

INVITACIÓN ABIERTA N. 007-2024 RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS

Dando cumplimiento con lo establecido en el documento de condiciones definitivas 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 servicios profesionales de peritaje especializado de daños que sufran y/o causen los vehículos y/o bicicletas que conforman el parque automotor asegurado por La Previsora y que afecten las pólizas expedidas bajo el ramo de automóviles (incluye todos los amparos).”

Observaciones presentadas por la empresa PROASCOL. Fecha 12/06/2024

1. Para poder costear la operación, se requiere conocer el número de siniestros avisados y atendidos por amparo / coberturas del año 2023 discriminada por ciudades de atención del reclamo y tipo de golpe.

Respuesta: Se publica el “Anexo No. 15 Promedio de Peritaciones” por ciudad, por otro lado, el tipo de golpe no es una variable a tener en cuenta en la facturación del servicio, ya que se pagará por servicio prestado independientemente el tipo de golpe.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si x No ___

2. ¿En las ciudades donde no se cuenta con funcionarios que apoyen un ajuste, una toma de improntas o disponer de salvamentos, como es la costumbre contractual en el trámite de siniestros, Previsora reconoce los gastos por desplazamiento?

Respuesta: No se reconocen gastos de desplazamiento, ya que allí se realizarán peritaciones virtuales y lo que se pide como servicio es gestionar la toma de improntas con el taller reparador. El promedio de este tipo de servicios están relacionados en el anexo que será publicado “Anexo No. 15 Promedio de Peritaciones”

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

3. Quién y cómo se determina el tipo de ajuste que debe hacerse, esto es si es virtual o presencial.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo 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 debe prestar el tipo de servicio de acuerdo con la ciudad donde se requiera, conforme lo descrito en el “Anexo No. 15 Promedio de Peritaciones”

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

4. El valor máximo a cotizar contemplado en el anexo tope precio (\$ 183.786.143 * 37 meses = \$ 6.800.087.291) excede el valor del presupuesto oficial del contrato (\$6.581.341.092), ¿cuál es la razón de esta diferencia de precio?

Respuesta: Se acepta la observación, se realiza la modificación al plazo de ejecución mediante la Adenda No 1 cambiándolo a 36 meses y se realiza modificación al **Anexo de Cotización ajustando el valor máximo mensual.**

El valor máximo para cotizar generalmente es un valor de referencia. El presupuesto total del contrato puede modificarse mediante un adicional en caso tal de que la siniestralidad se incremente.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si x No ___

5. Conforme al punto 3.2. se indica que se requieren 17 peritos con experiencia mínima de 2 años como evaluadores de daños de vehículos pesados. Así las cosas, también puede acreditarse experiencia en vehículos livianos?. Es de recalcar que más del 60% de la operación es de vehículos livianos.

Respuesta: Agradecemos su observación sin embargo la misma no será tenida en cuenta, toda vez que La Previsora S.A. requiere garantizar la experiencia de los peritos en vehículos pesados.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

6. Conforme al punto 3.2. se indica que se requieren 17 peritos con título en ingeniería mecánica, mecatrónica, etc., si bien es cierto estas profesiones van ligadas con un proceso de conocimiento en vehículos, estas personas no cuentan con conocimientos en reparación y/o específicos del proceso a evaluar, ¿por qué no se considera la suficientemente demostrada?

Respuesta: Se acepta parcialmente su observación la cual se vera reflejada en la modificación realizada al numeral mediante Adenda No. 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

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si No

7. En cuanto al valor agregado de recolección de piezas:
- 7.1. ¿Qué tipo de salvamento se requiere recoger? (Chatarra, piezas con posibilidad de reutilizar, etc)

Respuesta: Se realiza la modificación al numeral respectivo mediante adenda No. 1.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si No

- 7.2. ¿Previsora asume los gastos de bodegaje y transporte?

Respuesta: Los gastos de bodegaje y transporte, son asumidos por el taller y/o el proveedor especializado encargado de la recolección.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si No

- 7.3. ¿Cuál es el proceso final de la recolección de piezas?

Respuesta: La disposición final de las piezas se encuentra enmarcada en el contrato vigente con el proveedor especializado encargado de la recolección de las mismas.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si No

8. En consideración al punto 7 denominado garantías, sírvanse aclarar cuál es el plazo establecido para la constitución de la póliza de cumplimiento en lo que corresponde al amparo de calidad del servicio.

