
57	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2049	¿Se contempla la posibilidad de migración de agentes? En caso afirmativo, por favor indicar ¿en qué porcentaje se espera realizar dicha migración?.

Respuesta: No se tiene contemplada esta opción.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 58:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
58	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2050	¿Cuántos días de formación inicial se requieren?

Respuesta: El oferente de acuerdo con la experiencia en este tipo de contratos es quien determina la formación que requieren los agentes para prestar un servicio en los estándares solicitados por **LA PREVISORA S.A.**

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

Observación 59:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
59	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2051	Requieren que los asesores sean contratados desde el inicio de la formación?, de ser así por favor indicarnos quién debe asumir este costo o si será un costo compartido entre el oferente y el cliente distribuido en el 50/50

Respuesta: Los asesores desde el primer día de ejecución del contrato deben estar en la capacidad de atender las solicitudes requeridas por los asegurados, por lo tanto, el proveedor debe garantizar la debida atención, cumpliendo los estándares de calidad de **LA PREVISORA S.A.** Dicho costo, en su totalidad, estará a cargo del oferente adjudicatario.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 60:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
60	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2052	Agradecemos por favor confirmar los ANS (Acuerdos de servicio)

Respuesta: Agradecemos revisar el numeral 8. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), del documento de condiciones definitivas.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 61:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
61	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2053	¿La asignación de casos para la gestión del equipo Back Office se realizará a través del sistema de información suministrado por el Cliente, el equipo recibirá casos por algún sistema de tercero, correo electrónico y cuál será el medio para asignación de casos a este equipo o los caos en su totalidad?

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 62:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
62	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2054	¿Para el servicio de Backoffice se requiere para el 100% del personal licencias de Office?

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes.

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

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 63:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
63	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2055	¿Para el servicio de Backoffice se tiene algun ratio en especifico (Ejemplo: 1 backoffice cada 30 agentes)?

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 64:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
64	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2056	¿Con que herramientas debe contar el equipo de backoffice?

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 65:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
65	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2057	¿El equipo de Backoffice cuenta debe contar con algun perfil en especifico?

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 66:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
66	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2058	¿Cómo se facturará el servicio de BackOffice, hora, puesto, ticket, etc?

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

Observación 67:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
67	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2059	¿Cuándo se considera un caso de backoffice cerrado y bajo que parametros se debe cerrar?

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 68:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
68	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2060	¿Cuál es la volumetria o cantidad de casos a gestionar en un mes?, si es posible agradecemos nos compartan el historico de casos gestionados en los ultimos 6 meses?

Respuesta: Agradecemos que el posible oferente valide la información incluida en los anexos 27, 28, y 29, toda vez que allí se encuentran los servicios por segmento, así como por zonas y servicios por zona y ciudad.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 69:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
69	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2061	¿Para el equipo de backoffice se debe disponer de impresoras de alto trafico y de papeleria, que volumen de imprecciones se tienen mensualmente?

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 70:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
70	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2062	¿La operación de backoffice debe contar con servicio de mensajería certificada, esta mensajería será física o electrónica?

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

Observación 71:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
71	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2063	¿La operación de Backoffice se debe contemplar almacenamiento y/o custodia de información, de ser así, durante cuanto tiempo de debe guardar la información y en que formatos?

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 72:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
72	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2064	¿En caso de que se deba almacenar la información de la gestión Backoffice, esta información debe ser consultada de ser así con que periodicidad se realizaran estas consultas?

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 73:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
73	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2065	¿Cual es el TMO por caso gestionado?

Respuesta: El TMO, es definido por el oferente de acuerdo con sus protocolos de atención y coordinación de servicios.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 74:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
74	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2066	¿Cual es el TMO por caso cerrado?

Respuesta: El TMO, es definido por el oferente de acuerdo con sus protocolos de atención y coordinación de servicios.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 75:

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

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
75	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2067	¿Cuál es el TMO por cada uno de los procesos por los cuales debe pasar cada caso?

Respuesta: El TMO, es definido por el oferente de acuerdo con sus protocolos de atención y coordinación de servicios.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 76:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
76	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2068	¿Cuál es la estructura con la cual cuenta el equipo de Backoffice actualmente?

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 77:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
77	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2069	¿De cuanto es el tiempo de formacion inicial para el servicio de backoffice?

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 78:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
78	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2070	¿Nos podrian confirmar la cantidad de asesores y puestos de trabajo que se tienen actualmente?

Respuesta: No es posible confirmar la cantidad de asesores que se tienen en la operación actual toda vez que es información comercial propia de EL PROVEEDOR actual. No obstante, se solicitan 15 agentes exclusivos como mínimo, pero no quiere decir que solamente se cuenten con esta cantidad de agentes, de acuerdo con históricos se determina el dimensionamiento orientado al cumplimiento de indicadores de eficiencia y servicio y será el proponente quien realice el dimensionamiento y construcción de mallas de turno de acuerdo con la necesidad. Este número de agentes base garantizan la continuidad de la operación y preservación del conocimiento especializándose en los condicionados de Previsora permitiendo garantizar la calidad en el servicio y reduciendo los tiempos de atención.

