INVITACIÓN ABIERTA 010-2025

OBJETO: "EL PROVEEDOR se obliga con LA PREVISORA S.A. a prestar el servicio especializado de "vehículo de reemplazo" al que hace referencia el seguro de automóviles para vehículos livianos, ofrecido en el portafolio de LA PREVISORA S.A."

1. **OBSERVACIONES – RENTING COLOMBIA**

OBSERVACIÓN

1. Numeral 5-P. Frente a los temas de formación SARO, ¿es posible validar la que realizamos nosotros como curso obligatorio del Banco?

RESPUESTA: No, el hecho de que un proveedor sea una entidad vigilada por la SFC no exime a La Previsora de la obligación de impartir la capacitación en temas relacionados con el SARO.

Según la SFC, las entidades vigiladas que tercerizan procesos deben asegurar que los terceros contratados gestionen adecuadamente los riesgos operacionales asociados a la actividad que se va a delegar. Para este efecto, se deben identificar los riesgos que se generan de las actividades tercerizadas, implementar los controles que contribuyan a la su mitigación y realizara la capacitación, independientemente del sector al que pertenezcan o de si están vigilados por la SFC.

Además, la Circular Externa 041 de 2007 establece que las entidades deben diseñar y coordinar planes de capacitación sobre riesgo operacional tanto para sus empleados como para los terceros con quienes tengan relaciones contractuales, sin que para esta obligación se generen excepciones.

En conclusión, se debe capacitar al proveedor, incluso si está vigilado por la SFC.

- La obligación no depende del régimen de supervisión del proveedor, sino de la naturaleza de la actividad tercerizada y del riesgo que esta implica.
- La entidad contratante es responsable de asegurar que el proveedor cumpla con los procedimientos que aseguren la gestión de riesgo operacional.

OBSERVACIÓN

2. Numeral 6-8. Las respuestas a las PQRS en máximo 3 días, solicitamos ampliación del plazo a 5 días hábiles.

RESPUESTA: No es viable ampliar los plazos, toda vez que es un periodo ya establecido por la compañía que busca dar agilidad a la respuesta del consumidor financiero.

OBSERVACIÓN

3. Numeral 6-13, es obligatoria la distribución de publicidad en las agencias para entrega a los asegurados?

RESPUESTA: Sí, esto de acuerdo con la necesidad de Previsora Seguros.

OBSERVACIÓN

4. ¿La encuesta de servicio debe ser enviada a mínimo el 30% de los servicios totales prestados por mes?

RESPUESTA: No, se debe enviar al 100% de los servicios, no obstante, para el análisis de la compañía se debe contar con mínimo el 30% de encuestas efectivas.

OBSERVACIÓN

5. Numeral 7-4, en las categorías de vehículos propuestas no todos los vehículos tienen 1600 c.c, por lo cual solicitamos que se tenga en cuenta la gama de vehículo más no el cilindraje o que éste pueda ser desde 1.000 c.c. en adelante.

RESPUESTA: No es viable, este servicio actualmente se encuentra contratado con este tipo de vehículo, lo cual se ve reflejado en las pólizas actualmente vigentes. Por lo tanto, disminuir el cilindraje seria desmejorar las condiciones contratadas.

OBSERVACIÓN

6. Garantizar que, en caso de que no pueda entregar el vehículo por eventos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados, estará obligado a compensar en dinero a nuestros asegurados o beneficiarios del servicio. El valor de la compensación deberá ser como mínimo el mismo valor que cobre en su propuesta. Cuando se presente esta situación se tomará como un servicio prestado y se facturará en el mes correspondiente. La presente situación de fuerza mayor o caso fortuito no son de mera potestad de declaración del proveedor, por lo tanto, deben ser justificadas, validadas y autorizadas por el supervisor del contrato. ¿Quiere decir que la aseguradora nos lo paga al final del contrato?