Respuesta: La garantía de cumplimiento debe ser expedida junto con la firma del contrato ya que es un requisito para el inicio de ejecución del mismo, así mismo el plazo del amparo de calidad será por: *Vigencia del contrato y cuatro (4) meses más.*

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si No

9. Sírvanse aclarar cuál es la utilidad y uso de la fotogrametría aumentada. Lo anterior por cuanto al utilizar de reconocimiento de imágenes, ésta incluye de manera inherente 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

fotogrametría con lo cual se determina el tamaño y profundidad de los daños de cada una de las piezas afectadas, por lo que se considera que es una exigencia irrelevante.

Respuesta: Si se acredita el cumplimiento del uso de fotogrametría por medio del reconocimiento de imágenes, se da por cumplido este criterio.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

10. ¿Es posible garantizar la multillamada a través de cualquier aplicativo o herramienta?

Respuesta: No, debe ser a través de la herramienta de video peritación que cumpla con los requisitos mínimos exigidos en el pliego en el punto 3.3.3. Requerimientos Tecnológicos.

Se realiza ajuste en la redacción del numeral citado.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si x No ___

11. ¿Cuándo es la fecha estimada para el inicio del contrato?

Respuesta: Se tiene como fecha estimada de inicio el 1 de julio de 2024

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

Observaciones presentadas por la empresa COLSERAUTO. Fecha 12/06/2024

Pregunta 1: Se refiere a daños que sufran los vehículos asegurados en Previsora Seguros y los daños causados exclusivamente a otros vehículos o bicicletas. ¿No incluye daños a edificaciones u otros elementos?

Respuesta: No, exclusivamente aplica para los vehículos asegurados por La Compañía y los daños que estos pudieran ocasionar a otros vehículos o bicicletas.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

Pregunta 2: Por favor definir el rango de fechas para entrega de los informes.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo 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 atiende su observación por medio de la Adenda No. 1.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si x No ___

Experiencia técnica habilitante

EL OFERENTE deberá acreditar que cuenta con experiencia mediante la presentación de mínimo dos (2) y máximo cinco (5) certificaciones de contratos celebrados con empresas nacionales públicas o privadas

Pregunta 3: Por favor indicar Tiempo de la Certificación. ¿Se puede usar la Certificación enviada para la Invitación Anterior?

Respuesta: Si, LA PREVISORA S.A., se reserva el derecho de confirmar la veracidad de las certificaciones aportadas.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

Pregunta 4:

¿Si el porcentaje de dedicación de los peritos es el 100% entonces están exigiendo exclusividad de los 17 peritos?

Respuesta: No, los peritos pueden compartir operación con otras compañías o procesos, no obstante, deben dar cumplimiento a los tiempos de respuesta exigidos en el contrato. Se realiza modificación mediante adenda No. 1.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si x No ___

Pregunta 5:

¿En caso de que la respuesta a la pregunta 4 sea afirmativa, deberemos ofertar un valor fijo por perito exclusivo o garantizan el cobro de un valor mínimo de peritaciones por perito?

Respuesta: Conforme a la respuesta anterior, no se deberá cotizar valor por peritos exclusivos.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

Pregunta 6:

¿Todos los Peritos deben ser profesionales o se admiten Tecnólogos o Técnicos o Empíricos con experiencia comprobada? ¿Qué cantidad de profesionales exigen y que cantidad de Técnicos o Tecnólogos podría tener la operación? Si es posible determinar en qué ciudades se requiere el tipo de perfil.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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


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

Correo 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 su observación la cual se verá reflejada en la modificación realizada al numeral mediante Adenda No. 1.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si No

Pregunta 7:

¿Los 17 Peritos son de dedicación exclusiva para la realización de Peritaciones y Seguimiento o incluye la(s) persona(s) que realizan la Coordinación Administrativa y(o) responsable de la cuenta ante Previsora?

Respuesta: No, el personal solicitado es exclusivamente para la operación, la coordinación administrativa debe ser gestionada por el Proveedor por el personal o mecanismos idóneos.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si No

Pregunta 8:

¿En qué ciudades se requieren peritos exclusivos para la operación de previsora y en que ciudades pueden ser compartidos con otras operaciones de Colserauto?

