



**LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS**

**VICEPRESIDENCIA TÉCNICA**

**GERENCIA TÉCNICA DE AUTOMÓVILES  
GERENCIA TÉCNICA DE SEGUROS PATRIMONIALES Y VIDA  
GERENCIA TÉCNICA DE SEGUROS GENERALES E INGENIERÍAS**

**PLIEGO DE CONDICIONES**

**INVITACIÓN ABIERTA No. 001 – 2020**

**“SERVICIOS DE ASISTENCIA AUTOMÓVILES, DOMICILIARIA Y A PERSONAS.”**

**BOGOTÁ D.C. FEBRERO DE 2020**

## **CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 OBJETO**

**LA PREVISORA S.A.** pone a disposición de los interesados el documento de condiciones preliminares del proceso de invitación abierta que tiene por objeto:

*“Contratar la prestación de los servicios de asistencia de automóviles, domiciliaria y a personas para los ramos adscritos a la Gerencia Técnica de Automóviles, Gerencia Técnica de Seguros Generales e Ingenierías y Gerencia Técnica de Seguros Patrimoniales y Vida, a nivel nacional”.*

### **1.2 LUGAR, FECHA Y HORA DE APERTURA Y CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA**

El proceso se abrirá el 21 de febrero de 2020 mediante publicación de este pliego de condiciones en la página web de **LA PREVISORA S.A.** [www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) y se cerrará en audiencia a las **3:00PM** del 10 de marzo de 2020 en la sede ubicada en la calle 57 N° 9-07 de la ciudad de Bogotá (único lugar para entregar propuestas en audiencia).

### **1.3 FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO OFICIAL**

La fuente de financiación para la ejecución del contrato se hará con recursos propios de **LA PREVISORA S.A.**, y cuyo presupuesto estimado, de acuerdo al estudio realizado tiene un valor aproximado de **TREINTA Y CINCO MIL NOVENTA Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS (\$ 35,098,238,554) IVA incluido.**

Para llevar a cabo la contratación, LA PREVISORA S.A. cuenta con los Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP) números 2020000219, 2020000220 y 2020000221 del 21 de enero de 2020, por los siguientes valores cada uno:

<b>Gerencia Técnica de Automóviles – CDP No. 2020000219</b>				
<b>Rubro Presupuestal</b>	<b>Subrubro presupuestal</b>	<b>Valor sin IVA</b>	<b>IVA</b>	<b>Total</b>
Gastos de Emisión de pólizas	Gastos de Emisión de pólizas	\$20.154.353.334	\$3.829.327.134	\$23.983.680.468
<b>Gerencia Técnica de Seguros Generales e Ingenierías – CDP No. 2020000220</b>				
Gastos de Emisión de pólizas	Gastos de Emisión de pólizas	\$9.269.187.000	\$1.761.145.530	\$11.030.332.530
<b>Gerencia Técnica de Seguros Patrimoniales y Vida – CDP No. 2020000221</b>				
Gastos de Emisión de pólizas	Gastos de Emisión de pólizas	\$70.777.778	\$13.447.778	\$84.225.556

Todas las propuestas deberán ser presentadas en pesos colombianos

#### **1.4 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO**

**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 (Automóviles, Domiciliaria y Personas, que se relacionan a continuación:

Asistencia de Automóviles: Bajo la modalidad cápita, es decir valor unitario por riesgo expuesto al cierre de cada mes, para cada uno de los segmentos definidos, 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.

Para los demás servicios de asistencia de automóviles que se contraten por evento, que se encuentran definidos en el presente pliego, se pagarán por servicio prestado, los cuales se deberán facturar de forma independiente, al siguiente mes de la prestación.

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.

## PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE LA FACTURA:

Durante los primeros cinco (5) días del mes siguiente a la prestación de los servicios facturables, **LA PREVISORA S.A.**, enviará al proveedor la totalidad de la base de datos de los riesgos expuestos para facturación, en archivo acordado al inicio del contrato.

Una vez el proveedor reciba la base de datos, verificará la misma para que consolide los reportes semanales de los servicios prestados del mes analizado; realizada la revisión, deberá remitir a más tardar el día diez (10) a **LA PREVISORA S.A.**, la base de datos de todos los servicios prestados.

Para efectos de conciliar la factura del mes analizado y definir el valor de la misma **EL PROVEEDOR** tendrá en cuenta los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) definidos en el presente pliego por cada una de las líneas (automóviles, domiciliaria y personas).

De igual forma, el proveedor, deberá presentar:

- Informe mensual de gestión del contrato, según estructura de presentación acordada conjuntamente antes de iniciar la ejecución del contrato.
- Informe de calidad (encuestas y PQRS) según estructura de presentación acordada conjuntamente antes de iniciar la ejecución del contrato.

Para el cálculo de la frecuencia en la tarifa de automóviles se aproximará el valor a una cifra decimal, cuando la fracción centesimal del valor sea igual o superior a cinco (5) se aproximará por exceso al decimal, y cuando la fracción centesimal del valor sea inferior a cinco (5) se aproximará por defecto al decimal, como se observa en la siguiente tabla.

Ejemplo:

Cifras 2 decimales	5.01	5.02	5.03	5.04	5.05	5.06	5.07	5.08	5.09
Cifra con (1) decimal a tener en cuenta	5.0	5.0	5.0	5.0	5.1	5.1	5.1	5.1	5.1

**EL PROVEEDOR** solo enviará a **LA PREVISORA S.A.**, la factura para el trámite de pago, previa aprobación de las áreas supervisoras del contrato. Los pagos se realizarán dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura que relacione los servicios prestados por **EL PROVEEDOR**.

Las facturas deben estar acompañadas por una certificación expedida por su Revisor Fiscal o en el evento en que no exista obligación legal o social estatutaria de tener Revisor Fiscal, por su representante legal, en el que conste que se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de parafiscales (Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA) y de Seguridad Social en Salud, Pensión, y ARL Bienestar Familiar y de sus empleados durante los últimos seis (6) meses de acuerdo con lo indicado en el art.50 de la Ley 789 de 2002.

Si la factura no es correctamente elaborada y no es posible su corrección por parte de la entidad o no es acompañada por los documentos solicitados, el término de treinta (30) días mencionado no empezará a contarse hasta tanto no se aporten en su totalidad. Dicha demora no generará a **EL PROVEEDOR** el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna.

La modalidad de pago de las facturas por parte de **LA PREVISORA S.A.** se realiza únicamente por medio de transferencia electrónica, para lo cual se requerirá de los documentos necesarios para dicho fin. No es posible efectuar el pago a través de cheque o cualquier otro medio de pago.

### **Impuestos, Tasas y Contribuciones**

El proponente deberá tener en cuenta todos los impuestos que hayan de causarse para la celebración y ejecución del contrato, los cuales corren por cuenta del proponente favorecido 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 PROVEEDOR** sufragar todos los impuestos que le correspondan de conformidad con la normativa vigente.

## 1.5 DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS

Para legalizar el contrato respectivo, el oferente que resulte seleccionado deberá constituir una póliza con clausulado para particulares, expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, en favor de **LA PREVISORA S.A.**, NIT. 860.002.400-2. La garantía deberá cubrir los siguientes amparos así:

Amparo	Valor / Porcentaje	Vigencia	Justificación
<b>CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO</b>	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato	Debe estar vigente por el plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.	Garantiza los perjuicios derivados de cualquier hecho constitutivo de incumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato.	Debe estar vigente por el plazo de ejecución del contrato y un (1) mes más.	Cubre a <b>LA PREVISORA S.A.</b> contra los perjuicios imputables al proveedor, derivados de la mala calidad del servicio prestado, teniendo en cuenta las condiciones pactadas en el contrato
<b>SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES</b>	Cinco por ciento (5%) del valor del contrato.	La vigencia de esta garantía deberá ser igual al período de ejecución del contrato y tres (3) años más.	El amparo de pagos de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales cubrirá los perjuicios que se le ocasionen como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones laborales a que esté obligado El Proveedor garantizado, derivadas de la contratación del personal utilizado para la ejecución del contrato amparado en el territorio nacional.
<b>RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL</b>	Veinte por ciento (20%) del valor del contrato	La vigencia de esta garantía deberá ser igual al período de ejecución del contrato y un (1) mes más.	La exigencia de este amparo procede a efectos de cubrir los perjuicios que puede sufrir <b>LA PREVISORA S.A.</b> derivados de la responsabilidad extracontractual que surja de las actuaciones, hechos u omisiones de su

			<p>contratista o de sus subcontratistas.</p> <p><b>LA PREVISORA S.A.</b> debe estar en la póliza como asegurada y beneficiaria. Esta doble calidad le permite a <b>LA PREVISORA S.A.</b> tener protección cuando un tercero presenta una reclamación por responsabilidad en su contrato (asegurada) o cuando la misma entidad sufra un daño por un hecho, conducta u omisión del contratista y deba reclamar como víctima la indemnización correspondiente (beneficiaria).</p>
--	--	--	--

Para todas y cada una de las garantías requeridas, **EL PROVEEDOR** deberá adjuntar el recibo de caja donde conste el pago de la prima y el clausulado de la póliza.

Cuando haya lugar a la modificación del plazo o valores, **EL PROVEEDOR** deberá tramitar las modificaciones correspondientes y entregar a **LA PREVISORA S.A.**, los certificados de modificación.

La constitución de la presente póliza no exime de responsabilidad a **EL PROVEEDOR** seleccionado de las pérdidas o detrimento patrimonial derivado de las actividades concernientes al objeto del contrato.

## 1.6 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato a suscribirse será hasta el 31 de marzo de 2022 período distribuido de la siguiente forma:

### 1. Etapa de Empalme:

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

El objetivo de esta etapa es planear anticipadamente la implementación de la nueva solución y consiste en realizar como mínimo las siguientes actividades: i. Levantamiento de información, ii. Implementación de la nueva solución, iii. Pruebas y ajustes. Se debe emplear una metodología y logística que minimice el impacto sobre las operaciones normales de **LA PREVISORA S.A.**

La duración de esta etapa será contada a partir de la aprobación de las garantías solicitadas y hasta el 31 de marzo de 2020.

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

## **2. Etapa de Operación**

La etapa de operación iniciará el 1 de abril de 2020 y tendrá una duración de dos (2) años; durante esta etapa se desarrollará la prestación del servicio de asistencia.

### **1.7 SUPERVISIÓN.**

**LA PREVISORA S.A.**, designará para la supervisión a Wilson Parra Núñez, Gerente Técnico de Automóviles, Carlos Eduardo González Triviño, Gerente Técnico de Técnico de Seguros Generales e Ingenierías y Luis Felipe Castillo Betancourt Gerente Técnico de Seguros Patrimoniales y Vida, quienes garantizarán el cumplimiento de los pliegos de condiciones y el alcance de los objetivos que busca la entidad con el contrato que se celebre.

### **1.8 LUGAR DE EJECUCIÓN**

Para todos los efectos legales se entiende que el lugar de ejecución es la ciudad de Bogotá, sin embargo se entiende que la ejecución técnica del contrato será a nivel nacional.



## **1.9 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE A ESTE PROCESO**

El presente proceso se rige por el derecho privado por disposición expresa de los artículos 14 y 15 de la Ley 1350 de 2007. Al proceso se le aplicarán conforme lo expuesto, las disposiciones civiles y comerciales que le sean pertinentes, así como el Manual Interno de contratación de **LA PREVISORA S.A.** el cual deberá conocer el proponente y que se encuentra publicado en la página web de **LA PREVISORA S.A.**

## **1.10 CONVOCATORIA VEEDURÍAS CIUDADANAS**

**LA PREVISORA S.A.** invita a todas las personas y organizaciones interesadas en hacer veeduría y que se encuentren conformadas de acuerdo con la ley, para que realicen el control social a los procesos contractuales de la entidad. Para lo anterior, sugerimos consultar la información contenida en esta página web o en cada una de sus oficinas, donde estará a disposición, la documentación soporte de cada uno de los procesos contractuales.

## **1.11. PUBLICIDAD – CONSULTA**

Si **LA PREVISORA S.A.** estima conveniente efectuar aclaraciones con base en las consultas que se le formulen o se requiere insertar modificaciones al pliego con base en las solicitudes de los posibles oferentes, previa evaluación de las mismas, las cuales deben garantizar los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, lo hará mediante **ADENDAS** suscritas por la Vicepresidencia encargada.

Todos los documentos del proceso serán publicados en la página web de la compañía y comunicados vía correo electrónico a los proponentes que aporten propuesta.

## **1.12 SUSPENSIÓN, MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN:**

Cuando aparezcan circunstancias técnicas, operativas, económicas, de mercado, de fuerza mayor, orden de autoridad, acto irresistible de terceros o cualquiera otra que a

juicio de **LA PREVISORA S.A.** hagan inconveniente o innecesario continuar con el proceso de selección, el ordenador del gasto estará facultado para suspender, cancelar o modificar el proceso de selección en cualquiera de sus etapas.

La decisión tomada deberá ser informada a los interesados y/o proponentes, sin que por ello haya lugar a reclamación alguna, condición que aceptan los proponentes con el sólo hecho de presentar oferta, liberando a **LA PREVISORA S.A.** de cualquier responsabilidad.

### **1.13 RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES Y/O ACLARACIONES**

**LA PREVISORA S.A.** recibirá las preguntas sobre aclaraciones al Pliego de Condiciones únicamente a los siguientes correos electrónicos:

[wilson.parra@previsora.gov.co](mailto:wilson.parra@previsora.gov.co); [carlos.gonzalez@previsora.gov.co](mailto:carlos.gonzalez@previsora.gov.co);  
[luis.castillo@previsora.gov.co](mailto:luis.castillo@previsora.gov.co); [jhon.cruz@previsora.gov.co](mailto:jhon.cruz@previsora.gov.co)

**Las preguntas deberán enviarse sin excepción a los correos anteriormente citados.**

Las respuestas a las observaciones formuladas se publicarán en la página web <http://www.previsora.gov.co> y se remitirán vía correo electrónico a los proponentes que formulen observaciones.

### **1.14 SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA.**

El proponente declara que ha recibido toda la información necesaria y suficiente para elaborar su oferta y que asume las consecuencias negativas que puedan seguirse de no haber solicitado información complementaria en las oportunidades señaladas en esta invitación. Esta declaración se entiende hecha por el solo hecho de presentar la respectiva oferta

## **1.15 PLAZO DE LA INVITACIÓN ABIERTA Y ENTREGA DE PROPUESTAS**

Por plazo de la **INVITACIÓN ABIERTA** debe entenderse como el término que transcurre a partir de la fecha en la cual se publican los pliegos de condiciones y hasta la fecha de cierre de la invitación abierta. Las propuestas deberán entregarse únicamente en la fecha, hora y lugar determinado por **LA PREVISORA S.A.** para la audiencia de cierre, es decir, **ser entregadas en audiencia. Las propuestas que sean radicadas en las oficinas de LA PREVISORA S.A. en días u horarios diferentes al definido para la audiencia de cierre, no serán tenidas en cuenta para el presente proceso contractual.**

## **1.16 CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA**

Los sobres que contienen las propuestas, deberán ser entregados únicamente en el lugar, fecha y hora fijados en el presente pliego para audiencia de cierre de la invitación abierta. La apertura de las propuestas, se realizará en presencia de los oferentes que asistan al acto de cierre del proceso.

**Las puertas de la sala en la cual se realizará la audiencia se cerrarán a las 3:00 pm, por tal razón, no será posible permitir el ingreso de los proponentes que lleguen después de esta hora, ni la recepción de sus propuestas.** Se recomienda a los proponentes llegar a las instalaciones de la compañía al menos con 15 minutos de anticipación, con el fin de gestionar su registro en la recepción de **LA PREVISORA S.A.** y para que puedan estar pendientes del momento en que se autorice el ingreso a la sala.

De la revisión cada una de las propuestas se levantará un acta donde se consignarán los siguientes datos, así:

1. Número y fecha del proceso
2. Número de folios
3. Nombre de los oferentes
4. Valor de la propuesta económica
5. Identificación de la garantía de seriedad de la propuesta

6. Demás observaciones a que haya lugar.

## 1.17 EVALUACIÓN

### Procedimiento:

En dicho período **LA PREVISORA S.A.**, podrá solicitar a los proponentes la aclaración de sus propuestas o la presentación de los documentos que conduzcan a ello conforme a las fechas establecidas en el cronograma del proceso.

El proponente deberá dar respuesta a las solicitudes de aclaración requeridas por **LA PREVISORA S.A.**, dentro del término establecido en el pliego de condiciones, so pena de ser rechazada la oferta del proponente.

## 1.17 RESERVA DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN

La información relativa al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las propuestas, no podrá ser revelada a los oferentes, ni a terceros hasta que **LA PREVISORA S.A.** ponga a disposición de éstos los informes de evaluación para que presenten las observaciones correspondientes.

Las observaciones que realicen los proponentes sobre la verificación y calificación serán recibidas por escrito a los correos electrónicos:

[wilson.parra@previsora.gov.co](mailto:wilson.parra@previsora.gov.co); [carlos.gonzalez@previsora.gov.co](mailto:carlos.gonzalez@previsora.gov.co);

[luis.castillo@previsora.gov.co](mailto:luis.castillo@previsora.gov.co); [jhon.cruz@previsora.gov.co](mailto:jhon.cruz@previsora.gov.co)

Las respuestas a dichas observaciones se darán a través de correo electrónico reportado por los posibles oferentes o en el acta de selección o de declaratoria de fallida, que igualmente será publicada en la página web <http://www.previsora.gov.co>.

Una vez publicada la evaluación del proceso se permitirá la revisión de las propuestas, las cuales deberán ser revisadas en forma física en las instalaciones de **LA PREVISORA**

**S.A.**, en la fecha y hora estipulada en el cronograma para ello. Los proponentes contarán con un máximo dos (2) horas para la revisión de las propuestas.

### 1.18 SELECCIÓN DEL CONTRATISTA

La adjudicación del proceso se realizará mediante acta, la cual será publicada en la página web <http://www.previsora.gov.co>.

El proceso, terminará con la declaratoria de fallida o la selección de la oferta que cumpla con los requisitos mínimos contenidos en el pliego de condiciones y obtenga la mayor calificación.

### 1.19 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA No. 001-2020

ACTIVIDAD	PLAZO
Publicación de pliegos en la página Web y apertura del proceso de contratación.	<b>21 de febrero de 2020</b>
Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al pliego de condiciones	<b>27 de febrero de 2020</b>
Respuestas de observaciones y preguntas con relación al pliego de condiciones	<b>4 de marzo de 2020</b>
Cierre de la invitación abierta (audiencia y entrega de propuestas)	<b>10 de marzo de 2020 a las 3:00 pm</b>
Término para evaluación y recibo de documentos de aclaraciones solicitadas	<b>13 de marzo de 2020</b>
Publicación de evaluación	<b>16 de marzo de 2020</b>
Término para revisión de propuestas	<b><u>17 de marzo de 2020, entre las 8:00 am y las 5:00 pm.</u></b>
Recibo de observaciones a las evaluaciones	<b>17 de marzo de 2020</b>
Resultado del proceso	<b>18 de marzo de 2020</b>

## **CAPÍTULO II DE LAS PROPUESTAS**

### **2.1 PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

**Las propuestas deberán venir escritas a computador, impresas a DOBLE CARA, sin caratulas que relacionen los nombres de los documentos en una sola hoja, foliadas en orden consecutivo en su totalidad y con un índice donde se relacione el contenido total de la propuesta.** En caso que las propuestas no se presenten debidamente numeradas, este riesgo será asumido por el proponente, ya que **LA PREVISORA S.A.** en ningún caso procederá a la numeración respectiva. Deberán entregarse únicamente en el día, lugar y hora fijados en el presente pliego para el cierre del proceso.

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

Deberán ser entregadas en sobres cerrados y sellados, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral **1.16 Cierre de la invitación abierta**, únicamente en **LA PREVISORA S.A. ubicada en la Calle 57 No. 9-07 de la ciudad de Bogotá D.C. a la hora y fecha fijada en el cronograma para audiencia de cierre.**

Las propuestas que se presenten en lugar diferente y/o después de la fecha y hora fijada para su entrega serán **rechazadas**. La reunión de cierre y entrega de propuestas iniciará a las 3:00pm, por lo tanto, las propuestas que se alleguen después de iniciada dicha reunión, no podrán ser recibidas.

No se aceptarán propuestas por correo corriente o electrónico, fax, ni presentadas en un sitio distinto del indicado.

## 2.2 IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Cada paquete deberá presentarse con el siguiente rótulo:

- **LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS.**
- **INVITACIÓN ABIERTA No. 001-2020**
- Original/copia, No. \_\_ (Indicación si se trata de original o copia y números de éstas).
- Nombre o Razón Social del oferente.
- Número de folios que se presentan, enumerados en forma consecutiva ascendente.
- Dirección del oferente.
- Teléfono, Correo Electrónico y Fax del oferente.