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

Por lo anterior, tal y como se indica el oferente es quien determina la cantidad de agentes necesarios para la operación y desarrollo del objeto contractual, con el fin de cumplir con los estándares definidos por La Previsora S.A., por lo tanto, es este quien conoce la cantidad exacta de agentes actuales.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 79:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
79	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2071	Para el equipo de Backoffice se requiere que algun espacio exclusivo o con alguna característica en particular (cerramiento, control de accesos, etc)?

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 80:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
80	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2072	¿teniendo en cuenta la fecha de envío de las preguntas, es importante para nosotros contar con las respuestas para así ajustar nuestra propuesta a sus requerimientos ,sería factible extender el plazo de presentación de la oferta?

Respuesta: Se aclara que el plazo se prorrogó conforme la agenda publicada.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 81:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
81	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2073	¿Requieren que al personal se le realice algún estudio de seguridad?, de ser así agradecemos ser específicos en el tipo de estudio requerido.

Respuesta: El posible oferente es quien determina si para la ejecución de los servicios el personal requiere algún tipo de estudio de seguridad.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 82:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
82	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2074	Es correcto afirmar que el pago de la factura será a 30 días?

Respuesta: Por favor consultar el numeral "5 – Forma de Pago" de la página 51, del documento condiciones definitivas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 83:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
83	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2075	Solicitamos por favor describir el horario de atención para cada uno de las líneas de servicio

Respuesta: El servicio solicitado por la compañía es 24 horas 7 días a la semana, según se indica en el literal 1.13, página 11.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 84:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
84	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2076	Amablemente solicitamos compartir las inquietudes y respuestas generadas de todos los oferentes. Esto nos ayudará a tener mayor entendimiento y alineación sobre el proyecto.

Respuesta: Se incluyen en el presente documento.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 85:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
85	DOCUMENTO DE CONDICIONES DEFINITIVAS - IA 003-2077	Cuál es % de penalización y multas de los últimos 6 meses que ha tenido el servicio o cuál será el tope máximo, por favor especificar si será sobre la facturación mensual o sobre el total del contrato.

Respuesta: La penalización es variable y sujeta a confidencialidad ya que se trata de información comercial y financiera de **EL PROVEEDOR** actual, estas se establecen con base a la infraestructura actual. No es viable facilitar esta información para el presente proceso de selección.

La penalización para efectos del presente proceso de selección se establecerá conforme lo indica el documento de condiciones definitivas, lo invitamos a revisar el mismo.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 86:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
86	ANEXO No. 32 Rangos de Tarifas	En el anexo 32 a que hace referencia el campo, Rangos de frecuencias?

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

Respuesta: Esta es la modalidad que se utilizará para el cálculo de tarifa para la línea de automóviles.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 87:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
87	ANEXO No. 32 Rangos de Tarifas	Nos podrian indicar cuales son los factores que se consideran para el campo factor del anexo 32? Ya que vemos que la proyeccion de numero de vehiculos es la misma para todos los factores

Respuesta: Los factores son los que están relacionadas en el mencionado anexo.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 88:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
88	ANEXO No. 31 Formato Cálculo Tarifa Automóviles	¿Los Anexos de Historicos de llamadas estan sin datos, nos podrian compartir los datos historicos como trafico y AHT por línea de servicio y en formato excel?

Respuesta: Los históricos de llamadas se encuentra descritos en los anexos 24, 25 y 26 y no están sin datos. El AHT, es definido por el oferente de acuerdo con sus protocolos de atención y coordinación de servicios.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 89:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
89	ANEXO No. 31 Formato Cálculo Tarifa Automóviles	¿es correcto entender que los datos de volúmenes indicados en el anexo 31 son los volúmenes esperados al mes o la cantidad total esperada entre el 2024 y 2026?

Respuesta: Es el promedio mes esperado durante la vigencia del contrato.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 90:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
90	ANEXO No. 31 Formato Cálculo Tarifa Automóviles	¿Nos pueden dar el AHT y los volúmenes historicos de los servicios indicados en el anexo 31?

Respuesta: El AHT, es definido por el oferente de acuerdo con sus protocolos de atención y coordinación de servicios.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

Observación 91:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
91	ANEXO No. 31 Formato Cálculo Tarifa Automóviles	¿a que hace referencia el campo de proyeccion frecuencia el en anexo 31?

Respuesta: Hace mención del resultado de dividir los servicios sobre los riesgos expuestos al mes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 92:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
92	ANEXO No. 31 Formato Cálculo Tarifa Automóviles	¿En que unidad de medida esta el campo 2024 - 2026? EJ: llamadas, FTE'S, turnos, minutos?

Respuesta: No es clara la observación en relación con los servicios requeridos y/o términos del documento de condiciones definitivas y/o con los anexos correspondientes.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 93:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
93	ANEXO No. 30 Formato Cálculo de Tarifa Línea Domiciliaria	¿en el anexo 30 Se menciona un reajuste anual, este sera por IPC o por SMLV? O tienen alguna otra formula?

Respuesta: Por favor revisar el documento de condiciones definitivas con los anexos correspondientes, pagina 77.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

Observación 94:

ITEM	DOCUMENTO A QUE HACE REFERENCIA	PREGUNTA/OBSERVACION
94	ANEXO No. 30 Formato Cálculo de Tarifa Línea Domiciliaria	¿En la propuesta frecuencia del anexo 30 a que hace referencia el campo frecuencia mensual?

Respuesta: Se eliminará esta opción. Se incluirá adenda con actualización de formato.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

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