Respuesta: En todas las ciudades pueden ser compartidos, garantizando la priorización y el cumplimiento de los tiempos de respuesta de la operación. Conforme la modificación de la adenda No. 1.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si No

Pregunta 9:

¿Quién y cómo se define cuáles casos se realizan de manera Presencial y cuáles de manera Virtual?

Respuesta: Se publica el “Anexo No. 15 Promedio de Peritaciones” por ciudad.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si No

Pregunta 10:

Total de los ítems brinda un total de 4 pero en el anexo del archivo da 5 ¿algún item adicional?

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo 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 ajusta el ANEXO No. 9 FORMATO DE COTIZACIÓN

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si No

Pregunta 11:

¿A que hace referencia “gestionar toma de improntas con en taller”?

Respuesta: Teniendo en cuenta que en algunas ciudades no se cuenta con perito presencial y las valoraciones son virtuales, el perito no puede realizar la toma física de improntas, por ende, debe gestionarlas a través del taller

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si No

Pregunta 12:

¿Total de los ítems brinda un total de 147 pero en el anexo del archivo da 148 ¿algún item adicional?

Respuesta: Se ajusta el ANEXO No. 9 FORMATO DE COTIZACIÓN

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si No

Pregunta 13:

Total de los ítems brinda un total de 18 pero en el anexo del archivo da 19 ¿algún item adicional?

Respuesta: Se ajusta el ANEXO No. 9 FORMATO DE COTIZACIÓN

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si No

Pregunta 14:

En la tabla en general brinda un total de 500 puntos pero al realizar la suma, da un total correcto de 496, ¿los 4 puntos que hacen falta es por algunos ítems adiciones?

Respuesta: Se ajusta el ANEXO No. 9 FORMATO DE COTIZACIÓN

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si 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

Pregunta 15:

¿La herramienta puede tener implícita la fotogrametría para determinar el tamaño y profundidad de los daños sin que esta sea visible para el usuario pero que efectivamente sea utilizada para la identificación de los niveles de daños de las piezas?

Respuesta: Si se acredita el cumplimiento del uso de fotogrametría independientemente de si es visible para el usuario, se da por cumplido este criterio.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

Pregunta 16:

¿Se puede otorgar un tiempo para el desarrollo del modo Offline de la herramienta?

Respuesta: No, forma parte de los criterios requeridos.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

Pregunta 17:

¿La herramienta de video peritación puede ser usada para la validación de daños de bicicletas, pero no necesariamente para el reconocimiento de imágenes en la valoración de estas?

Respuesta: Si, el proveedor podrá disponer de la herramienta sin que esto le genere un cobro adicional para la compañía.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

Observaciones presentadas por la empresa CESVI COLOMBIA. Fecha 12/06/2024

CAPITULO 1

- 1) **Numeral 6.** Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR. **Punto 3** – Tabla de correctivos:
 - a) **Ítem 1 y 2:** ¿la sanción aplica solo si es superada la meta de incumplimientos y el descuento es aplicados a los casos fuera de ANS o al total de casos facturados en el mes?

Respuesta: Sí, la sanción solamente es aplicada si se supera el porcentaje de incumplimiento (2%) y es realizada sobre la cantidad de casos que incumplieron los tiempos

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo 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: Si ___ No x

- b) **Ítem 3:** ¿el cumplimiento de la meta de seguimientos es evaluada al terminar la reparación o durante el proceso? considerando la meta cantidad de seguimientos semanales, ¿en la evaluación se casos que completan la semana se hace a prorrata? Para los casos de atención virtual ¿aplica la misma cantidad de seguimientos?

Respuesta: El cumplimiento de los seguimientos se evidencia al terminar la reparación, en cuanto a la evaluación semanal la cantidad de seguimientos se realiza sobre la totalidad de los casos. Por ultimo los seguimientos a las peritaciones virtuales son los mismos que las presenciales.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

- c) **Ítem 4:** ¿aplica la misma métrica para casos presenciales y virtuales? ¿Los costos de envío de información de los centros especializados de colisión con atención virtual deben ser asumidos por el contratante?