**Para todos los efectos, en caso de discrepancias entre el original, la copia y el medio magnético, prima el contenido de la propuesta original entregada en físico.**

En caso de existir discrepancia entre textos que no puedan despejarse con simple raciocinio, prevalecerá el último texto consignado.

Para que sean válidas las correcciones o enmendaduras deberán acompañarse de la salvedad correspondiente, mediante confirmación con la firma del representante legal del oferente, en caso contrario, **LA PREVISORA S.A.** no tendrá en cuenta la enmienda.

## 2.3 FORMA DE PRESENTACIÓN

- a. Un (1) sobre que contenga la propuesta **ORIGINAL** completa, con todos los documentos, anexos y formularios relacionados en el pliego de condiciones.
- b. Un (1) sobre que contenga **COPIA** igual a la propuesta original.
- c. Una copia en medio magnético.

La propuesta deberá contener todos los documentos señalados en el pliego de condiciones.

## 2.4. CORRESPONDENCIA

La correspondencia relacionada con este proceso deberá ser remitida a los correos electrónicos:

[wilson.parra@previsora.gov.co](mailto:wilson.parra@previsora.gov.co); [carlos.gonzalez@previsora.gov.co](mailto:carlos.gonzalez@previsora.gov.co);  
[luis.castillo@previsora.gov.co](mailto:luis.castillo@previsora.gov.co); [jhon.cruz@previsora.gov.co](mailto:jhon.cruz@previsora.gov.co)

Indicando en el asunto: **INVITACIÓN ABIERTA No. 001-2020**

## 2.5. VIGENCIA DE LA PROPUESTA

La propuesta deberá estar vigente por el término del proceso y dos (2) meses más, contados a partir de la fecha de cierre de la presente invitación abierta.

### **CAPÍTULO III REQUISITOS HABILITANTES**

Los requisitos habilitantes miden la aptitud del proponente para participar en un Proceso de Contratación como oferente y están referidos a su capacidad jurídica, financiera, técnica, organizacional y su experiencia.

El propósito de los requisitos habilitantes es establecer unas condiciones mínimas para los proponentes de tal manera que solo se evaluarán las ofertas de aquellos que están en condiciones de cumplir con el objeto del Proceso de Contratación.

No se aceptarán propuestas parciales, ni condicionadas, ni que impliquen algún costo adicional para **LA PREVISORA S.A.** En caso que se presente una propuesta confusa, parcial y/o condicionada y/o que represente costos adicionales, la misma no será tomada en cuenta y por lo tanto no será evaluada.



### **3.1. CAPACIDAD JURÍDICA**

Se deberá presentar la propuesta debidamente suscrita por el Representante Legal de la empresa oferente dentro del plazo y en el sitio fijado para su entrega. La omisión de este requisito desde el momento de presentación de la propuesta no es subsanable y configura el rechazo del ofrecimiento.

El Representante Legal debe encontrarse debidamente facultado para presentar la oferta, suscribir, ejecutar y liquidar el contrato. Cuando los estatutos de la entidad contengan alguna limitación para presentar ofertas, deberá anexarse además de la representación legal, copia del acta de junta o del órgano social según lo establezcan los estatutos en la cual se le faculte para presentarla.

Las propuestas deberán presentarse en razón al objeto establecido en el presente Pliego de Condiciones y ajustarse en todos los puntos a los anexos y a las condiciones estipuladas.

#### **3.1.1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**

Aportar la carta de presentación de la propuesta, **Formato No. 1 “Carta de presentación de la propuesta”** (Al final del pliego de condiciones), la cual deberá ser firmada por el representante facultado del proponente.

La propuesta deberá encontrarse suscrita por el representante legal o apoderado de la persona jurídica, y se deberá aportar además el documento donde conste legalmente lo siguiente:

Que el objeto del presente proceso está comprendido dentro de su capacidad jurídica; y que la persona que suscribe la **“Carta de presentación de la propuesta”** tiene facultades amplias y suficientes para comprometer al proponente en el objeto del contrato e igualmente en su ejecución y liquidación. Si existieren limitaciones en el anterior sentido, la propuesta debe acompañarse del documento en donde conste que

con anterioridad al cierre del proceso, se recibió la correspondiente autorización, de parte de la instancia competente.

### **3.1.2. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Aportar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de su domicilio principal con los siguientes requisitos:

**a.** Expedido dentro de los treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre de la invitación abierta, en el que conste que el proponente se encuentra registrado, que tiene domicilio en Colombia y que el término de su duración no es inferior a la vigencia del contrato, un (1) año más y su liquidación.

**b.** Si de éste certificado se desprende que las facultades del representante legal se encuentran limitadas para presentar la propuesta y firmar el respectivo contrato, deberá anexarse la correspondiente autorización de la Junta Directiva o de Asamblea General de Accionistas acorde al Código de Comercio, según se anote en los estatutos. Dicha autorización deberá comprender la presentación de la propuesta, la ejecución del contrato y su correspondiente liquidación.

**c.** Acreditar que el objeto social de la sociedad se encuentra relacionado con el objeto del contrato, de manera que le permita a la persona jurídica la celebración y ejecución del contrato, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere.

**d.** La empresa deberá tener un tiempo mínimo de constitución de tres (3) años, en caso de ser menor se tendrá en cuenta la experiencia de sus accionistas, socios o constituyentes. La acumulación se hará en proporción a la participación de los socios en el capital de la persona jurídica.

**NOTA:** En caso que el proponente no presente el certificado anterior o que lo presente con el término de vigencia vencido, **LA PREVISORA S.A.** podrá solicitar, según el caso, la presentación o actualización del documento dentro del término establecido para este

efecto.

### **3.1.3 PAZ Y SALVO POR CONCEPTO DE SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES.**

El oferente deberá aportar con su propuesta, certificación en donde conste que la firma o sociedad se encuentra a paz y salvo por concepto de aportes parafiscales (ICBF, SENA, Caja de Compensación Familiar) y de aportes al sistema integral de seguridad social (Salud, Pensión y Riesgos Laborales), de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002, realizados durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de facturación, expedida por el Revisor Fiscal de la empresa o por el Representante Legal de la misma, cuando por disposición legal la firma no esté obligada a tener Revisor Fiscal, la cual deberá ser expedida con fecha no mayor de treinta (30) días calendario a la fecha de cierre.

Por aportes de seguridad social integral y parafiscal se entienden los aportes o giros a cargo de un empleador al Sistema General de Seguridad Social (Salud, Riesgos Laborales, Pensiones) y a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.

### **3.1.4 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA**

El oferente deberá presentar junto con la propuesta una garantía de seriedad de la oferta, expedida a favor de **LA PREVISORA S.A.** con NIT. 860.002.400-2, por una compañía de Seguros legalmente habilitada para ello, con **clausulado entre particulares**, en las siguientes condiciones:

BENEFICIARIO	<b>LA PREVISORA S.A.</b> NIT. 860.002.400-2
AFIANZADO	En el cuerpo de la póliza deberá señalarse el nombre o razón social de la persona jurídica, tal y como figura en el certificado de Existencia y Representación Legal, expedido por la autoridad competente, así como su número de

	identificación.
VIGENCIA	Sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha de cierre del proceso.
CUANTÍA	Por un valor mínimo equivalente al 10% del valor total del presupuesto oficial.
AMPARO	El texto de la garantía deberá indicar textualmente el número, año y objeto del proceso que respalda.
FIRMAS	Deberá estar firmado por quien expide la garantía y por el representante legal del proponente.

Con la póliza se deberá aportar el recibo de pago de la prima, expedido por la Compañía aseguradora. La no presentación de la póliza junto con la propuesta o del recibo de pago con fecha de recaudo superior al de la audiencia de cierre, será causal de **rechazo**.

En caso de requerirse la ampliación de la vigencia de la propuesta, la vigencia de la garantía deberá ser igualmente ampliada.

### **3.1.5 PROPUESTAS CONJUNTAS**

Para el presente proceso contractual, no se aceptan propuestas presentadas por Consorcios, o Uniones Temporales o cualquier otro tipo de asociación.

### **3.1.6 RUT**

El proponente deberá presentar fotocopia del RUT con el fin de acreditar la actividad de la empresa.

### **3.1.7 DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL PROPONENTE**

El proponente deberá aportar junto con la oferta, fotocopia legible de la cédula de ciudadanía del representante legal o quien haga sus veces.

### **3.1.8 VERIFICACIÓN DE NO INCLUSIÓN EN EL BOLETÍN DE RESPONSABLES FISCALES:**

El proponente deberá aportar junto con su propuesta el certificado de responsables fiscales expedido por la Contraloría General de la República, 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.

### **3.1.9 VERIFICACIÓN DE NO INCLUSIÓN EN EL BOLETÍN DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS:**

El proponente deberá aportar junto con su propuesta el certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación, 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.

### **3.1.10 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 del proponente (representante legal de persona jurídica) el proponente 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 que representante legal de la persona jurídica registre antecedentes judiciales consistentes en sentencia judicial condenatoria con pena accesoria de interdicción de derechos y funciones públicas, la propuesta será rechazada.

### **3.1.11 CERTIFICADO DEL SISTEMA REGISTRO NACIONAL DE MEDIDAS CORRECTIVAS – POLICIA NACIONAL**

El proponente deberá aportar el certificado de la consulta del Sistema de Registro Nacional de Medidas Correctivas realizada a través de la página Web de la Policía Nacional de Colombia – Portal de Servicio al Ciudadano, para verificar si existen multas en mora dentro de los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre, impuestas por virtud del artículo 183 del Código Nacional de Policía, Ley 1801 de 2016. El certificado será verificado por **LA PREVISORA S.A.**

En caso que el representante legal de la persona jurídica registre multas, la propuesta será rechazada.

### **3.1.12 LISTA RESTRICTIVA DE LAVADO DE ACTIVOS**

El representante legal del oferente deberá aportar certificación, donde manifieste bajo gravedad de juramento que ni él ni la persona jurídica que representa, se encuentran incluidos en ninguna de las listas restrictivas de lavado de activos.

### **3.1.13 SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.**

Junto con su propuesta, el proponente deberá presentar los siguientes documentos:

1. Una certificación firmada por el Representante Legal en la que se indique que cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con los criterios de valoración dispuestos en la Resolución No. 0312 de 2019 del Ministerio del Trabajo, la que lo modifique o sustituya.

2. Un certificado de afiliación emitido por la ARL, que relacione la clase de riesgo a la que se encuentra expuesto el proveedor de acuerdo con su actividad económica y los centros de trabajo.
3. Carta de designación del responsable del SG-SST firmada por el Representante Legal.
4. Copia de la política de Seguridad y Salud en el Trabajo firmada por el Gerente o Representante Legal.

### **3.1.14 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

En el evento de conocerse casos especiales de corrupción en **LA PREVISORA S.A.** se debe reportar el hecho a través de alguno de los siguientes medios: los números 018000180266 ó 018000130346 o al mail [lineaeticaprevisora@inif.com.co](mailto:lineaeticaprevisora@inif.com.co).

### **3.1.15 TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

El proponente deberá aportar un documento firmado por su representante legal, en el cual declare lo siguiente:

- a. 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 2013 y sus decretos reglamentarios.
- b. Que autoriza, en nombre propio o en representación del proponente a **LA PREVISORA S.A.** para realizar el tratamiento de los datos personales compartidos en la presente invitación, dentro de los que se incluyen datos de identificación, datos de contacto, datos financieros, así como datos biométricos, autorización que tendrá las siguientes finalidades: **i)** Verificar la información suministrada durante el proceso de estudio y contratación, sean estas públicas y privadas de considerarse pertinente, con el fin de comprobar

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

- c.** Que conoce la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.** publicada en la página web [www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co), y que, como titular de la información podrá conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información personal de las bases de datos de **LA PREVISORA S.A.**, esto último, siempre y cuando no se tenga una relación contractual u obligación legal con **LA PREVISORA S.A.**, además de solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de datos personales, revocar dicho consentimiento, conocer el uso que se le da a su información, y acceder gratuitamente a los datos objeto de tratamiento al menos una vez al mes por medio de la inclusión de los canales de contacto establecidos.
- d.** Que cuenta con todas las autorizaciones necesarias para compartir la información personal de las personas que conforman su equipo de trabajo.



- e. Que en caso de no ser aprobada su propuesta, y no sea solicitada la documentación transcurridos dos (2) meses desde su presentación, **LA PREVISORA S.A.** podrá eliminar y/o destruir en forma total la información recibida.

### **3.1.16. CERTIFICADO DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

Conforme a lo establecido en la ley 2014 de 2019 y las demás normas que regulan las inhabilidades e incompatibilidades, El representante legal del oferente deberá aportar certificación debidamente firmada, donde manifieste bajo gravedad de juramento que:

1. 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.
2. De igual manera que no se han beneficiado con la aplicación de un principio de oportunidad por cualquier delito contra la administración pública o el patrimonio del Estado.
3. Y que 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.

### **3.2 CAPACIDAD FINANCIERA**

## **ESTADOS FINANCIEROS**

Para efectos de constatar la capacidad financiera, el proponente deberá presentar Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral con corte a 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017, debidamente certificados y dictaminados, con sus notas aclaratorias, firmados por el Representante Legal, Contador Público y Revisor Fiscal, si lo tuviere. En el Estado de Situación Financiera deberá discriminarse el Activo corriente, Pasivo Corriente y en el Estado de Resultado Integral se deberá discriminar la Utilidad Operacional

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

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

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

### **Indicadores que se deben acreditar**

Para participar en el proceso de selección, el proponente deberá cumplir con los siguientes indicadores a 31 de diciembre de 2018:

1. Capital de Trabajo (Activo corriente – Pasivo corriente): Mayor o igual al 9% del presupuesto oficial de la contratación.
2. Patrimonio Total: Mayor o igual al 10% del presupuesto oficial de la contratación.
3. Índice de Liquidez (Activo corriente / Pasivo corriente): Mayor o igual a 1.

Se considera que el proponente CUMPLE con la capacidad financiera solicitada por Previsora y que está habilitado para continuar en el proceso, si obtiene en cada indicador los márgenes anteriormente establecidos.

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

Si el proponente no acredita la capacidad financiera exigida será rechazado.

### **Solicitud de información adicional**

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

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

### **3.3 CAPACIDAD TÉCNICA**

La capacidad técnica del proponente será determinada con base en lo requerido en el presente numeral. La verificación de la capacidad técnica no otorgará puntaje alguno, solamente determinará si la propuesta **CUMPLE O NO CUMPLE** con lo requerido en el pliego de condiciones y por consiguiente queda habilitado.

#### **3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE**

El proponente deberá contar con la siguiente experiencia, la cual debe ser adjuntada a su propuesta:

Con el fin de cumplir con la experiencia mínima habilitante, el proponente deberá adjuntar con su propuesta tres (3) de certificaciones de contratos celebrados con empresas nacionales públicas o privadas, ejecutados o en ejecución durante los últimos cinco (5) años contados a partir de la fecha de cierre de la presente invitación.

Las certificaciones deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Todas las certificaciones debe ser expedidas por compañías de seguros legalmente establecida en el país.
- Su objeto debe contener las actividades indicadas las cuales deben referir servicios de asistencia de automóviles, domiciliaria y de personas. El plazo de ejecución de cada uno de los contratos certificados no puede ser inferior a un (1) año.
- Para los contratos en ejecución estos deben haber sido ejecutados o estar en ejecución en un porcentaje mínimo del 50% tanto en presupuesto como en vigencia.
- El valor de cada uno de los contratos certificados debe superar el 70% del presupuesto oficial antes de IVA destinado para este proceso.

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

- Ser expedidas únicamente por el contratante, suscritas por las personas competentes o autorizadas para ello.
- Contener expresamente el nombre de la entidad contratante.
- Indicar expresamente el objeto del contrato.
- Deberá estar firmada por el representante legal, o por quien tuvo a su cargo el control de ejecución del contrato, se debe indicar:
  - Nombre completo de quien firma
  - Cargo
  - Empresa Nombre de la aseguradora
  - Teléfono de contacto
  - Dirección de correo electrónico
  - Ciudad
- Indicar la fecha de inicio y de terminación del contrato.
- En cada certificación se deberá expresar la calidad con la que se prestó el servicio, con niveles de calificación excelente, bueno, cumple a satisfacción, etc, identificando plenamente la calificación de la prestación del servicio por parte del ente certificador.
- Valor del contrato, incluidas las adiciones si las hubiere. El valor del contrato para las certificaciones de experiencia que se anexen, podrá estar expresado en moneda legal colombiana de la época, o en salarios mínimos legales de la época, o en moneda extranjera, caso en el cual, los valores serán objeto de conversión por parte de **LA PREVISORA S.A.** 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 (TCRM) Promedio Anual correspondiente al año de ejecución, para lo cual **LA PREVISORA S.A.** tomará la publicada por el Banco de la República para el año correspondiente en el link [http://www.banrep.gov.co/series-estadisticas/see\\_ts\\_cam.htm#1992](http://www.banrep.gov.co/series-estadisticas/see_ts_cam.htm#1992)
  - 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 (TCRM) Promedio Anual correspondiente al año de ejecución para lo cual se procederá como se indicó en el párrafo anterior, en el link allí indicado.

- Realizadas las conversiones correspondientes, se verificará el cumplimiento del monto exigido en este numeral de acuerdo con el año de ejecución del contrato certificado, con base en los valores históricos de los salarios mínimos legales vigentes.

Las certificaciones pueden ser reemplazadas por copia de los contratos o actas de liquidación, las cuales deberán contener la totalidad de la información solicitada para efectos de establecer el mínimo de experiencia requerida. Se aceptan certificaciones dirigidas a otras entidades, siempre y cuando en el contenido de estas, se pueda certificar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

**LA PREVISORA S.A.** se reserva el derecho de confirmar la veracidad de las certificaciones de experiencia.

En caso que el proponente presente certificación de experiencia de contratos suscritos bajo la modalidad de Consorcios o Uniones temporales, sólo se tendrá en cuenta la experiencia de quien presente la propuesta a este proceso de acuerdo a su participación en dicho Consorcio o Unión temporal, así mismo, el valor facturado que debe informar el proponente será el correspondiente al porcentaje de participación que hubiere tenido en los mismos, el cual deberá estar relacionado en la certificación expedida por la entidad contratante.

Si la certificación incluye varios contratos, el proponente deberá indicar en forma precisa si son adiciones al principal o si son contratos diferentes, caso en el cual, deberá informar claramente cuáles son los contratos que desea que **LA PREVISORA S.A.** tenga

en cuenta para su verificación. Si la certificación incluye el contrato principal con sus adiciones, prórrogas y Otros-sí, se entenderá como un solo contrato certificado.

**LA PREVISORA S.A.** podrá solicitar a los oferentes aclaración de las certificaciones o la presentación de los documentos que conduzcan a ello, sin embargo, si el oferente **no acredita** toda la información que permita evaluar la experiencia exigida o si la aclaración no se entrega en los tiempos predeterminados, la oferta será **RECHAZADA**. En ejercicio de esta facultad, los oferentes no podrán adicionar, modificar o mejorar sus propuestas. **No se aceptarán auto-certificaciones.**

En caso que la certificación presente inconsistencias de forma y no de fondo, se solicitará aclaración al proponente el cual debe responder dentro de los términos fijados para tal fin y sin que esto le dé derecho a cambiar ni el contrato certificado ni la empresa que certifica.

Estos documentos son subsanables en cuanto a su contenido, sin embargo, si el oferente no acredita toda la información que permita evaluar la experiencia exigida, la oferta será **RECHAZADA**.

### **3.3.2 EXPERIENCIA DEL EQUIPO REQUERIDO PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO:**

El proponente es libre de establecer en su propuesta el número de personas a utilizar en el desarrollo de los servicios contratados, de acuerdo con el enfoque de organización que le dé a los mismos, pero debe garantizar como mínimo el siguiente personal profesional, cuyos perfiles deberán ser los mismos durante el desarrollo total de las actividades objeto del contrato, las condiciones son las siguientes:

<b>Perfil</b>	<b>Formación Académica</b>	<b>Experiencia Mínima</b>	<b>Responsabilidades</b>	<b>Porcentaje de dedicación</b>
Un (1) Director Comercial	Posgrado	Acreditar tres (3) años mínimo como director comercial en contratos de	Entregar los informes de seguimiento Hacer la presentación del	50 %

		asistencia con compañías de seguros.	seguimiento mensual. Dar respuesta a los requerimiento de Previsora dentro del plazo fijado.	
Un (1) Ejecutivo De Cuenta	Pregrado	Acreditar dos (2) años mínimo como ejecutivo de cuentas en contratos de asistencia con compañías de seguros.	Atender todas las solicitudes de tipo administrativo como liquidación de las cuentas, facturación, reportes de servicios, informes técnicos de casos especiales.	100 %
Un (1) Supervisor	Técnico o estudiante de sexto semestre en delante (aprobado quinto semestre) de carreras en Seguros, Finanzas y Comercio, Contaduría, Mercadeo, Administración de Empresas, Administrador Público, Economía, Ingeniería Industrial, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrat	Con experiencia mínima de un año en contact center y servicio al cliente, con buen manejo de programas ofimáticos	Monitorear la operación del contrato de Previsora, 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%



	iva o similares			
Quince (15) Asesores o agentes telefónicos:	Estudiante en formación profesional, técnica o tecnológica	Estudiante en Con experiencia de mínimo 1 año en el cargo 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.	Atención oportuna de las llamadas entrantes, realizar la apertura del expediente de cada caso de solicitud de servicio, brindar información del estado de la solicitud, aclarar inquietudes o dudas de los asegurados respecto al alcance de la cobertura.	100%

De contener y cumplir con los perfiles relacionados en el cuadro anterior, se declarará **HÁBIL** al proponente.