RESPUESTA: No se paga al final del contrato, sino en el mes correspondiente cuando se haya presentado esta situación.

OBSERVACIÓN

7. Realizar la encuesta de satisfacción tomando como base mínimo el 30% de los servicios prestados. Esta encuesta se realizará al finalizar el servicio. Las preguntas se revisarán con el área encargada de la compañía antes del inicio del contrato. Se pueden mantener las preguntas que realizamos internamente ya que no son objeto de ajuste debido a que están parametrizadas tecnológicamente para toda la operación?

RESPUESTA: No es viable, se debe acoger las preguntas según la necesidad de la compañía.

OBSERVACIÓN

8. Entidad Estatal: 13.3.1. Teniendo en cuenta la naturaleza de este tipo de asegurados, al no poseer tarjeta de crédito o no pueden asumir el copago, es viable que por medio de una comunicación firmada por la persona que tenga la potestad en la entidad, se responsabilicen del monto indicado en los puntos anteriores, por temas de daños, multas o cualquier tipo de novedad que incumpla el contrato firmado por el asegurado y proveedor. Así mismo deberá informar: 13.3.2. Nombre del autorizado 13.3.3. Documento de identificación 13.3.4. Debe presentar la licencia de tránsito en la agencia. Para los casos de servicio para entidad estatal Previsora asumirá el valor de la protección total previa notificación por parte de la aseguradora para poder generar dicho cobro en la facturación del mes?

RESPUESTA: Pueden presentarse casos particulares, que dentro del proceso de selección de la entidad estatal solicite que se cubra este concepto. Si la compañía así lo decide, sí, para los demás se debe aceptar la comunicación que se indica en el numeral correspondiente.

OBSERVACIÓN

9. En las Páginas 64,65,66,67 Anexos de ANS, Anexo de confidencialidad, Anexo de recurso humano y Anexo Computadores proponente, indican ver archivo adjunto pero no tenemos adjunto de esos documentos, los comparten por favor.

RESPUESTA: Mediante adenda No 01 se realizará la modificación correspondiente.

OBSERVACIÓN

10. El modelo de contratación en Renting Colombia - Localiza es a través de oferta mercantil, a lo cual la aseguradora debe generar una orden de compra, se podría realizar de esta manera en caso de adjudicación?.

RESPUESTA: No es posible acatar su observación, en caso de adjudicación la formalización se realizará a través de contrato de acuerdo con las políticas y manuales de LA PREVISORA S.A

OBSERVACIÓN

11. Cláusula Novena, terminación y causales de terminación anticipada. Solicitamos que esta sea bilateral.

RESPUESTA: La minuta relacionada es un borrador del contrato por lo cual cualquier modificación será concertada con el proveedor seleccionado, siempre y cuando estén alineadas con los Manuales y políticas de LA PREVISORA.

OBSERVACIÓN

12. Cláusula penal, Agradecemos considerar la eliminación ó disminución del porcentaje indicado en la invitación.

RESPUESTA: La minuta relacionada es un borrador del contrato por lo cual cualquier modificación será concertada con el proveedor seleccionado, siempre y cuando estén alineadas con los Manuales y políticas de LA PREVISORA.

OBSERVACIÓN

13. En el punto 4 4. Objeto EL PROVEEDOR se obliga con LA PREVISORA S.A. a prestar el servicio a nivel nacional de auditoría interna, valoración del riesgo, auditoría de calidad, ambiental, innovación y seguimiento del Sistema de Control Interno." Por favor aclarar el objeto del documento ya que este no tiene nada que ver con el servicio de vehículo de reemplazo.

RESPUESTA: La minuta relacionada es un borrador del contrato por lo cual el mismo será compartido al proveedor seleccionado.