Respuesta: No aplica la misma métrica, ya que los tiempos son diferentes, acorde a los numerales 3.3.1.1 y 3.3.1.2. Por otro lado, la información que envían los talleres para peritación virtual es de forma digital, por ende, no generan ningún costo.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

- d) **Ítem 5 y 6:** ¿Es posible conocer las funcionalidades del sistema de gestión y valoración de siniestros dispuesto por la compañía, toda vez que de ello depende la generación oportuna y de calidad de los reportes demandados

Respuesta: Esta información se brindará en el proceso de capacitación de la compañía, en cuanto a los reportes a los que hace referencia el numeral 3.3.2 deberán ser entregados dentro de los 3 días hábiles siguientes, contados a partir de la entrega de información por parte la compañía, que corresponden a las bases soportes de los informes a presentar, con excepción del numeral 1, el cual debe entregarse 2 veces por semana.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

- e) **Ítem 7:** Suponemos que se exceptúan las incapacidades. ¿es válido?

Respuesta: No, el proveedor debe garantizar el cumplimiento de las obligaciones del contrato.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

- f) **Ítem 8:** ¿los tiempos de atención de solicitudes será conciliados entre las partes o serán definidos por el solicitante?

Respuesta: Si, aquellas solicitudes que no establezcan tiempos de respuesta dentro del contrato serán conciliadas entre las partes.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

- g) **Ítem 9:** ¿Cómo se definen los imprevistos justificados y los no justificados? ¿Cómo se concilian? ¿aplica la misma métrica para las valoraciones virtuales? ¿los valores a asumir serán descontados del monto del cierre mensual?

Respuesta: Los imprevistos justificados son aquellos que son producto del avance normal de la reparación y que en la evaluación inicial son imposibles de determinar, por otro lado, los imprevistos injustificados son aquellos que son visibles en la valoración inicial, pero por equivocación no se ingresaron en la peritación.

La conciliación se realiza de manera mensual con el proveedor, solicitando la debida justificación de los imprevistos generados durante el mes de facturación y aquellos que no tengan justificación forman parte del ANS a aplicar en la facturación. Esto aplica tanto para valoraciones virtuales como presenciales.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

- h) ¿las metas de incumplimiento para la generación de sanciones se pueden reconsiderar? las metas son por definición son muy ambiciosas, por lo cual el riesgo de incumplimiento es muy alto, máxime, si los comparamos con nuestros resultados medios para proyectos de similar envergadura, los cuales rondan un 95%.

Respuesta: Estos porcentajes de cumplimiento se basan en la estadística de los últimos 8 años y va atada a nuestra promesa de valor, en consecuencia, no pueden ser modificadas; cualquier modificación va en detrimento de nuestros estándares de servicio y nuestra promesa de valor.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

- i) ¿Se puede tener acceso a los resultados históricos de las métricas incluidas en el numeral 6,6?

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo 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: De acuerdo con el pliego publicado el numeral 6.6 corresponde a *Realizar el seguimiento y control a la gestión administrativa de las personas contratadas para este proceso*. Por lo anterior no entendemos cuales son los resultados históricos solicitados.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

- 2) Numeral 6. Punto 8. ¿la consolidación de información es realizada por el sistema de gestión de siniestros de la compañía o se debe consolidar por otro canal? ¿Cuál?

Respuesta: No, la consolidación debe ser realizada por el proveedor, ya que son varios peritos los que deben entregar información sobre el estado de los vehículos y no se puede recibir de múltiples fuentes.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

- 3) Numeral 10. Domicilio contractual y lugar de ejecución del contrato
a) Punto ¿se puede tener acceso a la distribución del personal exclusivo solicitado por ciudades?

Respuesta: Se publica el “Anexo No. 15 Promedio de Peritaciones” por ciudades y servicios a prestar, por otro lado, se aclara que no existe exclusividad de los peritos. En todas las ciudades pueden ser compartidos, garantizando la priorización y el cumplimiento de los tiempos de respuesta de la operación.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si x No ___

- b) ¿se puede tener acceso al modelo de atención por ciudades? – dentro y fuera del perímetro urbano

Respuesta: Se publica el “Anexo No. 15 Promedio de Peritaciones” por ciudades, donde se menciona el modelo de atención, en cuanto a los casos fuera del perímetro urbano, no se cuenta con estadística ya que son casos esporádicos.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si x No ___

- c) ¿se puede tener acceso a la cantidad de centros especializados de colisión por ciudad? – dentro y fuera del perímetro urbano

Respuesta: Sí, esta información será entregada al proveedor 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: Si ___ No x

d) ¿se puede tener acceso a la cantidad de casos a atender por ciudad? – dentro y fuera del perímetro urbano

Respuesta: Se publica el “Anexo No. 15 Promedio de Peritaciones” por ciudades, en cuanto a los casos fuera del perímetro urbano, no se cuenta con estadística ya que son casos esporádicos.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

e) ¿Los km’s que definen la zona de influencia de la ciudad, pueden ser ajustados? – 40 km en las condiciones de movilidad de las ciudades principales requiere un tiempo importante, genera costos por desplazamiento y/o pago de peajes.