Los documentos que se mencionan más adelante deben ser adjuntados en la propuesta y serán necesarios únicamente para los cargos de Director Comercial, Ejecutivo de Cuenta y Supervisor(es):

- Hoja de vida del personal.
- Certificaciones que acrediten la experiencia.
- Certificación de estudios (diplomas, acta de grado o tarjeta profesional).

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

- Nombre de la entidad contratante.

- Deberá estar firmada por el representante legal, gerente o director de recursos humanos o quien haga sus veces o funcionario competente supervisor del contrato y se debe indicar el nombre de quien firma, cargo y teléfono Nombre de la persona a quien se le expide la certificación y cargo.
- Objeto del Contrato 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.
- Fecha de iniciación del contrato.
- Fecha de terminación del contrato.
- Fecha de expedición de la certificación.
- Estar impresa en papel membretado de la empresa que expide la certificación

**LA PREVISORA S.A.**, podrá solicitar a los oferentes aclaración de las certificaciones o la presentación de los documentos que conduzcan a ello, conforme a lo establecido en el pliego de condiciones. En ejercicio de esta facultad, los oferentes no podrán adicionar, modificar o mejorar sus propuestas.

Estos documentos son subsanables en cuanto a su contenido, sin embargo, si el oferente no acredita toda la información que permita evaluar la experiencia exigida, la oferta será **RECHAZADA**.

**LA PREVISORA S.A.**, sólo tendrá en cuenta para su verificación el número de certificaciones solicitadas numeradas en orden ascendente, las demás no serán tenidas en cuenta.

**LA PREVISORA S.A.**, se reserva el derecho de verificar, cuando lo considere necesario, la información que suministren los oferentes sobre el personal requerido.

Los recursos mínimos exigidos deberán ser tenidos en cuenta por los proponentes, para la valoración de su propuesta económica.

#### **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.
- El proponente debe permitir realizar los cambios de personal que **LA PREVISORA S.A.**, por intermedio del supervisor del contrato de manera motivada le solicite, en ejercicio de esta facultad se reserva el derecho de exigir el reemplazo de cualquier persona vinculada a proyecto objeto del contrato.
- En el caso de requerirse durante la ejecución del contrato cambios de personal, éstos deberán ser reemplazados en un término no superior a tres (3) días, por personas que cumplan con los mismos requisitos exigidos o superiores; El Gerente de proyecto deberá presentar para aprobación de **LA PREVISORA S.A.**, un plan de transición con recursos, responsabilidades y fechas, encaminado a recuperar el avance esperado de las tareas a cargo del personal que se retira.
- **LA PREVISORA S.A.**, se reserva el derecho de verificar, cuando lo considere necesario, la información que suministre **EL PROVEEDOR** sobre el personal requerido.
- La totalidad del recurso humano puesto a disposición para el desarrollo del contrato a celebrar o cualquier otra persona vinculada con el proveedor para el desarrollo de las actividades propias del contrato, no tendrán ningún tipo de vinculación laboral con **LA PREVISORA S.A.**, y los costos que genere la relación laboral deberán ser asumidos en su totalidad por **EL PROVEEDOR** seleccionado.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS MÍNIMAS**

Todos los servicios y requerimientos descritos en el presente numeral, son de obligatorio cumplimiento para la prestación del servicio, las propuestas que no cumplan con la totalidad de los requerimientos, así como las que no cumplan con la capacidad técnica no se tendrán en cuenta en el proceso de selección, por lo tanto, no serán calificadas.

Los oferentes aceptan íntegramente las condiciones y obligaciones establecidas en los presentes pliegos de condiciones, sus adendas o aclaraciones formarán parte integrante del contrato a celebrar.

El proveedor con la presentación de su propuesta se obligará a cumplir con los parámetros establecidos en los anexos que se detallan a continuación:

- Requisitos Generales – Seguridad de la Información.
- Requisitos para Servicios Outsourcing.
- Requisitos para la Conectividad a la RED y/o Datacenter.
- Requisitos para Servicios de Contact Center.
- Requisitos para Servicios de IVR.
- Controles de Ciberseguridad.

Se debe indicar de manera expresa por parte del proveedor en su propuesta, una manifestación sobre su compromiso de cumplimiento (cumple/no cumple) para cada una de las siguientes obligaciones:

#### **4.1. CONDICIONES ASISTENCIA AUTOMÓVILES**

A continuación se presentan los requisitos mínimos obligatorios del servicio de asistencia automóbiles en los segmentos de Livianos, producto livianos mayor a 10 años, Pesados, Pesados Especiales (Bomberos, Aseo, Acueducto, etc.), Motos y demás asistencias que el oferente deberá presentar:

Es importante mencionar que, para las pólizas que se encuentren vigentes y/o sean emitidas antes del 1 de abril de 2020, y hasta la finalización de su vigencia, se tendrán que mantener las condiciones de asistencia que se adjuntan y se nombran como versión anterior, incluyendo las cuentas definidas como especiales.

El proponente, debe presentar con la propuesta la relación de los convenios que tiene suscritos con sus proveedores de servicios de grúa a nivel nacional donde estén relacionados los vehículos propios o no que posee indicando zona de operación, tipo, placas, modelo y que tenga vigente los seguros y requisitos obligatorios de ley para estos vehículos, a fin de determinar la capacidad que tiene para el servicio de grúa a nivel nacional.

Los daños y perjuicios causados por el proveedor al vehículo asegurado o a terceros durante la prestación del servicio, serán responsabilidad de la firma de asistencia y ésta deberá responder dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al evento por la reparación de los mismos. Frente a esta situación, todos los casos sin excepción se deben informar a **LA PREVISORA S.A.**, a más tardar el día hábil siguiente, con las acciones pertinentes tomadas, para que de esta forma se pueda dar respuesta al asegurado. Cuando se presenten este tipo de daños, se debe realizar el registro fotográfico y/o documentar con los soportes pertinentes para cuantificar los daños generados y resarcimiento al cliente. Los gastos adicionales que tenga que incurrir el asegurado durante el tiempo de reparación deberán ser asumidos y/o subsanados por el proveedor de asistencia, con el propósito de resarcir el impacto de la situación.

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.

Al inicio del contrato se revisará la lista de abogados de la firma de asistencia, 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.

El abogado designado por la firma de asistencia y éste, se comprometen a presentar en la periodicidad que sea establecida por **LA PREVISORA S.A.**, todos los soportes levantados del sitio del accidente o servicio (fotos, IPAT, formatos firmados por las partes, etc.), los informes detallados de los procesos atendidos, el estado de los mismos y cualquier otra novedad.

#### **4.1.1. Asistencia a Vehículos Livianos de Servicio Particular y Público**

El proveedor se encargará de atender los servicios de asistencia en viaje que se detallan a continuación, bajo las siguientes condiciones:

- 4.1.1.1. 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.
- 4.1.1.2. 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.
- 4.1.1.3. Salida a otro país:** Cuando el asegurado desee desplazarse a otro país diferente a los del pacto andino, deberá informar al proveedor seleccionado con 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.

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 serán 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 seleccionado 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 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.**

#### **4.1.1.4. Servicio de Grúa**

##### **4.1.1.4.1. Por Avería o Accidente**

El proveedor seleccionado 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, según los siguientes límites y condiciones:

- 1.** Límite máximo por el servicio de grúa por avería será de 50 smdlv, el cual contempla un solo recorrido por evento, con un límite de 12 eventos en la vigencia / año.
- 2.** Límite máximo por el servicio de grúa por accidente será de 80 smdlv, el cual contempla un solo recorrido, sin límite de eventos.

Si el servicio solicitado por el asegurado o conductor supera el límite anteriormente mencionado, éste deberá asumir el valor del excedente.

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 seleccionado**, está obligada 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.

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 o por **LA PREVISORA S.A.**, según la cobertura correspondiente.

**Nota:** El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro 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.

#### **4.1.1.5. Servicio de taxi en caso de accidente o avería: (desde el kilómetro cero "0")**

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).



#### **4.1.1.6. Servicio de Carro Taller**

El proveedor prestará servicio de cambio de llanta – pasó de corriente – 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 (2) dos eventos al año.

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

#### **4.1.1.7. Pérdida de Llaves**

El proveedor se encargará de los gastos de reposición en caso de pérdida de las llaves del vehículo hasta por 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 (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.

#### **4.1.1.8. Estancia y Desplazamiento de los Ocupantes por Inmovilización del Vehículo**

El proveedor se encargará de los siguientes gastos, (desde el kilómetro 25) en caso de varada o accidente del vehículo asegurado:

- 1.** La estancia de una noche en hotel hasta un máximo de 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 5 horas e inferior a 48 horas, según el criterio del responsable del taller elegido.
- 2.** 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.
- 3.** 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 total de 50 smldv.
- 4.** En el caso del literal 4.1.1.8.2., si el número de personas fuera de dos 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 de características similares al asegurado, del que podrán disponer por un período máximo de cuarenta y ocho (48) horas y con un costo máximo de facturación total de 50 smldv. El presente servicio se prestará por reembolso.

#### **4.1.1.9. 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:

1. Estancia de una noche en hotel con un máximo por persona de 25 smldv (hasta 5 personas), o
2. 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 50 smldv.
3. Si el número de personas fuera de dos 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 de características similares al asegurado, del que podrán disponer por un período máximo de cuarenta y ocho (48) horas y con un costo máximo de facturación total de 50 smldv. El presente servicio se prestará por reembolso.

#### **4.1.1.10. 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:

1. El transporte del vehículo asegurado hasta un límite máximo de 50 smldv.
2. El depósito y custodia del vehículo asegurado con una suma máxima de 1 smmlv, sin perjuicio de la restricción de 48 horas.
3. 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.

#### **4.1.1.11. 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.

#### **4.1.1.12. 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.

#### **4.1.1.13. Servicio de Conductor Elegido**

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 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 se 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 definidas 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 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

Cubre hasta (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 (1) evento al día y máximo (2) por mes. Aplica únicamente para vehículos de uso particular.

Los documentos del vehículo deberán estar al día, en cumplimiento con la normatividad vigente.

#### **4.1.1.14. Servicio de Conductor por Incapacidad**

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 sustituirle 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.**, tenga oficina y hasta 30 km. A la redonda del perímetro urbano de esas ciudades.

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.

#### **4.1.1.15. Servicio de Conductor Familiar**

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 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 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.

#### **4.1.1.16. Asistencia Jurídica**

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.**

El presente servicio se prestará en concordancia con los parámetros normativos fijados en la ley correspondiente.

##### **4.1.1.16.1. Asistencia Presencial de Abogado en Accidente de Tránsito**

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 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.

#### **4.1.1.16.2. Asistencia para la Liberación del Vehículo Ante la Autoridad Competente**

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.

#### **4.1.1.16.3. Auxilio Casa Cárcel**

El proveedor suministrará un aporte económico de 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.

#### **4.1.1.16.4. Asistencia Jurídica en Centros de Conciliación**

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.



#### **4.1.1.16.5. Asistencia Jurídica en Caso de Hurto del Vehículo Asegurado**

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 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.

#### **4.1.1.16.6. Orientación Jurídica Telefónica Ante Imposición de Comparendo**

El proveedor prestará el servicio de orientación jurídica telefónica mediante el cuales 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.

#### **4.1.1.16.7. Asistencia en Audiencia de Comparendos**

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.

#### **4.1.1.17. Asistencia a las Personas**

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 90 días.

Bajo este programa de asistencia en viaje a las personas se presta servicio a: 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 movilicen en el vehículo.

#### **4.1.1.18. Aporte Económico por Urgencia o Emergencia Médica por Accidente o Enfermedad en el Extranjero**

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 1.550 smldv sin aplicar ningún deducible, si durante el viaje al extranjero el asegurado sufre un accidente o enfermedad imprevista

#### **4.1.1.19. Aporte por Urgencia o Emergencia Odontológica en el Exterior**

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 55 smldv, incluidos en el monto máximo de los 1.550 smldv enunciados en el numeral "aporte económico por urgencia o emergencia médica por accidente o enfermedad en el extranjero".

#### **4.1.1.20. Aporte Económico para Medicamentos**

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 de 55 smldv, incluidos en el monto máximo de los 1.550 smldv enunciados en el

numeral "aporte económico por urgencia o emergencia médica por accidente o enfermedad en el extranjero".

#### **4.1.1.21. Traslado y Acompañamiento de Menores de 16 Años**

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 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 le proporcionará una persona para que le atienda durante el viaje y/o se le harán todos los arreglos para coordinar con la aerolínea para que pueda viajar en condición de "menor no acompañado".

#### **4.1.1.22. Transporte o Repatriación del Asegurado en Caso de Accidente o Enfermedad Súbita**

El proveedor orientará y pagará los gastos de traslado para la repatriación del asegurado hasta por 1.550 smldv, 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.

#### **4.1.1.23. Prolongación de la Estancia del Asegurado por Accidente o Enfermedad**

El proveedor asumirá el costo del alojamiento en un hotel escogido por el asegurado hasta por 100 smldv en Colombia y hasta por 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.

#### **4.1.1.24. Desplazamiento de un Familiar del Asegurado**

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 acompañarle, hasta por un monto de 100 smldv, en caso que la hospitalización del asegurado sea superior a cinco (5) días y encontrándose solo.

#### **4.1.1.25. Estancia de un Familiar del Asegurado**

El proveedor pagará al familiar los gastos de alojamiento en un hotel elegido por él para el total de la estancia, con unos límites, de 90 smldv en Colombia y de 190 smldv fuera de Colombia, como complemento al servicio de "desplazamiento de un familiar del asegurado"

#### **4.1.1.26. Desplazamiento del Asegurado por Fallecimiento en Colombia de un Familiar**

El proveedor pagará los gastos de su desplazamiento al lugar de inhumación en Colombia hasta un máximo de 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.

#### **4.1.1.27. Transporte o Repatriación del Asegurado Fallecido y Traslado de los Acompañantes**

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 1550 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.

#### **4.1.1.28. Localización y Transporte de los Equipajes y Elementos Personales**

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.

#### **4.1.1.29. Aporte Económico por Extravió del Equipaje del Asegurado**

El proveedor pagará al asegurado hasta 70 smldv y hasta 3 eventos en un año de vigencia de la póliza, en caso 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 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.

#### **4.1.1.30. Transmisión de Mensajes Urgentes**

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 en las CONDICIONES ASISTENCIA AUTOMÓVILES numeral 4.1, u otra situación de emergencia, a cualquier hora del día, los 365 días del año.

#### **4.1.1.31. Asistencia Administrativa en Caso de Pérdida de Documentos**

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.

#### **4.1.1.32. Asistencia Jurídica en el Exterior**

El proveedor orientará al asegurado al encontrándose de viaje en el exterior en la consecución de abogados para asesorarlo en asuntos de tipo legal (servicio de referencia), a solicitud de éste.

#### **4.1.1.33. Servicio de Escolta en Caso de Intento de Hurto con Violencia**

(Desde el kilómetro cero "o")

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 20 smldv y un límite de (5) eventos al año.

El proveedor se encargará de indagar frente a la situación presentada con el fin de confirmar la prestación del servicio.

#### **4.1.1.34. Pequeños Accesorios**

El proveedor reconocerá al asegurado por reposición e instalación a través del proveedor designado, los daños súbitos o 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. **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 20 smdlv incluido el IVA por evento y dos (2) eventos al año; sin aplicación de deducible alguno. Así mismo, se excluye el desgaste natural o vetustez 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:

#### **4.1.1.34.1. Exclusiones Amparo Pequeños Accesorios**

- 1.** 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.
- 2.** Daño en la tapa de gasolina, boceles, lunas, emblemas, brazos limpia brisas, película de seguridad, y bombillos causados por colisión con otro vehículo o bienes, o si ha hecho reclamación por el amparo de pérdida menor daños, ante la aseguradora.
- 3.** Cualquier reposición que sea obligatoria por un daño que no sea súbito e imprevisto. reposición de repuestos que no se consigan o no estén a la venta en Colombia, que hayan sido descontinuados o que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- 4.** Los daños en cualquier parte del vehículo o elementos diferentes a los cubiertos y mencionados en el presente amparo.
- 5.** Pintura o mano de obra sobre tapa de gasolina, boceles, lunas, emblemas, brazos limpia brisas y películas de seguridad.

#### **4.1.1.35. Llantas Estalladas y Amortiguadores**

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:

- 1.** Solamente se reemplazarán las llantas y amortiguadores que cumplan con las características de ancho y alto originales indicadas por el fabricante del vehículo.
- 2.** 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.
- 3.** Toda indemnización se reconocerá por reposición, bajo ninguna condición se indemnizará con dinero.
- 4.** Los valores de las llantas y/o de los amortiguadores se estiman con el valor normal existente e histórico del mercado.
- 5.** El valor del montaje se incluye dentro del amparo, cualquier otro servicio correrá por cuenta del asegurado.
- 6.** La compañía remitirá al asegurado a uno de los puntos autorizados para efectuar el cambio de la llanta y/o los amortiguadores.
- 7.** 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.
- 8.** 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).

El límite de la cobertura es de hasta la suma de 20 smdlv incluido el IVA por evento y dos (2) eventos al año; sin aplicación de deducible alguno. Así mismo, se excluye el desgaste natural o vetustez o por uso de años 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:

#### **4.1.1.35.1. Exclusiones Amparo Llantas Estalladas**

1. Hurto en cualquiera de sus modalidades los daños a rines y daños adicionales que haya sufridos el vehículo como consecuencia de la llanta estallada.
2. 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.
3. Cuando la llanta haya sido rodada después de haberse producido un pinchazo o pérdida en la presión de inflado.
4. Cuando la llanta se pueda reparar no se cubrirá dicha reparación ni se cambiará la llanta.
5. Cuando se presente reclamación a la aseguradora de otras partes del vehículo, incluyendo la llanta.
6. Averías a las llantas por el mal uso de las herramientas y/o maquinarias automáticas en el montaje o desmontaje de las mismas.
7. 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.

#### **4.1.2. Vehículos Livianos Mayores a Diez (10) Años.**

El proveedor se encargará 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.

#### **4.1.2.1. 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.

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.**

#### **4.1.2.2. Servicio de Grúa:**

##### **4.1.2.2.1. 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.

#### **4.1.2.2.2. 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.

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 o por **LA PREVISORA S.A.**, según la cobertura correspondiente.

**Nota:** El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro 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 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.

#### **4.1.2.3. Servicio de Carro Taller:**

El proveedor prestará el servicio de cambio de llanta – pasó de corriente – 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.

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.

#### **4.1.2.4. Servicio de Conductor Elegido:**

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 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.

#### **4.1.2.5. Asistencia Jurídica:**

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.**

El presente servicio se prestará en concordancia con los parámetros normativos fijados en la ley correspondiente.

#### **4.1.2.5.1. Asistencia Presencial de Abogado en Accidente de Tránsito:**

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.

#### **4.1.2.5.2. Asistencia para la Liberación del Vehículo Ante la Autoridad Competente:**

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.

#### **4.1.2.5.3. Asistencia Jurídica en Centros de Conciliación:**

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.

#### **4.1.2.5.4. Orientación Jurídica Telefónica Ante Imposición de Comparendo:**

El proveedor 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.

#### **4.1.3. Asistencia a Vehículos Pesados**

El proveedor se encargará de atender los servicios de asistencia en viaje que se detallan a continuación, bajo las siguientes condiciones:

##### **4.1.3.1. 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.**,

##### **4.1.3.2. 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 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.**

#### **4.1.3.3. Servicio de Grúa (cabezote y remolque) Asegurados:**

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 tráiler.

##### **4.1.3.3.1. Por Falla Mecánica o Avería o Accidente:**

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 **130 smldv.**

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 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 custodio) 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 o por **LA PREVISORA S.A.**, según la cobertura correspondiente.

