

ADENDA N° 1
INVITACIÓN ABIERTA N° 015 DE 2024

En el marco del proceso de Invitación Abierta N° 015 de 2024 el cual tiene por objeto “Contratar bajo la modalidad de outsourcing, la prestación del servicio de operación y administración del Contact Center a nivel nacional”, la Vicepresidencia Comercial de **La Previsora S.A. Compañía de Seguros** de conformidad con lo establecido en el numeral 20 del documento de condiciones definitivas, procede a realizar las siguientes modificaciones:

PRIMERO: Modificar parcialmente el numeral 41.13 Sanciones por Incumplimiento de ANS, en lo que se refiere a la fila de Auditoria de los canales de atención, la cual quedará así:

Nombre y descripción del ANS (Propuesto)	Unidad de medida	Requisito mínimo	Fórmula	Descuento por incumplimiento
Auditoria de los canales de atención: Escucha de llamadas de entrada y salida de forma aleatoria tanto voz como datos.	Porcentaje	3%	Se debe auditar el 3% de las interacciones ingresadas en el mes por los diferentes canales de atención.	1% sobre el valor total de la factura.

SEGUNDO: Modificar parcialmente el numeral 41.62 Software para grabación de pantallas, el cual quedará así:

“41.62. Software para grabación de pantallas

Se debe disponer de un software que permita la grabación **de las interacciones activas** de los equipos de cómputo de la operación. La herramienta de monitoreo de pantalla deberá ser útil para efectos de seguimiento y control a la operación en casos en donde se deba consultar histórico de registro, por lo tanto, el requerimiento deberá contemplar el repositorio de esta información con una periodicidad mínimo semestral. La grabación de pantalla deberá realizarse **con llamadas y/o interacciones** activas, esto permitirá evidenciar situaciones de seguridad de información y manejo adecuado de los aplicativos suministrados por la compañía.

Las grabaciones **de pantalla** deberán estar disponibles en un periodo **de seis (6) meses.**”

TERCERO: Modificar parcialmente el numeral 41.74 Certificación De Idoneidad En Seguros, el cual quedará así:

“41.74. Certificación De Idoneidad En Seguros

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo 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 OFERENTE deberá proveer las capacitaciones **como mínimo** al personal **Staff y el recurso asignado para la gestión de ventas**, para que posean la Certificación en Idoneidad en Seguros, de conformidad a los requisitos de la circular 050 de la Superintendencia Financiera. Este proceso deberá realizarse a través de un organismo y/o institución que cuente con la aprobación del programa con validez académica.”

CUARTO: Incluir los siguientes anexos, los cuales harán parte integral del documento de condiciones definitivas:

- **Anexo N° 18 - Tipificación x AHT**
- **Anexo N° 19 - Matriz de riesgos Seguridad de la Información**

Nota: Se aclara que de conformidad con lo manifestado por la Entidad en el documento de respuesta de observaciones, con la publicación de la presente adenda se incluye la proforma de **Anexo N° 17 – Carta de Compromiso de personal**, el cual ya estaba mencionado dentro del documento de condiciones definitivas, con el fin de que sea tenido en cuenta por los oferentes en la presentación de su propuesta.

Las demás condiciones que no sean modificadas mediante el presente documento se mantendrán en su integridad.

Esta adenda podrá ser consultada en la página web: <https://www.previsora.gov.co>.

Dada en Bogotá, a los veintisiete (27) días del mes de septiembre de dos mil veinticuatro (2024).



PAOLA MARIA MERCADO
Vicepresidente Comercial
La Previsora S.A. Compañía de Seguros

Proyectó: Cristian Camilo Morales C.
Revisó: Diana Paola Aragón Ramos ^{DPAR}
Juan David Sánchez Daza ^{JDS}
Carolina Giraldo Duque

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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