Respuesta: Se agradece su observación, pero la misma no será tomada en cuenta, ya que los kilómetros establecidos son los requeridos para los estándares en la prestación del servicio.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

CAPITULO 2

Numeral 5: forma de pago.

1 Considerando que los pagos se realizarán sobre los casos terminados, para los casos relacionados según modalidad (presencial y/o virtual):

- 2 Caso peritado, preparado y entregado
- 3 Caso peritado declarado (PTD)
- 4 Caso peritado (RCD)

Preguntas: ¿cómo se procede en los casos relacionados?

- Casos que fueron declarados PTD, facturados y posteriormente la compañía decide reparar.

Respuesta: Este tipo de casos no son normales en la operación, en caso de presentarse, se pagaría el valor diferencial entre el valor pagado inicialmente y el valor a pagar por un caso reparado. De acuerdo con la agenda No. 1

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si 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

- Casos objetados o desistidos

Respuesta: Se pagará como un caso equivalente a responsabilidad civil virtual, es decir se pagará únicamente por el servicio de peritación y no de seguimiento. De acuerdo con la adenda No. 1

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si x No ___

- Casos objetados o desistidos, facturados y que la compañía decide autorizar.

Respuesta: Este tipo de casos no son normales en la operación, en caso de presentarse se pagaría el valor diferencial entre el valor pagado inicialmente y el valor a pagar por un caso reparado. De acuerdo con la adenda No. 1

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si x No ___

- Casos de arreglo directo con el asegurado.

Respuesta: Se pagarán como servicio Peritaciones presenciales para responsabilidad civil y arreglo directo (incluye control de calidad).

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

- Casos de RCD que la compañía autorice su reparación

Respuesta: Se pagarán como servicio Peritaciones presenciales para responsabilidad civil y arreglo directo (incluye control de calidad). De acuerdo con la adenda No. 1

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si x No ___

CAPITULO 3 - aspectos habilitantes

Numeral 3 - capacidad técnica

Punto 3.2 - experiencia del RRHH

Tiempos de suministro HV del personal 7 días hábiles: la compañía no tiene este recurso humano con disponibilidad inmediata. Se debe iniciar el proceso de reclutamiento para dar alcance al requerimiento de personal.

- ¿este tiempo se puede reconsiderar?

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo 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 sin embargo la misma no será tenida en cuenta, toda vez que La Previsora S.A., el cumplimiento de estos plazos con el fin de iniciar la operación.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

- ¿se tiene prevista fecha de inicio tentativa para la prestación del servicio?

Respuesta: Se tiene como fecha estimada de inicio el 1 de julio del 2024

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

Punto 3.3.3 – requerimientos tecnológicos:

- Nuestro sistema de video-peritación no da alcance a todos los requerimientos solicitados ¿es excluyente este punto?

Respuesta: Sí, hace parte de los aspectos habilitantes, ya que el proceso requiere una herramienta de video peritación con estas características. El proponente que no cumpla con la totalidad de requisitos habilitantes no será evaluado.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

CAPITULO 4 – ASPECTO CALIFICABLES

Numeral 12.1. Apoyo recolección de piezas a nivel nacional ¿se puede tener cobertura parcial? Ciudades: Bogotá, Medellín

Respuesta: No, se debe realizar en todas las ciudades donde haya un perito, es importante resaltar que como tal no se requiere recolectar las piezas, sino gestionar con los talleres para que hagan la separación de piezas sustituidas en las reparaciones, con el objetivo de que el proveedor contratado por la Compañía realice la recolección de ellas cuando efectúe la visita al taller, como se aclara mediante adenda No. 1.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

Numeral 1.2.3. Conceptos técnicos periciales: Valoración automática con inteligencia artificial- No disponible. ¿es excluyente?