**Nota:** El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro 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 se debe tener en cuenta que para los casos que se detallan a continuación el servicio debe contemplarse la prestación del servicio hasta el límite establecido:

1. Cuando el vehículo se encuentre en garantía y el asegurado solicite que sea llevado al concesionario donde adquirió el automotor.
2. 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.
3. 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.

#### **4.1.3.3.2. Rescate sin desplazamiento:**

El proveedor en caso de volcamiento y que sea necesario para el proceso de rescate del vehículo usar desde una grúa en adelante, se establece un límite de 260 smldv.

#### **4.1.3.4. Desplazamiento y Estancia en Hotel para Mecánico Elegido (a partir del kilómetro treinta "30"):**

El proveedor se encargará de la coordinación y prestación de los siguientes servicios:

1. 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.
2. 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 (5) noches hasta un límite total de la estadía de 45 smldv.

#### **4.1.3.5. Desplazamiento de Conductor Elegido para Recuperación del Vehículo (a partir del kilómetro treinta "30"):**

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 90 smldv.

#### **4.1.3.6. Estancia en Hotel para el Conductor por Robo o Inmovilización del Vehículo por Falla Mecánica o Avería (a partir del kilómetro treinta "30"):**

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 45 smldv.

#### **4.1.3.7. Desplazamiento del Conductor por Inmovilización del Vehículo (a partir del kilómetro treinta "30"):**

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:

1. 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
2. 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.

**4.1.3.8. Depósito o Custodia del Vehículo Reparado o Recuperado (a partir del kilómetro cero “0”):**

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 35 smldv.

En las solicitudes de custodia o depósito por falla mecánica o avería, el asegurado contará con un plazo de tres (3) días para retirar el vehículo. Posterior a este tiempo, el asegurado tendrá que asumir el costo de los días adicionales.

**4.1.3.9. Localización y Envío de Repuestos de Vehículo Pesado (a partir del kilómetro cero “0”):**

Después de 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.

#### **4.1.3.10. Información de Talleres Mecánicos, Grúas y Concesionarios:**

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.

#### **4.1.3.11. Asistencia Jurídica:**

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:

1. Atenderá los servicios de manera presencial en el lugar de los hechos dentro de los tiempos previstos en los ANS.
2. 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.,**
3. El presente servicio se prestará en concordancia con los parámetros normativos fijados en la ley correspondiente.

##### **4.1.3.11.1. Asistencia Presencial de Abogado en Accidente de Tránsito:**

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.

**4.1.3.11.2. Asistencia para la Liberación del Vehículo Ante la Autoridad Competente:**

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.

**4.1.3.11.3. Auxilio Casa Cárcel:**

El proveedor suministrará un aporte económico de 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.

**4.1.3.11.4. Asistencia Jurídica en Centros de Conciliación:**

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 en razón de un accidente de tránsito.

#### **4.1.3.11.5. Asistencia Jurídica Presencial en Caso de Hurto del Vehículo Asegurado:**

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 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.

#### **4.1.3.11.6. Orientación Jurídica Telefónica Ante Imposición de Comparendo:**

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.

#### **4.1.3.11.7. Asistencia en Audiencia de Comparendos:**

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.

#### **4.1.3.12. Asistencia a las Personas (a partir del kilómetro cero "0"):**

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.

#### **4.1.3.12.1. 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 cabezote (según se informe en la cobertura correspondiente), siempre que no exceda el límite de personas definido en la tarjeta de propiedad.

#### **4.1.3.12.2. Referencias Médicas:**

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.

#### **4.1.3.12.3. Referencia de Profesionales en Psicológica Individual y/o Familiar:**

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

#### **4.1.3.12.4. Servicio de Transmisión de Mensajes Urgentes:**

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 anexo, u otra situación de emergencia, a cualquier hora del día, los 365 días del año.



#### **4.1.3.12.5. Traslado en Caso de Fallecimiento o Entierro Local (a partir del kilómetro treinta "30"):**

El proveedor realizará los trámites legales y asumirá hasta un límite de 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:

1. Traslado del cadáver hasta el lugar de entierro o inhumación, siempre y cuando se encuentre dentro del territorio de Colombia, o
2. 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.

#### **4.1.4. Asistencia a Vehículos Pesados Especiales Tipo Bomberos, Aseo, Acueducto, etc.**

##### **4.1.4.1. Servicio de Grúa por Accidente o Avería.**

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 los establecidos en el clausulado normal de pesados, con la capacidad de carga que superan las 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 incluye el traslado para descargar 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 2 o 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.

#### **4.1.5. Asistencia a Motocicletas (motos, cuatrimotos, isocarro, motocarro)**

El proveedor se encargará de atender los servicios de asistencia en viaje que se detallan a continuación, bajo las siguientes condiciones:

##### **4.1.5.1. 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.

##### **4.1.5.2. 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.**

#### **4.1.5.3. Servicio de Grúa por Avería o Accidente**

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. La cobertura máxima **50 smldv**.

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 o por **LA PREVISORA S.A.**, según la cobertura correspondiente.

**Nota:** El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro 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.

#### **4.1.5.4. Servicio de Taxi en Caso de Accidente o Avería (desde el kilómetro cero "0")**

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 **5 smldv**.

#### **4.1.5.5. 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 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 máximo **20 smldv**.

#### **4.1.5.6. Servicio de Transmisión de Mensajes Urgentes (a partir del kilómetro cero)**

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 anexo, u otra situación de emergencia, a cualquier hora del día, los 365 días del año.

#### **4.1.5.7. Asistencia Jurídica (a partir del kilómetro cero "0"):**

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:

1. Los servicios se prestarán de manera presencial en el lugar de los hechos dentro de los tiempos previstos en los ans.
2. 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.**
3. El presente servicio se prestará en concordancia con los parámetros normativos fijados en la ley correspondiente.

#### **4.1.5.7.1. Asistencia Jurídica Presencial en Caso de Accidente de Tránsito:**

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.

#### **4.1.5.7.2. Orientación Jurídica Telefónica en Casos de Imposición de Comparendo:**

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.

#### **4.1.5.7.3. Auxilio Casa Cárcel:**

El proveedor suministrará un aporte de 65 smldv en caso 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.

#### **4.1.5.7.4. Asistencia en Audiencia de Comparendos:**

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.

#### **4.1.5.7.5. Asistencia Jurídica en Caso de Hurto del Vehículo:**

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 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.

#### **4.1.5.8. Información de Talleres Mecánicos Grúas y Concesionarios (a partir del kilómetro cero "0"):**

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.

#### **4.1.5.9. Referencias de Centros Médicos:**

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.

#### **4.1.6. Tarifa Alternativa Obligatoria**

El proveedor deberá presentar una tarifa alternativa, para los segmentos de livianos y pesados, en los cuales se contempla una ampliación de la cobertura para determinados servicios según se detalla, más adelante. Es decir, tendrá que presentar para los segmentos en mención (liviano y pesado), tarifa para la opción A (según se menciona para los segmentos Livianos y pesados) y opción B, según se detalla a continuación:

##### **4.1.6.1. Livianos opción B:**

###### **4.1.6.1.1. Grúa por Avería o Accidente:**

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 80 smldv.

###### **4.1.6.1.2. Conductor Elegido, Incapacidad o Familiar:**

Cubre hasta (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, aplica únicamente para vehículos de uso particular.

Demás servicios, se mantienen de acuerdo a los mencionados.

##### **4.1.6.2. Pesados opción B:**

#### **4.1.6.2.1. Grúa por Avería o Accidente:**

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 130 smldv.

Demás servicios, se mantienen de acuerdo a los mencionados.

#### **4.1.7. Otros servicios de Asistencia de Automóviles por Evento.**

El proveedor deberá presentar los servicios mencionados más adelante, para los cuales tendrán que ofrecer una tarifa por servicio prestado, el cual debe incluir el FEE y los otros costos asociados (se debe discriminar la tarifa en la propuesta presentada):

##### **4.1.7.1. Rutina Básica de Ejercicio:**

A solicitud del asegurado, el proveedor seleccionado orientará telefónicamente sobre rutinas de ejercicio. 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.

##### **4.1.7.2. Chef a Domicilio:**

Por solicitud del asegurado, el proveedor seleccionado coordinará la asistencia de un chef profesional al lugar del evento especificado por el mismo. Para ello, el asegurado debe suministrar la siguiente información: nombre, teléfono, tipo de gastronomía requerida, hora y lugar del evento. Este servicio aplica sólo en ciudades principales. Los ingredientes deben ser suministrados por el Beneficiario.

El servicio debe ser solicitado con 8 horas de anticipación y/o cancelado con 2 horas antes del evento programado. Cena para máximo 20 personas.



#### **4.1.7.3. Vigilante a Domicilio:**

Por solicitud del asegurado el proveedor seleccionado coordinará la asistencia de un vigilante al lugar del evento especificado por el mismo. Para ello, el asegurado debe suministrar la siguiente información: nombre, teléfono, hora y lugar del evento. Servicio prestado en las ciudades principales de Colombia.

El servicio debe ser solicitado con 8 horas de anticipación y/o cancelado con 2 horas antes del evento programado.

#### **4.1.7.4. Reemplazo de Empleada Doméstica en Caso de Emergencia:**

En caso de incapacidad médica de la empleada doméstica derivada de una enfermedad o accidente, el proveedor seleccionado enviará una empleada doméstica a su domicilio, para que pueda proceder a ejercer las labores en el domicilio registrado del asegurado. El servicio debe ser solicitado por lo menos con 24 horas de anticipación y en caso de que se desee cancelar el servicio, se debe hacer con 60 minutos de anticipación.

La Empleada Doméstica prestará servicios de Limpieza en general del hogar, lavado de los platos, organización de armarios y cajones y la preparación de la comida entre otros.

El servicio se presta en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y, Cartagena.

- 1.** Se presta en caso de incapacidad mayor a 3 días. Máximo 8 horas hábiles por día.
- 2.** El Asegurado debe enviar vía email la incapacidad médica y copia de la historia clínica para proceder con la coordinación.

#### **4.1.7.5. Servicio de Niñera Sustituta en Caso de Incapacidad:**

En caso de incapacidad médica del asegurado o de la niñera, derivada una enfermedad o accidente, El proveedor seleccionado enviará una niñera a su domicilio, para que pueda proceder a ejercer las labores pertinentes. El servicio debe ser solicitado por lo menos con 24 horas de anticipación y en caso de que se desee cancelar el servicio, se

debe hacer con 60 minutos de anticipación. La niñera prestará servicios de cuidar el niño, preparar los alimentos y darle de comer, cambiar los pañales, limpieza en la habitación, entre otros.

El servicio se presta a nivel nacional, dentro del perímetro urbano. El servicio se presta en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y, Cartagena.

1. Se presta en caso de incapacidad mayor a 3 días. Máximo 8 horas hábiles por día.
2. El Asegurado debe enviar vía email la incapacidad médica y copia de la historia clínica para proceder con la coordinación.

#### **4.1.7.6. Ruta Escolar:**

En caso que el hijo del asegurado pierda la ruta escolar, el proveedor seleccionado coordinará y pagará por el servicio de traslado del menor desde la Vivienda del asegurado hasta el colegio donde estudie.

Para este servicio aplican las siguientes condiciones:

1. El Asegurado debe indicar que personas se hacen responsables de entregar y recibir al menor.
2. El proveedor seleccionado indicará al asegurado hora promedio de arribo a la Vivienda y hora promedio de arribo al colegio.
3. Los servicios de traslados de menores se brindan únicamente dentro del perímetro urbano de Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla.

#### **4.1.7.7. Dja Domicilio.**

A solicitud del Asegurado, el proveedor seleccionado 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 tiene presencia, previo acuerdo con el Asegurado.

No aplica para celebraciones como navidad, día de la madre y padre, amor y amistad y año nuevo.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el Asegurado lo solicite con 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.

1. El servicio cubre las siguientes labores: reproducir, mezclar y/o difundir la música, coordinación de actividades, juegos, bailes, dinámicas de integración.
2. El servicio no incluye: sonido, luces, decoración, ni material, elementos o herramientas para el desarrollo de las actividades; estos deben ser proporcionados por el Asegurado.
3. No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
4. Este servicio tendrá un límite de 4 horas máximo por evento.
5. Solo podrá hacer uso de 1 evento por día.
6. Asumirá el costo de este servicio hasta el monto limite; en caso de que el costo del servicio sea superior al monto limite, el valor debe ser asumido por el Asegurado.

Límite de eventos: monto límite por evento hasta 6 smdlv

#### **4.1.7.8. Barman a Domicilio**

A solicitud del asegurado, El proveedor seleccionado coordinará y enviará un proveedor de la red al inmueble registrado en las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.** tiene

presencia, dentro del perímetro urbano, previo acuerdo con el Asegurado. No aplica para celebraciones nacionales, como navidad, día de la madre y padre, amor y amistad y año nuevo, por disponibilidad.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el Asegurado lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada 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.

1. El costo de los materiales y utensilios empleados corre por cuenta del asegurado.
2. Los ingredientes deben ser previamente comprados por cuenta del asegurado.
3. No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
4. Este servicio tendrá un límite de 4 horas máximo por evento.
5. El servicio será prestado por un auxiliar o asistente.
6. Solo podrá hacer uso de 1 evento por día.
7. Atención a máximo 20 personas a atender en la reunión social.
8. Asumirá el costo de este servicio hasta el monto límite.

Límite de eventos: monto límite por evento hasta 6 SMDLV.

#### **4.1.7.9. Despinche de Bicicletas**

En caso de que la bicicleta requiera despinche de llanta o rotura de guaya, El proveedor coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que la bicicleta pueda movilizarse por sus propios medios.

1. No se realizará reposición de la guaya.
2. El servicio no incluye las reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por el Asegurado.
3. El servicio incluye sólo el traslado del técnico y mano de obra.
4. No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
5. El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.** tiene presencia.
6. En todos los casos el asegurado deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.
7. La prestación de cualquier servicio agota un evento.

Límite de eventos: monto límite por evento hasta 2 SMDLV.

#### **4.1.7.10. Asistencia Mascotas:**

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, el proveedor brindará asistencia en sitio y cubrirá los primeros medicamentos hasta un límite de 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 20 SMDLV

#### **4.1.8. Reembolsos para todos los Servicios de Automóviles:**

En los casos excepcionales en que el proveedor de asistencia no pueda prestar algún tipo de servicio, deberá informarle al usuario un número de autorización, para que

pueda realizar la solicitud del reembolso, (salvo en los casos mencionados en los puntos 3 y 4):

La remisión de los documentos deberá hacerse vía correo electrónico a la dirección informada por **LA PREVISORA S.A.**, y esta a su vez se la remitirá al proveedor seleccionado por este mismo medio, para que gestione el pago de la cuantía reclamada teniendo en cuenta los límites establecidos y presentando los siguientes documentos:

1. Formato establecido por la compañía, completamente diligenciado.
2. Factura del servicio o cuenta de cobro.
3. Copia de la cédula de ciudadanía o RUT del asegurado.

**Notas:**

1. El proveedor debe otorgar el estudio de reembolso para los numerales 11 de las exclusiones y 4 de estas notas.
2. No se podrá solicitar documentos adicionales para el pago de los reembolsos, a menos que se cuente con la aprobación de **LA PREVISORA S.A.**
3. Si por la zona geográfica donde se encuentre el asegurado no cuente con señal para la respectiva comunicación, se validará la información con los medios necesarios y se solicitará al asegurado soportes para analizar el respectivo reembolso.
4. En caso que se presente inconsistencias o errores en los reportes de bases de datos con los riegos vigentes y que por esta razón se niegue un servicio, el proveedor deberá proceder a efectuar el respectivo reembolso, ante la solicitud de **LA PREVISORA S.A.**

5. Cuando se realice el pago de los reembolsos, este debe corresponder al valor total incurrido por el asegurado y no dará lugar a descuentos por el 4x1.000, transacciones bancarias, etc.

## **4.2. CONDICIONES GENERALES SERVICIO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA**

A continuación, se presentan los requisitos mínimos obligatorios del servicio de asistencia domiciliaria el cual es ofrecido en las pólizas de Áreas Comunes Residencial y Comercial (Copropiedades), Establecimientos Educativos, Pymes y Hogar, que el oferente deberá ofrecer.

**Nota:** Para los asegurados y/o riesgos que agoten antes del vencimiento de la póliza el tope de servicios de una o varias coberturas, y soliciten el restablecimiento de los mismos, el proveedor deberá presentar una propuesta económica del costo de dicho restablecimiento, el cual solo se otorgará una vez por asegurado y/o riesgo. La presente nota tiene aplicabilidad únicamente para los productos de áreas comunes, residencial y/o comercial.

Actualmente no se tiene esta opción, razón por la cual no se tiene historial de estos restablecimientos.

### **4.2.1. Asistencia Domiciliaria Áreas Comunes Residenciales y/o Comerciales (Copropiedades), Establecimientos Educativos y Pymes**

El proveedor garantizará el funcionamiento de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios 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 deberá estar 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.

#### **4.2.1.1. 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 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.

En caso que la filtración objeto de la cobertura de este servicio se encuentre situada en la placa estructural a criterio de **LA PREVISORA S.A.** se determinará, si se procede con la prestación del servicio o si se autoriza por reembolso.

\*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 topes y alcances de la cobertura. Estos servicios solo podrán ser coordinados a través de la administración.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado, etc.

Este servicio no tendrá cobertura en los siguientes eventos, por lo tanto, El proveedor no podrá oponer razones diferentes para no prestar este servicio de asistencia:

1. Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias, estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.



- 2.** Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- 3.** Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, por humedades o filtraciones.
- 4.** Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: cisternas, inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble asegurado.
- 5.** Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
- 6.** Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble asegurado, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.
- 7.** Cuando el daño sea resultado de errores, en acabados o en emboquillamientos.
- 8.** Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.
- 9.** Cuando el daño se genere en accesorios y/o acoples por rotura, vencimiento, desgaste natural y/o falta de mantenimiento.

El proveedor no será responsable por las labores de compra, instalación, resane, enchape y acabado de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

#### **4.2.1.2. 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 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.

\*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 topes y alcances de la cobertura. Estos servicios solo podrán ser coordinados a través de la administración de la copropiedad.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado etc.

Este servicio no tendrá cobertura en los siguientes eventos, por lo tanto, El proveedor no podrá oponer razones diferentes para no prestar este servicio de asistencia:

- 1.** Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockets y/o fluorescentes.

2. Cuando el daño se presente en electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
3. Cuando el daño sea resultado de errores en acabados y en emboquillamientos.
4. Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que, no obstante, se encuentren en el área común, hagan parte de áreas las áreas privadas según el reglamento de propiedad horizontal.
5. Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía

El proveedor no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

#### **4.2.1.3. 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 40 SMLDV por evento, con un máximo de quince (15)\* eventos por vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de la mano de obra y el traslado del técnico.

\*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 topes y alcances de la cobertura. Estos servicios solo podrán ser coordinados a través de la administración.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado, etc.

Estos eventos no tendrán cobertura, en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso, a partes internas del inmueble a través de puertas interiores,
2. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

#### **4.2.1.4. 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 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.

\*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 topes y alcances de la cobertura. Estos servicios solo podrán ser coordinados a través de la administración.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer

condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado etc.

Estos eventos no tendrán cobertura, en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de vidrios como marquesinas, claraboyas y/o tragaluces.
2. En áreas privadas, cuando se trate de vidrios internos del predio que no hagan parte del encerramiento del mismo.
3. Cualquier clase de espejos, divisiones de baño, domos, vitrales.
4. Películas de seguridad, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.
5. Sustitución de marcos de ventana.
6. Sustitución de vidrios vencidos, astillados y desgaste natural.

El proveedor no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo

#### **4.2.1.5. 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 40 SMLD por evento, con un máximo de quince (15)\* 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 topes y alcances de la cobertura. Estos servicios solo podrán ser coordinados a través de la administración.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado etc.

Se deja expresa constancia que el proveedor no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Estos eventos no tendrán cobertura, en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de la reparación de goteras que no tengan como causa la rotura de tejas.
2. Cuando la cubierta sea en concreto simple o reforzado.
3. Cuando la cubierta sea de concreto simple o reforzado y presente cualquier problema de impermeabilización, fisuras y similares.
4. No tendrá cobertura cualquier elemento que haga parte del sistema de soporte estructural de la cubierta en general.
5. Cuando las tejas presenten problemas de envejecimiento prematuro o normal, manifestada en cristalización de la teja, producto de la exposición directa a los rayos solares o por exposición constantemente a la intemperie.
6. Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: canales, bajantes, o cualquier elemento de conducción de aguas lluvias a nivel de cubiertas del inmueble asegurado.