OBSERVACIÓN

14. En la minuta del contrato se establece: " CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: EL PROVEEDOR se obliga con LA PREVISORA S.A., a prestar los servicios de emisión de tiquetes aéreos y reservas hoteleras (habitaciones y salas de reunión) en destinos nacionales e internacionales, cumpliendo los requisitos exigidos por la normatividad vigente y bajo las mejores condiciones para satisfacer las necesidades de LA PREVISORA S.A." Agradecemos validar si la minuta del contrato corresponde a la prestación de vehículo de reemplazo.

RESPUESTA: La minuta relacionada es un borrador del contrato por lo cual el mismo será compartido al proveedor seleccionado.

OBSERVACIÓN

15. Agradecemos compartir el certificado de disponibilidad presupuestal.

RESPUESTA: Se publicará el mismo en la página web.

OBSERVACIONES – ADMINISTRACIÓN OPERATIVA AUTOMOTRIZ

1. De acuerdo con el dato del Anexo Histórico de servicios y la información suministrada en las Condiciones definitivas, agradecemos aclarar el número de días promedio de uso de servicio.

RESPUESTA: El promedio de los servicios prestado es de 8.74 días.

2. En las condiciones definitivas se determinan las gamas de vehículos tipo automóvil mecánico o automático, vehículo tipo camioneta y vehículo tipo automóvil eléctrico o híbrido, agradecemos informar el número de servicios por gama.

RESPUESTA: En el anexo de histórico de servicios se indican los vehículos tipo mecánico o automático prestados, los cuales corresponden a tipo automóvil.
En cuanto a camioneta, eléctrico o híbrido no se tiene histórico de prestación de servicio.

OBSERVACIÓN

3. En la sección de impuestos, tasas y contribuciones se indica que todos los tributos incluidas las estampillas, deben ser asumidos por el oferente, por favor confirmar si el descuento correspondiente se realizará por parte de La Previsora SA al momento del pago de las facturas.

RESPUESTA: Si, en el caso del impuesto del timbre el pago debe realizarlo el proveedor al momento de suscribir el contrato, de acuerdo con las estipulaciones relacionadas en el mismo.

OBSERVACIÓN

4. De acuerdo al procedimiento de La Previsora en cuanto a impuestos, favor aclarar si el impuesto de ICA podrá ser retenido en la ciudad de Bogotá, por todos los servicios prestados.

RESPUESTA: Para la recaudación de este impuesto y los demás establecidos en el contrato, se realizará la retención de acuerdo con las normativas vigentes.

OBSERVACIÓN

5. De acuerdo con el Factor técnico 57.5, en el anexo No. 2, deberá describirse el valor del domicilio que se le cobrará al asegurado en caso de requerir el servicio de vehículo de reemplazo con domicilio?

RESPUESTA: Sí, según las ciudades detalladas en dicho anexo.

OBSERVACIÓN

6. El Anexo COMPUTADORES PROPONENTE, no se encontró archivo adjunto, por favor indicar a que hace referencia.

RESPUESTA: Mediante adenda No 01 se realizará la modificación correspondiente
OBSERVACIÓN

7. El Anexo RECURSO HUMANO, no se encontró archivo adjunto, por favor indicar a que hace referencia .

RESPUESTA: Mediante adenda No 01 se realizará la modificación correspondiente

OBSERVACIÓN

8. El Anexo ACUERDOS DE SERVICIO, no se encontró archivo adjunto, por favor indicar si son las que se referencian dentro de las Condiciones Definitivas.

RESPUESTA: Mediante adenda No 01 se realizará la modificación correspondiente
OBSERVACIÓN

9. En las condiciones técnicas se establece como gama media vehículos con un cilindraje mínimo de 1600 C.C., es posible contemplar un carro que cumpla con las condiciones de gama media pero con cilindraje menor a 1600 c.c. dado que el mercado ofrece este tipo de vehículos.

RESPUESTA: No es viable, este servicio actualmente se encuentra contratado con este tipo de vehículo, lo cual se ve reflejado en las pólizas actualmente vigentes. Por lo tanto, disminuir el cilindraje seria desmejorar las condiciones contratadas.