Respuesta: No es excluyente, esto es un valor agregado de los aspectos calificables.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo 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: Si ___ No x

Observaciones presentadas por la empresa CRITERIA COLOMBIA. Fecha 12/06/2024

3.1. Experiencia técnica habilitante

EL OFERENTE deberá acreditar que cuenta con experiencia mediante la presentación de mínimo dos (2) y máximo cinco (5) certificaciones de contratos celebrados con empresas nacionales públicas o privadas

•

Respuesta: Los contratos certificados deberán cumplir lo requerido en el documento de condiciones definitivas. La compañía requiere certificar idoneidad y experiencia de los proponentes para la ejecución del contrato.

Para contratos en ejecución deberán certificar lo solicitado: *Para los contratos certificados que se encuentren en ejecución, su ejecución tanto en plazo como en presupuesto debe superar el 60%*

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

- Agradecemos reconsiderar en solicitar la experiencia del proponente, eliminando la condición del valor del presupuesto, teniendo en cuenta que se cumple con la experiencia del objeto del contrato y esto no es determinante con dicha acreditación, o dejarlo en un porcentaje igual o superior al 15%.

Respuesta: No es posible atender esta solicitud, teniendo en cuenta que la compañía requiere que el proponente acredite la capacidad, experiencia e idoneidad para ejecutar un contrato de estas características tanto en operación como en cuantía.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

Para los contratos certificados que se encuentren en ejecución, su ejecución tanto en plazo como en presupuesto debe superar el 60%

- Solicitamos no exigir un porcentaje de avance en la ejecución si no tener en cuenta la experiencia y por el contrario se evalúe la certificación de que el contrato está siendo

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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


Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

ejecutado de acuerdo con los términos propuestos del contrato y no ha sido objeto de ninguna desviación en la ejecución de este.

Respuesta: No es posible atender esta solicitud, teniendo en cuenta que la compañía requiere que el proponente acredite la capacidad, experiencia e idoneidad para ejecutar un contrato de estas características tanto en operación como en cuantía.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

Indicadores que se deben acreditar

1. Capital de Trabajo (Activo corriente - Pasivo corriente): Mayor o igual al 25% del presupuesto oficial de la contratación. Si EL OFERENTE no cumple con el capital de trabajo definido, se exigirá que el patrimonio total sea mayor o igual al 100% del presupuesto oficial.

- Agradecemos aclarar si frente al capital de trabajo, si se da una unión temporal se sumaría el capital de trabajo y si el valor a ejecutar sería proporcional al % aportado
- Frente aspectos de solvencia agradecemos confirmar (como se evaluarán los estados financieros ya sea capital de trabajo o liquidez en caso de que existan uniones temporales).
- Amablemente solicitamos reconsiderar que el capital de trabajo baje del 25% al 20%.

Respuesta: Punto 1 y 2:

Tal cómo se establece en el numeral 2. DE ORDEN FINANCIERO (CAPACIDAD FINANCIERA), subnumeral 2.2 Indicadores que se deben acreditar, en caso de que la propuesta sea presentada por consorcios o uniones temporales, se sumarán los rubros contables de cada uno de los participantes, correspondientes a las variables determinantes de cada indicador, ponderados por el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal, según sea el caso.

Punto 3:

La Capacidad Financiera definida por Previsora 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 del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición.

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

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

proponentes 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 una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento y patrimonio, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato. Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de Previsora, se mantiene la capacidad financiera definida.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ No x

3.2. Experiencia y perfil del recurso humano

Profesional titulado en ingeniería industrial mecánica, automotriz, mecatrónica o autotrónica:

- Amablemente solicitamos aceptar se puedan aportar técnicos o Tecnólogos que cumpla con experiencia y sean homologables con ser profesional.

Respuesta: Se acepta parcialmente su observación la cual se vera reflejada en la modificación realizada al numeral mediante Adenda No. 1.

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si x No ___

1.5. Trabajadores en condición de discapacidad: Máximo 10 puntos.

- Agradecemos aceptar que las personas en condición de discapacidad se encuentren vinculados a la compañía bajo un contrato free lance y hayan cotizado 12 meses directamente y soportados con una única seguridad social desarrollando labores para un solo empleador

Respuesta: Agradecemos su observación, pero la misma no será tenida en cuenta, el requisito se mantiene conforme lo solicitado en el numeral

Modifica el Documento de Condiciones Definitivas: Si ___ 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