7. Cuando existan tejas desacomodadas.
8. Cuando por ausencia del soporte (flanche y/o caballete) exista una filtración.

#### **4.2.1.6. 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.

#### **4.2.1.7. 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 (8) días, hasta por la suma de 30 SMLDV por evento. Esta cobertura estará limitada a máximo cuatro (4) eventos en la vigencia de la póliza

#### **4.2.1.8. 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 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 55 SMLDV.

#### **4.2.1.9. 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 40 SMLDV por evento, con un máximo de dos (2) eventos por vigencia de la póliza.

#### **4.2.1.10. 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 40 SMLDV por evento, con un máximo de dos (2) eventos por vigencia de la póliza.

#### **4.2.1.11. 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 16 SMLDV por evento y estará limitada a máximo tres (3) eventos en la vigencia de la póliza.

#### **4.2.1.12. 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. El proveedor seleccionado deberá tener su personal capacitado para atender cualquier requerimiento de información general de la **LA PREVISORA S.A.**



#### **4.2.1.13. 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 30 SMLDV por evento, con un máximo de dos (2) eventos por vigencia de la póliza.

#### **4.2.1.14. 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 40 SMLDV por evento, con un máximo de dos (2) eventos en la vigencia de la póliza.

#### **4.2.1.15. 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.

#### **4.2.1.16. 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 las personas que habiten en la copropiedad o de sus copropietarios, la aseadora resulte herida y sea necesaria su hospitalización por más de tres (3) días, el proveedor enviará una aseadora para que la sustituya por un periodo máximo de cinco (5) días y por un máximo de 5 SMDLV por día y máximo cuatro (4)

eventos por vigencia. Esta cobertura se brinda únicamente en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali.

#### **4.2.1.17. 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.

#### **4.2.1.18. 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 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.

#### **4.2.1.19. 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.

#### **4.2.1.20. 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 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.

Cuando se realice el pago de los reembolsos, este debe corresponder al valor total incurrido por el asegurado y no dará lugar a descuentos por efectos de impuesto 4x1.000, transacciones bancarias, etc.

El proveedor proporcionará al asegurado cuando este lo requiera, la liquidación en forma verbal de las prestaciones sociales de las personas de servicios generales todos y/o vigilantes, hasta por dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza.

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 dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza.

#### **4.2.2. Condiciones Generales Servicio de Asistencia Domiciliaria para Hogar**

El proveedor garantizará el funcionamiento de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios con el fin de limitar y controlar las pérdidas o los daños materiales, presentados en el inmueble asegurado como consecuencia de la realización de un evento súbito, imprevisto y accidental, que este cubierto por la póliza de seguro y se encuentre dentro del límite establecido por evento, esta atención deberá estar disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

#### **4.2.2.1. 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 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.

En caso que la filtración objeto de la cobertura de este servicio se encuentre situada en la placa estructural a criterio de Previsora se determinará, si se procede con la prestación del servicio o si se autoriza por reembolso.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado etc.

Este servicio no tendrá cobertura en los siguientes eventos, por lo tanto, el proveedor no podrá oponer razones diferentes para no prestar este servicio de asistencia:

- 1.** Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- 2.** Cuando se trate de reparación de goteras, de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- 3.** Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, por humedades o filtraciones.

4. Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: cisternas, inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble asegurado.
5. Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
6. Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble asegurado, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.
7. Cuando el daño sea resultado de errores en acabados o en emboquillamientos.
8. Cuando el daño se presente en tuberías, que, no obstante se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
9. Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.
10. Cuando el daño se genere en accesorios y/o acoples por rotura, vencimiento, desgaste natural y/o falta de mantenimiento.

El proveedor no será responsable por las labores de compra, instalación, resane, enchape y acabado de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

#### **4.2.2.2. 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 45 SMLDV por evento, sin límite de eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado etc.

Este servicio no tendrá cobertura en los siguientes eventos, por lo tanto, el proveedor no podrá oponer razones diferentes para no prestar este servicio de asistencia:

- 1.** Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockets y/o fluorescentes.
- 2.** Cuando el daño se presente en electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- 3.** Cuando el daño sea resultado de errores en acabados y en emboquillamientos.
- 4.** Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que no obstante se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- 5.** Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.

Se deja expresa constancia que el proveedor no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo

#### **4.2.2.3. 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 45 SMLDV por evento, sin límite de eventos. El valor anterior incluye el costo de la mano de obra y el traslado del técnico.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado etc.

Estos eventos no tendrán cobertura, en los siguientes casos:

- 1.** Se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).
- 2.** Se deja expresa constancia que el proveedor no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

#### **4.2.2.4. 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 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.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado etc.

Se deja expresa constancia que el proveedor no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Este servicio no tendrá cobertura en los siguientes eventos, por lo tanto, el proveedor no podrá oponer razones diferentes para no prestar este servicio de asistencia:

- 1.** Cuando se trate de la reparación de goteras que no tengan como causa la rotura de tejas.
- 2.** Cuando la cubierta sea en concreto simple o reforzado.
- 3.** Cuando la cubierta sea de concreto simple o reforzado y presente cualquier problema de impermeabilización, fisuras y similares.
- 4.** Cuando la instalación no cumpla con las especificaciones técnicas del fabricante o constructor.



5. No tendrá cobertura cualquier elemento que haga parte del sistema de soporte estructural de la cubierta en general.
6. Cuando las tejas presenten problemas de envejecimiento prematuro o normal, manifestada en cristalización de la teja, producto de la exposición directa a los rayos solares o por exposición constantemente a la intemperie.
7. Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: canales, bajantes, o cualquier elemento de conducción de aguas lluvias a nivel de cubiertas del inmueble asegurado.
8. Cuando existan tejas desacomodadas.
9. Cuando por ausencia del soporte (flanche y/o caballete) exista una filtración.

#### **4.2.2.5. 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 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.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado etc.

Estos eventos no tendrán cobertura, en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de vidrios que, a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda, como marquesinas, claraboyas, tragaluces.
2. Cualquier clase de espejos, divisiones de baño, domos, vitrales.
3. Películas de seguridad, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.
4. Sustitución de marcos de ventana.
5. Sustitución de vidrios vencidos, astillados y desgaste natural.

Se deja expresa constancia que el proveedor no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Se incluyen las exclusiones de motines, asonadas, actos vandálicos o exclusiones por deterioro normal o desgaste de marcos o ventanas.

#### **4.2.2.6. Cobertura de Inundación de Alfombras**

En caso 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 30 SMLDV por evento, dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza.

#### **4.2.2.7. Cobertura de Secado de Alfombras**

En caso 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 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.

#### **4.2.2.8. 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:

- 1.** 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.
- 2.** Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, rejillas, válvulas, adaptadores, registros, uniones, niples, yees, tees, tapones y/o codos hasta por la suma equivalente a 30 SMLDV por evento, dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza.

No habrá cobertura de gasfitería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- 1.** Cuando el daño se presente en gasodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por gas.

2. Cuando el daño se presente en instalaciones de gas, que no obstante se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
3. Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio de gas (natural o propano).
4. Cuando el daño se presente en los tanques de almacenamiento de gas, en las pipetas o cualquier otro recipiente empleado para su almacenamiento.
5. Cuando el daño se presente en instalaciones que no cumplan las especificaciones técnicas vigentes reguladas por la Comisión Reguladora de Energía y Gas (CREG) y/o por las normas del Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC).

Se deja expresa constancia que el proveedor no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

#### **4.2.2.9. 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.

#### **4.2.2.10. 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 45 SMLDV, máximo dos (2) eventos en la vigencia de la póliza.

#### **4.2.2.11. Estadía en Hotel por Inhabitabilidad de la Vivienda**

Cuando la vivienda asegurada, resultara 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 260 SMLDV, por máximo cinco (5) noches continuas y dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza.

#### **4.2.2.12. 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 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 55 SMLDV.

#### **4.2.2.13. Transporte de Retorno Anticipado por Daño en la Vivienda que la Deje Inhabitable**

En caso 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.

#### **4.2.2.14. 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.

#### **4.2.2.15. 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.

#### **4.2.2.16. 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.

#### **4.2.2.17. Chef en Casa**

Por solicitud del asegurado de la póliza, asistencia coordinará el servicio de un chef profesional al lugar del evento especificado por el Beneficiario. 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. Cena para máximo 20 personas.

El servicio debe ser solicitado con 8 horas de anticipación y/o cancelado con 2 horas antes del evento programado.

Esta cobertura tendrá un límite de 16 SMDLV y un evento por vigencia de la póliza.

#### **4.2.2.18. 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 [asistenciadomciliaria@previsora.gov.co](mailto:asistenciadomciliaria@previsora.gov.co), la cual debe ser emitida por la Administradora de Riesgos Laborales - ARL.

Esta cobertura tendrá un límite de 16 SMDLV y un evento por vigencia de la póliza.

#### **4.2.2.19. 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.

#### **4.2.2.20. 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.

#### **4.2.2.21. 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 evento por vigencia de la póliza.

#### **4.2.2.22. 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.

#### **4.2.2.23. 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 30 SMLDV, por evento, con un máximo de dos (2) eventos por vigencia de la póliza.

#### **4.2.2.24. 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 40 SMLDV y dos (2) eventos en la vigencia de la póliza.

#### **4.2.2.25. Reposición de Cesta Básica de Alimentos**

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 cesta básica de alimentos.



#### **4.2.2.26. 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.

#### **4.2.2.27. Asistencia Mascotas**

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 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 20 SMDLV y un evento por vigencia póliza.

#### **4.2.2.28. 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 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 5 SMDLV y un evento por vigencia de la póliza.

#### **4.2.2.29. 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.

#### **4.2.2.30. 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 35 SMDLV, esta cobertura se limita a un (1) evento por vigencia de la póliza.

#### **4.2.2.31. 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.

#### **4.2.2.32. 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 30 SMDLV, un (1) evento por vigencia de la póliza.

#### **4.2.2.33. 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 20 personas por parte del mesero.

El servicio debe ser solicitado con 8 horas de anticipación y/o cancelado con 2 horas antes del evento programado.

Esta cobertura tendrá un límite de 18 SMDLV y dos eventos por vigencia de la póliza.

#### **4.2.2.34. 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 10 SMDLV y un evento por vigencia de la póliza.

#### **4.2.2.35. 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.

#### **4.2.2.36. 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 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.

Cuando se realice el pago de los reembolsos, este debe corresponder al valor total incurrido por el asegurado y no dará lugar a descuentos por efectos del impuesto 4x1.000, transacciones bancarias, etc.

La cual se descontará en la factura del mes correspondiente.

### **4.3. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A PERSONAS**

#### **4.3.1. Orientación Médica Telefónica**

En caso de accidente o enfermedad grave se brindará telefónicamente una orientación médica sobre las medidas básicas que el beneficiario puede llevar a cabo.

El Equipo médico del proveedor le asistirá orientando su inquietud particular, brindando información de las medidas básicas a tomar en relación con los síntomas o molestias que le estén aquejando.

##### **4.3.1.1. Cobertura Ilimitada por beneficiario**

Esta cobertura aplica para el Asegurado y los Beneficiarios

**NOTA ACLARATORIA:** Esta cobertura operara para la cartera presentada en el estudio de mercado de pólizas vigentes y suscritas hasta el 31 de marzo de 2020 hasta el vencimiento de las mimas, a partir de esta fecha no se seguirá comercializado este beneficio.

### **4.3.2. Ambulancia Básica y Medicalizada**

En caso de Accidente del Beneficiario se organizará y pagará por el traslado terrestre en ambulancia al centro hospitalario local más cercano al lugar donde ocurrió la emergencia, indicada por el Asegurado o sus familiares.

1. Esta cobertura es ilimitada en eventos por Beneficiario.
2. Este beneficio aplica únicamente para el titular de la póliza.

Se enviará ambulancia básica o medicalizada de acuerdo a la emergencia presentada, y el lugar del evento.

**NOTA ACLARATORIA:** Esta cobertura operara para la cartera presentada en el estudio de mercado de pólizas vigentes y suscritas hasta el 31 de marzo de 2020 hasta el vencimiento de las mimas, a partir de esta fecha no se seguirá comercializado este beneficio.

### **4.3.3. Médico a Domicilio**

En caso de Accidente o Enfermedad grave del Asegurado se enviará un médico a domicilio. Este servicio de asistencia se otorgará siempre y cuando la solicitud se derive de un accidente o enfermedad grave, que pueda ser diagnosticado y tratado fuera de un consultorio médico, que no necesite pruebas diagnósticas de laboratorio y/o imagen para concluir un diagnóstico y el tratamiento establecido deba ser otorgado por medio de receta médica autorizada.

1. 1 evento por vigencia de la póliza.
2. Este beneficio aplica únicamente para el titular de la póliza (asegurado principal).

**NOTA ACLARATORIA:** Esta cobertura operara para la cartera presentada en el estudio de mercado de pólizas vigentes y suscritas hasta el 31 de marzo de 2020 hasta el

vencimiento de las mimas, a partir de esta fecha no se seguirá comercializado este beneficio.

#### **4.3.4. Alquiler de Muletas en Caso de Accidente**

En caso de accidente y de requerir unas muletas, el asegurado podrá solicitar el servicio requerido. Este servicio de asistencia se otorgará siempre y cuando la solicitud se derive de un accidente o enfermedad grave.

1. Dos (2) eventos por vigencia de la póliza, \$120.000 por evento.
2. Aplica para el titular de la póliza

#### **4.3.5. Asistencia Psicológica**

Orientación telefónica con un profesional, soporte para manejo de duelo, pérdida de año (padres e hijos), manejo de fármacos en adolescentes.

1. 2 eventos por vigencia de la póliza.
2. Aplica Asegurado y beneficiarios

**NOTA ACLARATORIA:** Esta cobertura operara para la cartera presentada en el estudio de mercado de pólizas vigentes y suscritas hasta el 31 de marzo de 2020 hasta el vencimiento de las mimas, a partir de esta fecha no se seguirá comercializado este beneficio.

#### **4.3.6. Segunda Opinión Médica**

A solicitud del beneficiario. El servicio de Segunda Opinión Médica se dará al beneficiario que lo requiera mediante la emisión de un concepto médico por parte de especialistas de acuerdo con la patología. Estos profesionales de la salud se encontrarán ubicados en las principales ciudades del país.

1. eventos por vigencia de la póliza.
2. Aplica Asegurado y beneficiarios
3. 2 Eventos por vigencia de la póliza

**NOTA ACLARATORIA:** Esta cobertura operara para la cartera presentada en el estudio de mercado de pólizas vigentes y suscritas hasta el 31 de marzo de 2020 hasta el vencimiento de las mimas, a partir de esta fecha no se seguirá comercializado este beneficio.

#### **4.3.7. Acompañamiento en Caso de Accidente**

En caso de accidente y de requerirlo se trasladará a un familiar a la clínica o centro hospitalario donde se encuentre el beneficiario. Cuando el Asegurado sufra un accidente fuera de la ciudad de residencia y que su hospitalización sea mayor a 5 días. Traslado de un familiar ida y regreso en el medio idóneo que el proveedor de Asistencia considere más adecuado.

1. Eventos por vigencia de la póliza Aplica para el Asegurado

#### **4.3.8. Asistencias Especiales**

##### **4.3.8.1. Asistencia para Estudiantes:**

##### **4.3.8.1.1. Asesoría en la Realización del Curriculum Laboral**

El proveedor de Asistencia orientará telefónicamente y brindará recomendaciones para la realización de su curriculum laboral, verificando que contenga la información necesaria de manera clara y completa. La asesoría se realizará limitándose a conceptos básicos sin que se comprometa la responsabilidad del proveedor de Asistencia.

1. Esta cobertura es un servicio ilimitado en eventos por beneficiario.

## 2. Aplica Asegurado y beneficiarios

### **4.3.8.1.2. Asesoría en la Búsqueda de Empleo**

El proveedor de Asistencia brindará al beneficiario asesoría telefónica básica en la búsqueda de empleo recomendándole diferentes fuentes de solicitudes en el mercado laboral, teniendo en cuenta la formación, la experiencia profesional y las capacidades del beneficiario.

1. Esta cobertura es un servicio ilimitado en eventos por beneficiario.
2. Aplica Asegurado y beneficiarios

### **4.3.8.1.3. Servicio de Tutoría Escolar en Caso de Accidentes**

Si como consecuencia de un accidente el asegurado principal, cónyuge y/o 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:

1. 30 horas por evento.
2. Máximo dos (2) eventos por vigencia de la póliza.

### **4.3.8.1.4. Envío de Trabajados Olvidados**

En caso de olvido de un trabajo del Beneficiario en su hogar, el proveedor de ASISTENCIA coordinará y pagará por el servicio de traslado del trabajo desde la Vivienda del Beneficiario hasta la universidad o colegio donde estudie. La asistencia aplica en las ciudades principales y hasta 40 kms fuera del perímetro urbano.

1. 2 Eventos por vigencia.



#### **4.3.8.2. Orientación Jurídica Telefónica**

1. Orientación jurídica telefónica en caso de robo.
2. Asesoramiento extracontractual.
3. Orientación en caso de accidente de tránsito.
4. Asesoramiento por comparendo.
5. Derecho laboral.
6. Derecho civil.
7. Responsabilidad Civil

Se prestará el servicio de consultoría jurídica telefónica al Beneficiario en caso de inquietudes en las diferentes ramas jurídicas indicadas en la presente cláusula. - El servicio de consultoría jurídica telefónica siempre se efectuará con base en la información suministrada por parte del Beneficiario. -El servicio de consultaría legal telefónica brindado al Beneficiario se limita a conceptos básicos, sin que se comprometa la responsabilidad del proveedor de ASISTENCIA y sin que sean de obligatorio cumplimiento. Tampoco se puede entender que se constituyan como una acción o instancia judicial. - Igualmente no se garantizan los resultados de las acciones que adelante el Beneficiario con base en el concepto obtenido en la consultoría legal brindada por el proveedor de ASISTENCIA. - Adicionalmente, a solicitud del Beneficiario se brindará asesoría en la elaboración y redacción de documentos legales.

En Derecho laboral el proveedor de ASISTENCIA prestará asesoría jurídica telefónica en caso de inquietudes por parte del Beneficiario en temas laborales y de subordinación, como por ejemplo inquietudes referentes al contrato laboral del Beneficiario, pensión, cesantías, etc.

En Responsabilidad civil, el proveedor brindará asesoría jurídica telefónica frente a las inquietudes en materia de responsabilidad civil (contractual y extracontractual) que el Beneficiario de a conocer, en este se incluyen inquietudes sobre daños a terceros o incumplimientos de contratos.

Cobertura Ilimitada por beneficiario

#### **4.3.8.3. Asistencia a Las Mascotas**

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 10 SMDLV por evento. Si la mascota afectada requiere el traslado a un centro hospitalario especializado, la compañía se encargará de poner a su disposición un vehículo para la movilización. Esta cobertura tendrá un límite de 20 SMDLV y un evento por vigencia póliza.

#### **4.3.8.4. Asistencia Domesticas**

##### **4.3.8.4.1. 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 10 años de edad.

- 1.** Este servicio se presta por un periodo máximo de 60 horas.
- 2.** Un evento por vigencia de la póliza.

#### **4.3.8.5. Transmisión de mensajes urgentes**

La Compañía de Asistencia se encargará de transmitir y cubrir los costos de los mensajes urgentes que le encargue el asegurado, derivados de los servicios prestados en virtud de los presentes servicios de asistencia.

1. Cobertura Ilimitada por beneficiario

#### **4.3.8.6. Referencia de teléfonos de emergencia**

A solicitud del asegurado, se le informarán los principales teléfonos de emergencia.

1. Cobertura Ilimitada por beneficiario

#### **4.3.8.7. Ayuda gourmet telefónica**

A solicitud del Beneficiario se prestará asesoría telefónica brindando información sobre recetas culinarias, gastronomía y enología, referencias culinarias para ocasiones especiales.

1. Cobertura Ilimitada por beneficiario

#### **4.3.9. Asistencia al Hogar**

##### **4.3.9.1. Cerrajería**

Se coordinará y enviará un técnico especializado para efectuar la reparación de cerrajería. Envío de cerrajero en caso de pérdida, extravío o hurto de las llaves de la puerta de ingreso de la vivienda o hurto de llaves del vehículo.

1. 2 eventos al año – 1 SMMLV

#### **4.3.9.2. Plomería**

En emergencia en caso de rotura de las conducciones fijas de agua dentro de la vivienda.

1. 2 eventos al año – 1 SMMLV

#### **4.3.9.3. Electricista**

En caso de emergencia por falta de energía eléctrica.

1. 2 eventos al año – 1 SMMLV

#### **4.3.9.4. Vidriería**

En emergencia en caso de rotura de las ventanas o cualquier otra superficie de cristal que forme parte del cerramiento de la vivienda.

1. 2 eventos al año – 1 SMMLV

#### **4.3.9.5. 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 afiliado 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 afiliado cumpla con las siguientes obligaciones: 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 Compañía 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 compañía realizará un reembolso sin que se encuentre previamente autorizado por la línea de La firma seleccionada y el Asegurado haya remitido las facturas originales correspondientes al servicio autorizado

Cuando se realice el pago de los reembolsos, este debe corresponder al valor total incurrido por el asegurado y no dará lugar a descuentos por efectos del impuestos 4x1.000, transacciones bancarias, etc.

#### **4.3.9.6. Reemplazo de Empleada Doméstica en Caso de Accidente**

En caso de un evento accidental, la empleada doméstica por incapacidad con una hospitalización mayor a 3 días se vea imposibilitada de realizar sus labores, se enviará una empleada a su domicilio por un periodo de máximo 5 días.

1. 1 evento por vigencia de la póliza.

2. Cobertura hasta \$ 450.000

#### **4.3.9.7. Vigilante para Eventos**

Por solicitud del asegurado **LA PREVISORA S.A.**, coordinará la asistencia de un vigilante al lugar del evento especificado por el mismo y el cual sólo será prestado en las ciudades principales de Colombia.

Para ello, el asegurado debe suministrar la siguiente información: nombre, teléfono, hora y lugar del evento.

El servicio debe ser solicitado con 8 horas de anticipación y/o cancelado con 2 horas antes del evento programado.

1. 1 evento al año.

2. Cobertura por 5 horas

#### **4.3.9.8. Servicio de Conductor Profesional**

En caso de imposibilidad del Beneficiario para conducir el Vehículo a consecuencia de un accidente por incapacidad mayor a 5 días, **LA PREVISORA S.A.**, pondrá a su disposición un conductor profesional para conducir el Vehículo desde el lugar donde se encuentre hasta el lugar de destino.

1. 1 evento al año.
2. Cobertura por 4 horas.
3. Cobertura hasta \$ 120.000.

#### **4.3.9.9. Mesero en Casa**

Por solicitud del beneficiario **LA PREVISORA S.A.**, coordinará los servicios de un mesero que asista al lugar del evento especificado por el mismo y el cual sólo será prestado en las ciudades principales de Colombia.

Para ello, el asegurado debe suministrar la siguiente información: nombre, teléfono, que se servirá, hora y lugar del evento.

El servicio debe ser solicitado con 8 horas de anticipación y/o cancelado con 2 horas antes del evento programado.

1. Cena para máximo 20 personas.
2. 2 eventos al año.
3. Cobertura por 4 horas.
4. Cobertura hasta \$ 350.00

#### **4.3.9.10. Chef en Casa**

Por solicitud del Asegurado **LA PREVISORA S.A.**, coordinará la asistencia de un chef profesional al lugar del evento especificado por el Beneficiario, y el cual sólo será prestado en las ciudades principales de Colombia.

Para ello, 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 8 horas de anticipación y/o cancelado con 2 horas antes del evento programado.

1. Cena para máximo 20 personas.
2. 2 eventos al año.
3. Cobertura hasta \$450.000

#### **4.3.9.11. Soporte Técnico Telefónico**

**LA PREVISORA S.A.**, brindará el servicio de asistencia denominado Soporte técnico telefónico atendiendo y dando respuesta, vía telefónica a las consultas que el Asegurado realice por ese medio, y que hagan referencia a temas, asuntos o problemas técnicos de sus equipos tecnológicos, impresoras.

El servicio de Soporte técnico telefónico se brindará por un técnico, mediante acceso remoto al equipo tecnológico, desde el lugar donde se encuentre el técnico.

1. 2 eventos al año

#### **4.3.9.12. Coberturas Adicionales**

Se consideran adicionales, aquellas coberturas que garanticen una mejora en la prestación del servicio, diferentes a las mínimas descritas en el presente pliego.

#### **4.4. EXCLUSIONES GENERALES**

Se aceptaran 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, tempestades 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.
12. Solicitud de servicios fuera de la vigencia de la póliza. Salvo los casos que han sido PREVIAMENTE NOTIFICADOS Y SE ENCUENTRAN EN CURSO.

#### **4.5. ACUERDOS DE SERVICIO GENERALES**

##### **4.5.1. Asistencia Automóviles**

Con el objeto de establecer lineamientos de atención acordes con el tipo de servicio, el proveedor seleccionado 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.

##### **4.5.1.1. Servicio de Grúa**

La firma seleccionada garantizará la llegada de la grúa al sitio solicitado y la adecuada prestación del servicio en los siguientes tiempos:

**En Zona Urbana De:**

- 1. Bogotá y municipios diferentes a ciudades capitales de departamento:** Entre 1 minuto y 60 minutos
- 2. Demás ciudades capitales de departamento:** Entre 1 minuto y 50 minutos.
- 3. En Carreteras Nacionales:** Entre 1 minuto y 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 20 kilómetros.

Los tiempos descritos anteriormente empiezan a contar a partir del momento en que ingresa la llamada del cliente.

Se medirá por cada uno de los servicios de grúa 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.**, deberá contener la información anterior.

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:

- 1.** Entre 1 y 10 minutos después del tiempo establecido 1 SMLDV.
- 2.** Más de 10 y hasta 20 minutos después del tiempo establecido 3 SMLDV.
- 3.** Más de 20 minutos 5 SMLDV.

**NOTA:** En el entendido que si el número de servicios incumplidos sea menor o igual al 1.50% de los servicios prestados de este ítem, no se aplicará ninguna sanción.

#### **4.5.1.2. Servicio de Abogado Presencial:**

En todos los casos, El proveedor seleccionado 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:

##### **4.5.1.2.1. Para Zona Urbana:**

El proveedor seleccionado garantizará la llegada del abogado al sitio solicitado y la adecuada prestación del servicio en los siguientes tiempos:

1. Entre 1 minuto y 50 minutos.

##### **4.5.1.2.2. En Carreteras Nacionales:**

El proveedor seleccionado garantizará la llegada del abogado al sitio solicitado en los siguientes tiempos:

1. Entre 1 minuto y 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 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 la firma seleccionada una sanción pecuniaria por cada servicio, de la siguiente forma:

1. Entre 1 y 20 minutos después del tiempo establecido 3 SMLDV.

2. Más de 20 minutos 5 SMLDV

**NOTA:** En el entendido que si el número de servicios incumplidos sea menor o igual al 1.0% de los servicios prestados de este ítem, no se aplicará ninguna sanción.

#### **4.5.1.3. Acompañamiento Jurídico en Audiencias de Conciliación, Comparendo, Liberación de Hurto o Recuperación de Vehículo**

En todos los casos el abogado acompañante deberá estar **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 o si no lleva los soportes o desconocimiento del caso, se multará con **6 SMLDV** excepto en los casos de fuerza mayor o fortuitos debidamente sustentados.

En el caso en que el abogado, no haga presencia en la audiencia para la cual fue citado, la sanción será de **10 SMLDV**.

#### **4.5.1.4. No Prestación de Servicios**

Luego de la validación realizada por parte de **LA PREVISORA S.A.**, se multará al proveedor con **15 SMLDV** en los casos en que la firma seleccionada 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 según los ANS y por alguno de estos motivos el asegurado tome el servicio de manera particular.

#### **4.5.2. Niveles de Servicio para Asistencia Domiciliaria**

- 1.** Desde el momento en que ingresa la llamada a la línea de Asistencia, el técnico y/o proveedor correspondiente tiene como máximo 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, Vidrios y Tejas, de las siguientes características: **a) Entre 1 y 30 minutos después del tiempo establecido 2 SMLDV, b) Más de 30 minutos 5 SMLDV, c) No prestación del Servicio 30 SMLDV.**
- 2.** Después de realizada la visita, la central de la operación tiene máximo 1 hora para dar el diagnóstico al asegurado sobre el servicio y notificar el alcance de la cobertura o negación del servicio. El incumplimiento al acuerdo de servicio citado anteriormente acarreará para El Proveedor una sanción pecuniaria por servicio de Plomería, Cerrajería, Electricidad, Vidrios y Tejas de **1 SMLDV** por diagnóstico que no se brinde durante el lapso autorizado.
- 3.** Casos en los que se detecte falta de seguimiento, no notificación del diagnóstico, no realización de llamada para verificar técnico en sitio en la hora pactada para la prestación del servicio, y/o seguimientos en general se le aplicará a El proveedor una sanción pecuniaria por esta causa en cada uno de los servicios de Plomería, Cerrajería, Electricidad, Vidrios y Tejas de **1 SMLDV** por seguimiento que no se realice durante el lapso autorizado.
- 4.** En los casos en que **se presenten daños posteriores a la prestación del servicio** y que la responsabilidad este a cargo de El Proveedor, el caso debe ser inmediatamente informado a **LA PREVISORA S.A.**, y de igual manera ser atendido por El Proveedor, y deberá asumir en su totalidad los costos de los daños ocasionando un tiempo no mayor a 8 días hábiles.
- 5.** Si el daño generado amerita evidentemente el uso de las pólizas del proveedor, se notificará en un plazo máximo de tres (3) días hábiles a la aseguradora

correspondiente con copia a **LA PREVISORA S.A.**, Seguros, para agilizar la atención del siniestro.

**PARÁGRAFO:** Para garantizar la satisfacción de nuestros clientes, si por alguna circunstancia se presentan daños posteriores a la prestación del servicio existiendo responsabilidad en cabeza de El Proveedor, y ha transcurrido desde el día del reporte del daño ocasionado 15 días hábiles sin existir ninguna definición del caso por parte de El proveedor, se impondrá al proveedor una sanción pecuniaria de 50 SMLDV.

#### **4.5.3. Niveles de Servicio para Asistencia a Personas**

##### **4.5.3.1. Acuerdos de Servicio:**

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.

##### **4.5.3.2. Ambulancia Básica y Especializada**

La firma seleccionada garantizará la llegada de la ambulancia al sitio solicitado y la adecuada prestación del servicio en los siguientes tiempos:

###### **4.5.3.2.1. EN ZONA URBANA DE:**

- 1.** Bogotá: Entre 1 y 20 minutos.
- 2.** Cali y Medellín: Entre 1 y 25 minutos.
- 3.** Demás ciudades capitales y Departamentales: Entre 1 minuto y 30 minutos.

#### **4.5.3.2.2. EN ZONA RURAL:**

1. Entre 1 minuto y 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 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.**, deberá contener la información anterior.

El incumplimiento a 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, de la siguiente forma:

1. Entre 1 y 20 minutos después del tiempo establecido 3 smldv.
2. Más de 20 minutos 5 smldv

**NOTA:** En el entendido que si el número de servicios incumplidos sea menor o igual al 2.0% de los servicios prestados de este ítem, no se aplicara ninguna sanción.

#### **4.5.3.3. Servicio Médico a Domicilio:**

En todos los casos, la firma seleccionada estará en la obligación de ofrecer el servicio de medico a Domicilio; a continuación, determinamos los tiempos que se deben manejar para el cumplimiento de la condición:

#### **4.5.3.3.1. EN ZONA URBANA DE:**

- 1. Bogotá:** Entre 1 minuto y 30 minutos.
- 2. Cali y Medellín:** Entre 1 minuto y 40 minutos.
- 3. Demás ciudades capitales de Departamento:** Entre 1 minuto y 50 minutos

#### **4.5.3.3.2. EN ZONA RURAL:**

1. Entre 1 minuto y 90 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.

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:

1. Entre 1 y 20 minutos después del tiempo establecido 3 smldv.
2. Más de 20 minutos 5 smldv

**NOTA:** En el entendido que si el número de servicios incumplidos sea menor o igual al 2.0% de los servicios prestados de este ítem, no se aplicará ninguna sanción.

#### **4.5.3.4. Coordinación y Envío de Ambulancia para las Mascotas**

La firma seleccionada garantizará la llegada de la ambulancia al sitio solicitado y la adecuada prestación del servicio en los siguientes tiempos:



#### **4.5.3.4.1. EN ZONA URBANA DE:**

- 1. Bogotá:** Entre 1 minuto y 20 minutos.
- 2. Cali y Medellín:** Entre 1 minuto y 25 minutos.
- 3. Demás ciudades capitales de Departamento:** Entre 1 minuto y 30 minutos.

#### **4.5.3.4.2. En Zona Rural**

1. Entre 1 minuto y 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 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.**, deberá contener la información anterior.

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:

1. Entre 1 y 20 minutos después del tiempo establecido 3 smldv.
2. Más de 20 minutos 5 smldv.

**NOTA:** En el entendido que si el número de servicios incumplidos sea menor o igual al 2.0% de los servicios prestados de este ítem, no se aplicará ninguna sanción.

#### 4.6. INDICADORES GENERALES

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

##### 1. EFECTIVIDAD:

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

Mínimo el **95%** de las llamadas entrantes deben ser contestadas.

##### 2. NIVEL DE SERVICIO:

$[(\text{Número de llamadas atendidas durante los primeros } 20 \text{ seg} / \text{Número de llamadas recibidas}) * 100]$

El **85%** del total de las llamadas deben ser contestadas en los primeros **20** segundos.

El incumplimiento individual de cada uno de estos generará una multa de 15 SMLDV.

##### 3. PQRS:

- a)  $[(\text{Número de PQRS procedentes a favor del asegurado recibidas durante el mes de evaluación} / \text{Número de PQRS radicadas durante el mes de evaluación}) * 100]$

El indicador debe ser inferior al 20% durante el mes de evaluación.

Cuando el indicador sea superior a 20% se aplicará una multa de 1 SMMLV, y la multa incrementará en 1 SMMLV por cada 5% adicional durante el mes.

**Nota:** es importante mencionar que la fecha que se tendrá en cuenta para este indicador, es la que se registre cuando **LA PREVISORA S.A.**, (contáctenos), envíe la

PQRS mediante correo electrónico y a partir del día siguiente correrán los tres días hábiles. Ejemplo: El 28 de febrero de 2020, contáctenos envía un correo radicando una inconformidad del asegurado. Por lo tanto, a más tardar el día 4 de marzo de 2020, el proveedor tendrá que remitir la respectiva respuesta con todos los soportes necesarios.

b)  $[(\text{Número de quejas respondidas en el tiempo establecido} / \text{Número de quejas radicadas en el mes de evaluación}) * 100]$ .

Cuando el indicador sea inferior al 90% se aplicará una multa de 10 SMLDV, y por cada aumento en un 5% se incrementará 5 SMLDV.

c)  $[(\text{Número de quejas procedentes recibidas durante el mes de evaluación} / \text{Número de servicios prestados durante el mes de evaluación}) * 100]$

El indicador debe ser inferior al 1% durante el mes de evaluación.

Cuando el indicador sea superior a 1% se aplicará una multa de 2 SMMLV, y la multa incrementará en 1 SMMLV por cada 0.5% adicional durante el mes.

#### **4. SEGUIMIENTO**

El proveedor seleccionado deberá efectuar un seguimiento de manera telefónica al asegurado para confirmar el arribo del técnico que prestará el servicio máximo 5 minutos después de la hora programada (teniendo en cuenta los tiempos establecidos en los ANS). En caso que no se pueda contactar al asegurado se efectuará predictivamente una llamada con intervalos de 5 minutos cada una y máximo al 3 intento se dejará un mensaje de voz solicitando que se comunique con **LA PREVISORA S.A.**

Para ejercer el debido control, el proveedor enviará un reporte donde se pueda evidenciar por horas los seguimientos efectuados de cada uno de los servicios.

El incumplimiento de ese indicador, 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 1 smdlv por cada servicio que no se le efectúe seguimiento en cada una de las líneas.

#### **4.7. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL PROPONENTE**

El proponente seleccionado deberá contar con el siguiente esquema de infraestructura al momento de inicio del contrato, la cual redundará óptimamente en la prestación del servicio objeto de la presente convocatoria y el cual deberá ser detallado en la oferta.

Se debe indicar de manera expresa por parte del proveedor en su propuesta, una manifestación sobre su compromiso de cumplimiento (cumple/no cumple) para cada una de las siguientes obligaciones:

- 1.** Debe contar con central telefónica con plataforma IP, con capacidad de conectar e interactuar con troncales SIP y/o primarios. El proveedor deberá garantizar como mínimo ciento cincuenta (150) líneas telefónicas estructuradas bajo un PBX, con sistema multi-conferencia, y en caso de requerirse un mayor número de líneas, el proveedor deberá estar en la capacidad de ampliarlas acorde a las necesidades para garantizar los niveles de atención sin costo adicional para **LA PREVISORA S.A.**
- 2.** 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.
- 3.** Se debe poner a disposición de **LA PREVISORA S.A.**, mediante la herramienta correspondiente usuarios de acceso para ejecutar revisión, auditoría en tiempo real y consulta de las grabaciones de llamadas Con jerarquía de roles definidos, dicha comunicación se debe establecer mediante el canal entre las partes a implementar.

4. Contar con un sistema de registro de expedientes de las solicitudes de los servicios que hagan los asegurados de **LA PREVISORA S.A.**, con la traza del seguimiento efectuado con fechas, horas y demás información pertinente, la cual puede ser consultada por **LA PREVISORA S.A.**, en cualquier momento.
5. Garantizar el registro 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).
6. El Software debe permitir a **LA PREVISORA S.A.**, generar diferentes reportes como: cantidad de servicios prestados, ciudades donde se prestaron, cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio, y demás requerimientos que solicite **LA PREVISORA S.A.**,
7. La plataforma tecnológica del proveedor debe cumplir con un sistema de seguridad de datos, en pro de la protección de datos personales, alineado con la ley 1581 de 2.012
8. La plataforma tecnológica del proveedor debe contar con un sistema de back up 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 entidad.
  - Los back up se recomiendan semanal, con incrementales diarios, entregar periódicamente pruebas de restauración de información.
  - La retención de la información debe alinearse con la política de clasificación de la información de LA PREVISORA S.A.

9. La plataforma tecnológica del proveedor debe contar con medio de trasmisión 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.

- Contar con un sistema de administración de clientes, para cargar las bases de datos, que permita realizar la validación de asegurados (por múltiples llaves de búsqueda) para garantizar la cobertura cuando se soliciten los servicios.
- Contar con un sistema de consulta en línea con **LA PREVISORA S.A.**, para validar la información de los servicios en trámite y gestionados por el proponente seleccionado a fin de tener la información precisa en forma inmediata o cuando se requiera.
- Los puestos de trabajo de los agentes deben ser dotados de tecnología de punta, 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, disponibles las 7x24 horas del día para el personal exclusivo (mínimo 15 personas) que atenderá la operación de **LA PREVISORA S.A.**, El proponente también deberá garantizar como mínimo un supervisor exclusivo para la operación de **LA PREVISORA S.A.**, Las características de las instalaciones, equipos de cómputo y software utilizados para la prestación del servicio, deberán ser informados en la propuesta, y **LA PREVISORA S.A.**, estará en la autonomía de validar la veracidad de la información suministrada mediante visita a la instalaciones del proponente.

#### 4.7.1. Recomendaciones de los equipos de cómputo:

1. Debe contar con software anti-malware.
2. El PC debe cumplir como mínimo con el estándar de Computadores de **LA PREVISORA S.A.** y que corresponde a Windows 10, Procesador Intel core i5,

memoria RAM de 8 Gb, Disco duro de 500 Gb, sin que implique ningún costo adicional para **LA PREVISORA S.A.**, cumpliendo con el licenciamiento a nivel legal.

3. Se debe garantizar la actualización continua de los equipos.

4. Todo software requerido debe estar debidamente licenciado.

4.7.2. El proveedor debe 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 proponente 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 proponente seleccionado) determinarán el número que se requiere de acuerdo a las necesidades propias de **LA PREVISORA S.A.**, 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.

4.7.3. Los supervisores de calidad del proponente seleccionado deberán realizar la auditoría de las llamadas, garantizando la debida atención al cliente, en cuanto a calidad, amabilidad, oportunidad y atención acorde con los servicios contratados por **LA PREVISORA S.A.**

4.7.4. Todo el personal debe contar con la debida capacitación sobre los productos, servicios y protocolos establecidos para el correcto funcionamiento de la operación acorde con las condiciones contratadas.

- 4.7.5.** 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, el proponente 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, el proponente seleccionado 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., 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.
- 4.7.6.** Debe contar con un software de asignación de servicios de asistencia a proveedores, con el fin de minimizar el tiempo de atención del servicio solicitado por el cliente, el cual debe ser oportuno y deberá contar con mecanismos de control y seguimiento de la prestación dada.
- 4.7.7.** Contar con una plataforma tecnológica donde se gestione y quede grabado el expediente del asegurado o cliente de **LA PREVISORA S.A.**, en la asignación del servicio o recurso solicitado, con un control y seguimiento de alertas desde el inicio del servicio hasta la finalización del mismo. En esta plataforma debe quedar registrado en todos los casos 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, grúa, abogado, etc, con el fin de validar los acuerdos de servicio establecidos.
- 4.7.8.** Capacidad del aplicativo del proveedor para transferir o recibir información del sistema informático de **LA PREVISORA S.A.**, archivos planos u otras entradas y salidas las cuales deberán ser de doble vía de acuerdo a 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.



**4.7.9.** El Proveedor debe suministrar la tecnología necesaria para cumplir con este objetivo, tales como software de calidad que asigne llamadas aleatorias por proceso e integre formularios de seguimiento y evaluación, de tal forma que el proceso sea transparente y objetivo.

**4.7.10.** El proveedor 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.**,

1. Opción 1: Canal de comunicaciones dedicado entre las entidades de mínimo 10M, con alta disponibilidad, y cifrado de canales con RSA (mínimo 128 bits).
2. Opción 2: Establecer VPN site to site con cifrado SHA256 y encriptación de AE256, con configuración de calidad para transferencia de independiente de voz y datos, que cuente con alta disponibilidad.

**4.7.11.** El proveedor se compromete a cumplir los siguientes parámetros, para la conectividad e integración con los sistemas de información:

1. Disponibilidad del proveedor para integrarse con nuestras plataformas tecnológicas en tiempo real.
2. Disponibilidad del proveedor para uso y cargue de información en la herramienta de valoración de la Compañía en sitio.
3. Que se ajusten a los protocolos establecidos por la Compañía relacionados con la ejecución de los procesos, la calidad y cantidad de fotografías o videos requeridos dependiendo de la necesidad del caso, información que será entregada posterior a la adjudicación de la licitación.
4. Disponibilidad para trabajar de la mano con la firma de peritación definida por la Compañía.

5. Exigencia en el perfil de los abogados con conceptos básicos sobre los componentes de un vehículo.
6. 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 2 días hábiles posterior a la prestación del servicio.
7. 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.
8. Permitir el acceso de la Compañía a las plataformas del proveedor.
9. Que se designe un espacio a la Gerencia de Indemnizaciones Autos para efectuar la capacitación de las políticas correspondientes de la Compañía.

#### **4.8. AUDITORIAS, INFORMES DE GESTIÓN y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN**

Dentro de la supervisión que realizará **LA PREVISORA S.A.**, El proveedor permitirá la realización de procesos de auditoria 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.**,

El proponente seleccionado 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 proponente seleccionado 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.

Con la periodicidad definida por **LA PREVISORA S.A.**, se llevarán reuniones de tipo gerencial y operativo con las áreas pertinentes y con el proponente seleccionado, con el fin de realizar la supervisión, el control de ejecución y seguimiento al contrato suscrito entre las partes.

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 proponente seleccionado, 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.**,

El proveedor estará en la capacidad de generar y aplicar protocolos de atención, de acuerdo a cada uno de los segmentos establecidos por **LA PREVISORA S.A.**, Seguros. La implementación o eliminación de cada uno de estos protocolos no generará costos adicionales para **LA PREVISORA S.A.**

Los canales y protocolos de comunicación y atención (proveedor – supervisor del contrato de **LA PREVISORA S.A.**, y proveedor - asegurados) serán establecidos por **LA PREVISORA S.A.**, al inicio del contrato.

El proveedor debe hacer seguimiento de la calidad de las llamadas atendidas (inbound-outbound).

El proveedor deberá contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas atendidas por parte del

personal del contact center. Las llamadas entrantes y salientes deberán ser monitoreadas por el auditor de calidad mediante pruebas aleatorias aplicadas diariamente, que no serán inferiores a 2% del total de llamadas atendidas mensualmente en cualquiera de las siguientes modalidades: silenciosa (el asesor no se entera), de asistencia (el usuario no se entera) o de intervención en la llamada (tipo susurro); en cualquiera de ellas, el auditor de calidad puede tomar control de la llamada.

#### **4.9. REPORTE**

Dada la operación de los servicios a prestar a nuestros asegurados, se hace necesario establecer varios informes obligatorios para hacer el seguimiento a cada uno de los servicios prestados, al inicio del contrato se organizará la información requerida, así:

1. Reporte semanal de todos los servicios prestados, el día lunes siguiente de cada semana, el proponente seleccionado deberá enviar informe el cual debe contener información extractada de su sistema de información, como: fecha solicitud, hora de inicio de la llamada, nombre asegurado, placa, No. de póliza, ciudad, causa, tipo de servicio solicitado, zona de atención, tipo de riesgo atendido, fecha y hora de finalización servicio, costo del servicio, etc. Reporte mensual consolidando la información del punto anterior.
2. Reporte semanal de las asistencias jurídicas con la información al detalle señalada en el punto anterior incluyendo el nombre del abogado que atendió la solicitud.
3. Reporte mensual consolidando con la información de los dos puntos anteriores.
4. Reporte mensual de las llamadas entrantes y salientes discriminando por servicio automóviles, domiciliario, y vida. Informe que debe arrojar el tarifador que tenga implementado en su sistema, el proponente seleccionado.
5. Reporte mensual de las quejas, peticiones, reclamos y reembolsos que se hayan generado en el mes inmediatamente anterior, con el detalle de la situación presentada, la acción correctiva tomada y su estado al momento del informe.

**6.** Informe de Gestión sobre la ejecución y desarrollo de los servicios prestados, donde se evidencie por mínimo la siguiente información:

- Autos: ciudad, fecha, hora, asegurado, segmento (liviano, pesado, moto, etc.), placa y tipo de servicio.
- Domiciliario: ciudad, fecha, hora, asegurado, segmento, Nit y tipo de servicio.
- Personas: ciudad, fecha, hora, asegurado, número de identificación del asegurado y número de póliza.

Los datos del informe pueden ser modificados de acuerdo a las necesidades de **LA PREVISORA S.A.**, y lo anterior no generara costo alguno.

**7.** Cualquier informe o reporte que le sea solicitado en cualquier momento de la vigencia del contrato, el proponente seleccionado acepta el compromiso de presentarlo.

**8.** Informe mensual de daños ocasionados en la prestación de los servicios.

**9.** Informe mensual del estado de los reembolsos.

**10.** Informe semanal de llamadas entrantes y salientes por número de teléfono, fecha y duración de la llamada.

**11.** Reporte mensual consolidando con la información del punto anterior.

Los anteriores informes deberán ser enviados en archivo magnético a los correos electrónicos definidos al inicio del contrato o por el canal definido.

La denominación de los servicios prestado deberá mantenerse durante toda la ejecución del contrato, en los reportes generados a **LA PREVISORA S.A.**, conforme se tienen definidos en los anexos de asistencia.

#### **4.10. Solicitud de Información**

Para cada línea de producto se debe cumplir con los siguientes tiempos para la entrega de la información

1. Información sobre casos en curso: 90 minutos.
2. Información sobre casos "cerrados": 1 día.
3. Grabaciones:
  - Llamadas realizadas dentro de los últimos 7 días calendario: 1 hora
  - Llamadas realizadas durante el mismo mes: 2 horas.
  - Llamadas realizadas mayor a un mes: 1 día.
  - Llamadas realizadas mayor a seis meses: 2 días.
4. Reportes preliminares sobre daños ocasionados por el prestador del servicio a los asegurados: 1 día

#### **4.11. Capacitación**

El proponente seleccionado en acuerdo con **LA PREVISORA S.A.**, deberá realizar un cronograma de capacitación 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 requieran, en las oficinas de **LA PREVISORA S.A.** de la ciudad de Bogotá, y diez (10) ciudades más donde **LA PREVISORA S.A.** tiene

presencia; el costo de estas capacitaciones estarán a cargo del proponente 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.

#### **4.12. Información App**

El proponente seleccionado debe cumplir con los parámetros solicitados en el anexo de condiciones técnicas mínimas del APP de la compañía.

#### **4.13. LINEA DE ATENCIÓN AL ASEGURADO.**

**LA PREVISORA S.A.**, cuenta con las líneas de atención al asegurado Nos. 018000912644 y la de marcación abreviada desde cualquier operador celular #345.

El proveedor deberá administrar las líneas de atención mencionadas, siguiendo las siguientes condiciones

1. El proveedor deberá tener en cuenta en su propuesta que de la facturación mensual de Automóviles, se descontarán treinta y cinco millones de pesos (\$35.000.000) 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, 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.
2. Las líneas al finalizar el contrato volverán a ser administradas por **LA PREVISORA S.A.**

##### **4.13.1. FALLAS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA O NUMERAL.**

El proveedor debe realizar controles de validación al funcionamiento de las líneas habilitadas para el contacto telefónico. En el caso de detectar caída en el servicio de comunicación se debe informar inmediatamente por correo electrónico y llamada

telefónica a las Gerencias de Servicio, Gerencia Técnica de Automóviles, Gerencia Técnica de Seguros Patrimoniales y Vida, Gerencia Técnica de Seguros Generales e Ingenierías, activando el plan de contingencia para estos eventos.

La caída del servicio por más de 30 minutos exceptuando caso fortuito o fuerza mayor, generará un menor valor en la factura al proveedor seleccionado por 60 SMLDV.

Si la caída se mantiene el proveedor deberá pagar una multa de 30 SMLDV por cada 30 minutos de suspensión.

Si se presenta alguna novedad durante la caída del numeral, donde no se cuente con el soporte correspondiente (grabación de llamada o imposibilidad de llamada) el proveedor deberá responder al 100% con los costos de los casos respectivos, de acuerdo a los condicionados vigentes.

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

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

Al final de cada mes, teniendo el número consolidado y conciliado de PQRs 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 cincuenta mil pesos (\$50.000).



Promedio mensual de quejas procedentes durante el 2019 (automóviles, domiciliaria y personas): 19.

#### **4.15. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE ASISTENCIA.**

Para medir el nivel de satisfacción con el servicio de asistencia, el proponente seleccionado deberá realizar encuesta de calidad mensual que mida la satisfacción del cliente y calidad de los servicios, de acuerdo con los lineamientos establecidos por **LA PREVISORA S.A.** Dicho informe será presentado mensualmente en la reunión de seguimiento a la ejecución del contrato, **LA PREVISORA S.A.**, realizará la verificación del informe presentado directamente con una muestra aleatoria de los clientes que estime conveniente.

#### **4.16. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO PCN ACTIVO.**

El proponente 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. **LA PREVISORA S.A.**, solicitará soportes anualmente de las pruebas que debe realizar el proveedor donde se evidencien la efectividad del mismo.

#### **4.17. PUBLICIDAD A FAVOR DE LA PREVISORA S.A.**

El proponente seleccionado se compromete a identificar quince (15) grúas y diez (10) vehículos que presten el servicio de carro taller con la imagen corporativa de **LA PREVISORA S.A.**, acorde con los lineamientos y requisitos emanados por la Oficina de Mercadeo y Publicidad de **LA PREVISORA S.A.**, dentro de los treinta (30) días siguientes a la iniciación de la vigencia del contrato, sin que esto genere ningún costo a **LA PREVISORA S.A.**, La distribución de estos vehículos será:

Ciudad	Grúas	Carro taller
Bogotá:	4	2
Cali:	2	2
Medellín:	3	2
Pereira:	1	
Bucaramanga:	1	1
Tunja:	1	1
Cartagena:	1	1
Pasto:	1	
Barranquilla	1	1

1. Las ciudades y el número de grúas en cada una se podrán modificar de común acuerdo sin que se disminuya el número total de grúas identificadas.
2. Si **LA PREVISORA S.A.**, así lo considera, el proponente seleccionado deberá suministrar mecanismos físicos de identificación a sus proveedores cuando estén realizando la prestación de los servicios a los clientes de **LA PREVISORA S.A.** La forma o mecanismos de identificación será acordada previamente con la Gerencia Técnica de Automóviles, la Gerencia Técnica de Seguros Patrimoniales y Vida, y la Gerencia Técnica de Seguros Generales e Ingenierías.
3. Durante la prestación de cualquier servicio de asistencia **LA PREVISORA S.A.**, podrá definir la entrega de material publicitario a nuestros asegurados a través del proveedor asignado.

En el caso que el técnico, en el momento de la prestación del servicio, porte una marca distinta a la establecida o aporte un documento con el logotipo de otra Compañía, se le impondrá una multa de un (1) SMLMV al proponente seleccionado.

#### **4.18. OBLIGACIONES GENERALES**

1. Constituir a su cargo las pólizas exigidas en el contrato y efectuar los pagos correspondientes a impuestos que se generen con el contrato dentro de los términos que establezca **LA PREVISORA S.A., S.A.**
2. Cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias derivadas de la ejecución del contrato suscrito.
3. Cumplir con todas las obligaciones que consten en su propuesta y las que señale la persona que ejerza la supervisión del contrato, relacionadas con el objeto del mismo y/o para su mejoramiento.
4. Acatar las instrucciones que para el desarrollo del contrato le imparta **LA PREVISORA S.A.**, por conducto de la persona que ejerza la supervisión del contrato.
5. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.**, a través de la persona que ejerza la supervisión, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
6. Cumplir con las obligaciones frente al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales al que esté obligado de acuerdo con la normatividad vigente.
7. Guardar total reserva de la información que le sea confiada por razón del presente contrato, ya que la misma es de propiedad de **LA PREVISORA S.A.**, salvo requerimiento de autoridad competente.
8. Permitir a los auditores internos y externos de **LA PREVISORA S.A.**, realizar sus funciones de control y vigilancia en forma adecuada, así como otros órganos externos reguladores; esto incluye, la obligación de entregar a **LA PREVISORA S.A.**, cualquier información que ella requiera, siempre y cuando esté relacionada con el

contrato y las responsabilidades impuestas por la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier otra autoridad.

9. Mantener en todo momento la calidad del servicio contratado obligándose a solucionar de manera inmediata los hechos propios o de terceros que desmejoren la calidad del mismo tales como, hurto o daños a los bienes y equipos utilizados, conflictos laborales al interior de su Empresa, desvinculación masiva de empleados, obsolescencia de sus equipos, entre otros, so pena de responder por los errores y omisiones cometidos por EL PROPONENTE directamente.
10. Entregar los estados financieros con sus respectivas notas y dictamen del Revisor Fiscal del cierre del año fiscal correspondiente, una vez sean presentados y aprobados ante la junta directiva y/o asamblea de accionistas, dentro de los 30 días siguientes.
11. Cumplir con lo establecido en la Ley 1918 de 2018, reglamentada en el Decreto 753 de 2019, y las demás normas relacionadas o que modifiquen el contenido de las señaladas, referente a la verificación de las inhabilidades en cabeza de las personas que han sido condenadas por la comisión de delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales de los menores de 18 años, para la prestación de los servicios, o desempeñar cargos, oficios o profesiones que involucren una relación directa y habitual con menores de edad,
12. Las demás obligaciones inherentes y necesarias para la ejecución a cabalidad del objeto del presente contrato.

**LA PREVISORA S.A.**, se reserva el derecho de incorporar, modificar o eliminar obligaciones en el contrato que se suscriba con EL PROVEEDOR seleccionado, siempre y cuando ese cambio no afecte el valor de la propuesta ni vaya en contra del objeto de la invitación abierta.

## **CAPÍTULO V**

### **ASPECTOS CALIFICABLES**

Sólo se calificarán las propuestas que después de ser evaluadas en su integridad queden habilitadas, es decir, que aun cuando se haya solicitado la subsanación de los requerimientos éstos hayan cumplido con lo solicitado en el Pliego de Condiciones. Sólo se evaluarán las propuestas que hayan cumplido en su totalidad los requisitos exigidos en los capítulos I, II, III y IV.

Para la selección de la propuesta más favorable, la evaluación se efectuará de conformidad con los requisitos, documentos y criterios de evaluación establecidos, y sólo se calificarán las propuestas que cumplan con la totalidad de los requisitos habilitantes y será adjudicada a la propuesta que obtenga el puntaje más alto asignado en la calificación.

#### **5.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

**LA PREVISORA S.A.**, efectuará las evaluaciones de las propuestas sobre la base de mil ciento cincuenta (1150) puntos, de acuerdo con los siguientes factores:

<b>TIPO DE ASISTENCIA</b>	<b>PUNTAJE MÁXIMO</b>
<b>AUTOMÓVILES</b>	<b>650</b>
<b>DOMICILIARIA</b>	<b>250</b>
<b>A PERSONAS</b>	<b>100</b>
<b>ADICIONAL</b>	<b>100</b>
<b>CRITERIOS AMBIENTALES</b>	<b>50</b>
<b>Total Puntaje</b>	<b>1150</b>

##### **5.1.1. Puntaje para el servicio de Asistencia Automóviles**

Las propuestas presentadas se evaluarán sobre la base de un puntaje máximo de seiscientos cincuenta (650) puntos, distribuidos así:

<b>ASPECTO EVALUADO</b>	<b>PUNTAJE MÁXIMO</b>
<b>A. Pesados</b>	<b>250</b>
1. Pesados Alternativa A	150
2. Pesados Alternativa B	100
<b>B. Livianos</b>	<b>190</b>
1. Livianos Alternativa A	100
2. Livianos Alternativa B	90
<b>C. Livianos mayor a 10 años.</b>	<b>50</b>
<b>D. Motos</b>	<b>30</b>
<b>E. Pesados Especiales</b>	<b>20</b>
<b>F. Otros servicios de asistencia por evento</b>	<b>10</b>
<b>G. Pequeños accesorios.</b>	<b>50</b>
<b>H. Manejo de clientes</b>	<b>50</b>
<b>Total Puntaje</b>	<b>650</b>

## **PRECIO**

El proponente dará después de su análisis de los anexos de asistencia, los datos del histórico de servicios y riesgos expuestos, y los requerimientos definidos en la presente invitación, un precio base por segmento (livianos, pesados, livianos mayor a 10 años, motos, bomberos / aseo, y pequeños accesorios) según información estipulada en el presente pliego, el cual multiplicado por el número de vehículos expuestos dará un costo mes del segmento, el cual a su vez se multiplicara por el total de meses de vigencia del contrato dará el presupuesto estimado.

Durante el contrato, se manejará la facturación según frecuencia resultante del periodo evaluado, para lo cual se establece que el precio dado por segmento (columna 3 "Total").

Las tarifas tendrán que mantenerse sin modificación alguna durante la vigencia del contrato.

Se calificará con la fila de la frecuencia promedio mensual informada en los anexos del presente proceso. Por lo anterior, el proveedor presentará solamente el valor para factor de 1.00, y los demás se calcularán multiplicando el valor ofertado para la frecuencia 1 por cada uno de los factores relacionados en la tabla correspondiente.

Ejemplo: De acuerdo al cuadro mencionado a continuación, el proveedor únicamente presenta el valor de \$10.000, y el mismo se multiplica automáticamente por los demás factores.

RANGO DESDE	RANGO HASTA	FACTOR FRECUENCIA	VR. UNT PROMEDIO
0.00%	3.00%	0.52	\$ 5,160
3.10%	4.00%	0.68	\$ 6,800
4.10%	5.00%	0.84	\$ 8,423
5.10%	6.00%	1.00	\$ 10,000
6.10%	7.00%	1.13	\$ 11,338
Mayor a 7.0%		1.48	\$ 14,782

#### A. Segmento Pesados 250 puntos

##### 1. Pesados Alternativa A (150 puntos)

1	2	3	4	5	6	7
COSTO	IVA	TOTAL	NUMERO DE VEHÍCULOS	RANGOS DE FRECUENCIA	FACTO R	VR TOTAL CON IVA
				0% - 3.0%	0.60	\$ -
				3.1% - 4.0%	0.78	\$ -
			22.882	4,1 % - 5,0%	1.00	\$ -
				5,1 % - 6,0%	1.20	\$ -
				6,1 % - 8,0%	1.53	\$ -
				Mayor al 8.0%	1.91	\$ -

Los ciento cincuenta (150) puntos se otorgarán al proponente que como resultado de la multiplicación de la columna 3 por la columna 4 y por el número de meses objeto del contrato, oferte el menor valor; para el resto se aplicará regla de 3 simple inversa.

Solamente se deberán presentar precios para los rangos de frecuencias determinados en la tabla anterior, no se podrá modificar dichos rangos, la no presentación del precio para alguno de estos rangos será considerada causal de rechazo.

## 2. Pesados Alternativa B (100 puntos)

1	2	3	4	5	6	7
COSTO	IVA	TOTAL	NUMERO DE VEHÍCULOS	RANGOS DE FRECUENCIA	FACTO R	VR TOTAL CON IVA
				0% - 3.0%	0.60	\$ -
				3.1% - 4.0%	0.78	\$ -
			22.882	4,1 % - 5,0%	1.00	\$ -
				5,1 % - 6,0%	1.20	\$ -
				6,1 % - 8,0%	1.53	\$ -
				Mayor al 8.0%	1.91	\$ -

Los cien (100) puntos se otorgarán al proponente que como resultado de la multiplicación de la columna 3 por la columna 4 y por el número de meses objeto del contrato, oferte el menor valor; para el resto se aplicará regla de 3 simple inversa.

Solamente se deberán presentar precios para los rangos de frecuencias determinados en la tabla anterior, no se podrá modificar dichos rangos, la no presentación del precio para alguno de estos rangos será considerada causal de rechazo.

## B. Segmento Livianos (190 puntos)

### 1. Livianos Alternativa A (100 puntos)



1	2	3	4	5	6	7
COSTO	IVA	TOTAL	NUMERO DE VEHÍCULOS	RANGOS DE FRECUENCIA	FACTOR	VR TOTAL CON IVA
				0 % - 3.0%	0.52	\$ -
				3.1% - 4.0%	0.68	\$ -
				4,1 % - 5,0%	0.84	\$ -
			42.037	5,1 % - 6,0%	1.00	\$ -
				6,1 % - 7,0%	1.13	\$ -
				Mayor al 7.0%	1.48	\$ -

Los cien (100) puntos se otorgaran al proponente que como resultado de la multiplicación de la columna 3 por la columna 4 y por el número de meses objeto del contrato, oferte el menor valor; para el resto se aplicara regla de 3 simple inversa.

Solamente se deberán presentar precios para los rangos de frecuencias determinados en la tabla anterior, no se podrá modificar dichos rangos, la no presentación del precio para alguno de estos rangos será considerada causal de rechazo.

## 2. Livianos Alternativa B (90 puntos)

1	2	3	4	5	6	7
COSTO	IVA	TOTAL	NUMERO DE VEHÍCULOS	RANGOS DE FRECUENCIA	FACTOR	VR TOTAL CON IVA
				0 % - 3.0%	0.52	\$ -
				3.1% - 4.0%	0.68	\$ -
				4,1 % - 5,0%	0.84	\$ -
			42.037	5,1 % - 6,0%	1.00	\$ -
				6,1 % - 7,0%	1.13	\$ -
				Mayor al 7.0%	1.48	\$ -

Los noventa (90) puntos se otorgaran al proponente que como resultado de la multiplicación de la columna 3 por la columna 4 por el número de meses objeto del contrato oferte el menor valor; para el resto se aplicara regla de 3 simple inversa.

Solamente se deberán presentar precios para los rangos de frecuencias determinados en la tabla anterior, no se podrá modificar dichos rangos, la no presentación del precio para alguno de estos rangos será considerada causal de rechazo.

**C. Livianos mayor a 10 años. – (50 puntos)**

1	2	3	4	5	6	7
COSTO	IVA	TOTAL	NUMERO DE VEHÍCULOS	RANGOS DE FRECUENCIA	FACTOR	VR TOTAL CON IVA
				0.00 % - 2.0%	0.36	\$ -
				2.1% - 3.0%	0.50	\$ -
			740	3,1 % - 6,0%	1.00	\$ -
				6,1 % - 8,0%	1.33	\$ -
				8,1 % - 10,0%	1.67	\$ -
				Mayor al 10.0%	2.03	\$ -

Los cincuenta (50) puntos se otorgaran al proponente que como resultado de la multiplicación de la columna 3 por la columna y 4 por el número de meses objeto del contrato, oferte el menor valor; para el resto se aplicara regla de 3 simple inversa.

Solamente se deberán presentar precios para los rangos de frecuencias determinados en la tabla anterior, no se podrá modificar dichos rangos, la no presentación del precio para alguno de estos rangos será considerada causal de rechazo.

**C. Segmento Motos (30 puntos)**

1	2	3	4	5	6	7
COSTO	IVA	TOTAL	NUMERO DE VEHÍCULOS	RANGOS DE FRECUENCIA	FACTOR	VR TOTAL CON IVA
			3.785	0% - 2%	1.00	\$ -
				2.1% - 3.0%	2.43	\$ -
				3.1 % - 4.0%	4.02	\$ -
				Mayor al 4.0%	4.76	\$ -

Los treinta (30) puntos se otorgarán al proponente que como resultado de la multiplicación de la columna 3 por la columna y 4 por el número de meses objeto del contrato, oferte el menor valor; para el resto se aplicara regla de 3 simple inversa.

Solamente se deberán presentar precios para los rangos de frecuencias determinados en la tabla anterior, no se podrá modificar dichos rangos, la no presentación del precio para alguno de estos rangos será considerada causal de rechazo.

**E. Pesados especiales tipo Bomberos, Aseo, Acueducto, etc. – (20 puntos)**

1	2	3	4	5	6	7
COSTO	IVA	TOTAL	NUMERO DE VEHÍCULOS	RANGOS DE FRECUENCIA	FACTOR	VR TOTAL CON IVA
				0% - 2.5%	0.23	\$ -
				2.6% - 6.0%	0.56	\$ -
				6.1% - 10%	0.93	\$ -
			102	10.1% - 12%	1.00	\$ -
				12.1% - 13%	1.21	\$ -
				13.1% - 15%	1.39	\$ -
				> 15.0%	1.53	\$ -

Los veinte (20) puntos se otorgarán al proponente que como resultado de la multiplicación de la columna 3 por la columna 4 y por el número de meses objeto del contrato, oferte el menor valor; para el resto se aplicara regla de 3 simple inversa.

Solamente se deberán presentar precios para los rangos de frecuencias determinados en la tabla anterior, no se podrá modificar dichos rangos, la no presentación del precio para alguno de estos rangos será considerada causal de rechazo.

**F. Otros servicios de asistencias por evento – (10 puntos)**

Los diez (10) puntos se otorgarán al proponente que ofrezca el menor valor por riesgo, independiente del número de vehículos con esta cobertura. Para el resto se aplicará regla de 3 simple inversa. Se otorgará por cada uno de los servicios con el menor costo (1.0 punto).

**G. Pequeños accesorios – (50 puntos)**

Los cincuenta (50) puntos se otorgarán al proponente que ofrezca el menor valor por riesgo, independiente del número de vehículos con esta cobertura. Para el resto se aplicará regla de 3 simple inversa.

## H. Manejo de Clientes: (50 Puntos)

El proponente que oferte el mayor porcentaje para el rubro de gastos destinado al manejo de clientes, mínimo un 1% sobre el valor de la facturación antes de IVA del servicio de asistencia vehicular obtendrá los 50 puntos. Los demás se calificará por regla de tres simple inversa.

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

### 5.1.2. PUNTAJE PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA

Las propuestas presentadas se evaluarán sobre la base de un puntaje máximo de doscientos cincuenta (250) puntos, distribuidos así:

Aspecto Evaluado	Puntaje Máximo
Propuesta Económica	200
Coberturas Adicionales – Gastos Varios-	50
<b>Total puntaje</b>	<b>250</b>

#### 5.1.2.1. Propuesta Económica: (200 PUNTOS)

La propuesta económica tendrá **el máximo puntaje de doscientos (200 puntos)** y a las demás se les asignará puntaje proporcionalmente por medio de regla de tres simple inversa.

**Los 200 puntos serán distribuidos de la siguiente manera:**

#### 1. Valor de los precios de riesgo expuesto (150 puntos)

**El proponente deberá presentar tarifa por cada uno de los segmentos a los cuales se les ofrece el servicio de asistencia domiciliaria. Proponente que no presente**

**tarifa por cada segmento será rechazado.** La oferta que ofrezca el valor más bajo en cada uno de los riesgos señalados para domiciliaria (áreas comunes, hogar, pyme y educativo) tendrá un máximo puntaje de **ciento cincuenta puntos 150 puntos.**

<b>Segmento</b>	<b>Tarifa por Riesgo Expuesto Mensual</b>
Copropiedades (área común residencial y comercial)	
Hogar	
Pyme	
Educativo	

Las tarifas tendrán que mantenerse sin modificación alguna durante la vigencia del contrato.

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 cinco (5) puntos hasta un máximo de 5 eventos/año adicionales para **un total de veinticinco (25) puntos.**

**SMDLV:** Por cada SMDLV adicional se le otorgaran cinco (5) puntos hasta un máximo de 5 SMDLV adicionales para **un total de veinticinco (25) puntos.**

#### **5.1.2.2. Coberturas Adicionales – Gastos Varios- (50 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 5 puntos adicionales** por cada cobertura adicional hasta un máximo de cinco (5) coberturas adicionales **para un máximo de veinticinco (25) puntos.**

#### **b. Gastos Varios -15 Puntos**

El proponente que oferte el mayor porcentaje para el rubro de gastos destinado a clientes, mínimo un 1% mensual del total de la facturación los servicios de asistencia domiciliaria, obtendrá **quince (15) puntos.** Los demás se calificará por regla de tres 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.

### 5.1.3. PUNTAJE PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA A PERSONAS

Las propuestas presentadas se evaluarán sobre la base de un puntaje máximo de cien (100) puntos, distribuidos así:

Aspecto Evaluado	Puntaje Máximo
Propuesta Económica	80
Coberturas Adicionales – Gasto de Servicio	20
Total puntaje	100

#### 5.1.3.1. Propuesta Económica: (80 PUNTOS)

La propuesta económica tendrá **el máximo puntaje de ochenta (80 puntos)** y a las demás se les asignara puntaje proporcionalmente por medio de regla de tres simple inversa. Los 80 puntos serán distribuidos de la siguiente manera:

1. Valor de los precios de riesgo expuesto: La oferta que ofrezca el valor más bajo tendrá un máximo puntaje de **sesenta puntos 60 puntos**. Los demás se calificará por regla de tres simple inversa.

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

2. **Número de eventos:** Por cada evento/año adicional se le otorgarán cuatro (4) puntos hasta un máximo de 5 eventos/año adicionales para **un total de veinte (20) puntos**.

#### 5.1.3.2. Coberturas Adicionales – Gastos de Servicio (20 PUNTOS)

##### a. Coberturas Adicionales -10 Puntos

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 2 puntos adicionales** por cada cobertura adicional hasta un máximo de cuatro (5) coberturas adicionales **para un máximo de diez (10) puntos.**

**b. Gastos de Servicio - 10 Puntos**

El proponente 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 **diez (10) puntos.** Los demás se calificará por regla de tres 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.

**5.1.4. PUNTAJE ADICIONAL – 100 Puntos**

El proponente que otorgue una *bolsa de servicios* para que sean utilizados con los clientes especiales de la compañía en los servicios de asistencia de automóviles, domiciliaria y personas mencionados, que tengan un equivalente a mínimo de \$25.000.000 anual. Se le asignará un máximo de 100 puntos adicionales a la sumatoria anteriormente descrita. Para el resto se aplicara regla de 3 simple inversa.

**5.1.5. ASPECTOS AMBIENTALES 50 PUNTOS**

**LA PREVISORA S.A.**, adjudicará 50 puntos a quien obtenga el mayor puntaje en la evaluación total a quien acredite con su propuesta mediante la documentación pertinente:

Invitación abierta cuyo objeto será la prestación de los servicios de asistencia de automóviles, domiciliaria y a personas, así como material interno de la compañía	
<b>ASPECTO CALIFICABLE AMBIENTAL</b>	<b>Puntaje</b>
<b>Certificaciones Ambientales</b>	20

Para la cual el proponente deberá anexar una copia del <u>Plan de Gestión Ambiental</u> implementado al interior de su compañía o copia de las <u>certificaciones que en materia ambiental</u> haya recibido en el año inmediatamente anterior a la presentación de éste pliego, o que esté vigente antes de la emisión del presente pliego. (ISO, certificación FSC, Sello de sostenibilidad, etc)	
<b>Manejo Adecuado de Residuos</b> Para lo cual el proponente deberá anexar una copia del último certificado(s) de <u>disposición final de llantas usadas en los puntos de recolección autorizados (sean entregadas directamente por el proponente o por un tercero, para lo cual deberá entregar copia del convenio con ese tercero)</u> y no mayor a un año de la fecha de publicación del presente pliego	10
<b>Concientización Ambiental del Personal</b> El mantenimiento mecánico y lavado de los vehículos utilizados por el proponente para la ejecución de sus actividades, debe ser realizado en talleres y/o lavaderos de vehículos con gestión ambiental responsable. Por lo tanto, deberá anexar soportes que evidencian la gestión ambiental responsable. (Eje: Los lavaderos deben tener registro de vertimientos ante la Secretaría Distrital de Ambiente.)	10
<b>Responsabilidad Ambiental Corporativa.</b> Para lo cual el proponente deberá soportar mediante certificación expedida por sus proveedores, donde se especifique que les han <u>suministrado durante el último año, insumos ecológicos o amigables con el medio ambiente</u> a la compañía del proponente.	10
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

## 5.2. CONDICIONES PROPUESTA ECONÓMICA

La oferta que supere el presupuesto asignado para esta contratación será rechazada.

El proveedor deberá expresar la oferta en pesos colombianos de acuerdo con el formato de propuesta debidamente diligenciado.

El valor de la propuesta no podrá superar el presupuesto asignado de esta Invitación, so pena de ser rechazada.

Dentro del valor de la propuesta, se deberá incluir los costos directos e indirectos, imprevistos, utilidades y los demás costos que el proveedor considere necesario para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato.



Para efectos de evaluación, únicamente se tendrá en cuenta el valor de la propuesta conforme al formato de PROPUESTA ECONÓMICA una vez corregida aritméticamente, si a ello hay lugar.

Si se presentan diferencias entre el original de la propuesta y la copia escrita o en el archivo magnético, prevalecerá el original escrito. Si existe discrepancia entre cifras y textos, se dará prelación a los textos.

Los valores que resulten de la presentación, revisión y evaluación de la oferta económica, y que arroje decimales, se aproximará dicho valor al peso, unidad o entero mediante la siguiente metodología: cuando la fracción decimal del valor sea igual o superior a cinco (5) se aproximará por exceso al peso o unidad, y cuando la fracción del valor sea inferior a cinco (5) se aproximará por defecto al peso o unidad.

Los proponentes deberán presentar su oferta en pesos colombianos incluido IVA, la cual incluirá todos los gastos en que pueda llegar a incurrir el proponente en la ejecución del contrato y que soportan de forma integral las condiciones mínimas y los aspectos adicionales ofertados.

No se aceptan propuestas parciales, alternativas o condicionadas, de lo contrario la propuesta será rechazada.

Las propuestas se ordenarán de menor a mayor valor incluido IVA, y se le asignará el mayor puntaje a la propuesta que ofrezca menor valor en el total de la propuesta, y las demás ofertas serán calificadas por regla de tres inversa.

Dentro del valor de la propuesta, se deberá incluir todos los costos directos e indirectos, gastos de administración, viáticos, transportes, impuestos, imprevistos y los demás costos que el proponente considere necesario para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato.

El valor de la propuesta económica deberá incluir el IVA y todos los costos necesarios en que incurra el proponente para la correcta ejecución del objeto de la presente invitación abierta; cualquier error u omisión no dará lugar a modificar el valor del presupuesto y el proponente seleccionado deberá asumir los sobrecostos que esto le ocasione.

El valor de la propuesta no podrá superar el presupuesto oficial de esta Invitación para ninguna de las vigencias, so pena de ser rechazada y no se calificará.

### 5.3. CRITERIOS DE DESEMPATE

Si una vez evaluadas las propuestas existe un empate, se procederá a la observancia de las reglas para seleccionar el proveedor en la etapa de selección, las cuales deben aplicarse de forma sucesiva y excluyente, por lo tanto, **LA PREVISORA S.A.** definirá la adjudicación de la siguiente manera:

a. Preferir la propuesta que tenga el mayor puntaje en el primero de los factores de calificación establecidos en el pliego de condiciones y así sucesivamente.

b. Preferir la propuesta que tenga el mayor puntaje en el segundo de los factores de calificación establecidos en el pliego de condiciones y así sucesivamente hasta agotar la totalidad de los factores de calificación establecidos en el pliego de condiciones.

c. Preferir la propuesta presentada por el proveedor que tenga en su nómina por lo menos un mínimo del diez por ciento (10%) de sus trabajadores en las condiciones de discapacidad enunciadas en la Ley 361 de 1997, debidamente certificadas por la dirección territorial de trabajo de la respectiva zona y contratados por lo menos con anterioridad de un año; igualmente deberán mantenerse por un lapso igual al de la contratación.

d. Preferir la propuesta presentada por las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) nacionales.

e. Preferir la propuesta presentada por un proveedor nacional, con el fin de apoyar y estimular a la industria colombiana, cuando oferte bienes o servicios nacionales.

f. Si continúa el empate, se escogerá la propuesta por sorteo de balota, en presencia de los oferentes que se encuentren en tal situación

## **CAPÍTULO VI. CAUSALES DE RECHAZO**

Sólo serán objeto de calificación aquellas propuestas que hayan cumplido en su totalidad con los requisitos exigidos en los capítulos I, II, III y IV.

En adición a lo anterior, se rechazarán las propuestas por las siguientes causales:

- 1.** Cuando los oferentes incurran en la conducta descrita en el numeral 9 del Artículo 47 del Decreto 2153 de 1992.
- 2.** Cuando en la propuesta se encuentre documentos que contengan información imprecisa, datos tergiversados, alterados o inexactos o que de cualquier manera no correspondan a la realidad o induzcan a **LA PREVISORA S.A.**, a error, para beneficio del proponente.
- 3.** Cuando no se presenten las aclaraciones solicitadas por **LA PREVISORA S.A.**, dentro del término establecido para tal efecto.
- 4.** Cuando la propuesta se reciba con posterioridad a la fecha y hora fijadas para el cierre de la invitación abierta o en un lugar distinto al señalado para entregar la propuesta.
- 5.** Cuando el representante legal no suscriba la carta de presentación de la propuesta o ésta sea firmada por una persona que no esté facultada para ello.
- 6.** En el caso que el oferente se encuentre incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad fijadas por la Constitución o la ley.
- 7.** Cuando no se aporte con la propuesta la póliza de seriedad de la misma, en los términos señalados en este pliego de condiciones.

8. Cuando el objeto social del oferente o el de la asociación no cubra el objeto del proyecto.
9. Cuando en las facultades del representante legal se señalen limitaciones para los propósitos de este proceso de selección y no se adjunte la respectiva autorización.
10. La presentación de varias ofertas por parte del mismo proponente para la presente convocatoria (por sí o por interpuesta persona).
11. Cuando no se cumpla con alguno de los aspectos jurídicos, financieros, técnicos habilitantes y/o obligatorias en los términos señalados en cada uno de los numerales a que se haga mención.
12. Cuando se presenten OFERTAS CONDICIONADAS. No podrán señalarse condiciones diferentes a las establecidas en esta invitación a proponer. En caso de que la propuesta formule condiciones diferentes a las establecidas, no serán tenidas en cuenta.
13. Cuando el proponente o alguno de sus integrantes estén reportados en el boletín Fiscal que expide la Contraloría General de la República como responsables fiscales y/o en el Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad (SIRI) de la Procuraduría General de la Nación.
14. Las demás señaladas en el presente pliego de condiciones y en la ley.

#### **6.1 CAUSALES PARA DECLARAR FALLIDO EL PROCESO DE SELECCIÓN.**

**LA PREVISORA S.A.** declarará fallida la invitación abierta por motivos o causas que impidan la escogencia objetiva. La declaratoria se hará mediante acta.

**LA PREVISORA S.A.** no es responsable de los gastos en que hayan incurrido los proponentes en la presentación de las propuestas.

**FORMATO No. 1**  
**CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

Ciudad y Fecha: \_\_\_\_\_

Yo, el suscrito (**Nombre del Representante Legal**) en mi calidad de Representante Legal de la firma (**Nombre de la firma Proponente**) de acuerdo con las condiciones que se estipulan en el presente Pliego de Condiciones, hacemos la siguiente propuesta, seria e irrevocable, para la **Invitación Abierta No. 001-2020**, cuyo objeto es: "**Contratar la prestación de los servicios de asistencia de automóviles, domiciliaria y a personas para los ramos adscritos a la Gerencia Técnica de Automóviles, Gerencia Técnica de Seguros Generales e Ingenierías y Gerencia Técnica de Seguros Patrimoniales y Vida, a nivel nacional**" y en caso de que nos sea adjudicada por **LA PREVISORA S.A.** nos comprometemos a firmar el contrato correspondiente.

Declaramos así mismo:

1. Que esta propuesta y el contrato que llegare a celebrarse sólo compromete a los firmantes de esta carta, quienes obran en representación de la persona jurídica relacionada en el encabezado.
2. Que ninguna entidad o persona distinta de los firmantes tiene interés comercial en esta propuesta ni en el contrato probable que de ella se derive.
3. Que conocemos el Pliego de Condiciones y aceptamos los requisitos en ellos contenidos.
4. Que si se nos adjudica el contrato, nos comprometemos a suscribir el contrato, otorgar las garantías requeridas, y a suscribir éstas y aquel dentro de los términos señalados para ello.
5. Que nos comprometemos a ejecutar totalmente el contrato.
6. Que aceptamos y nos comprometemos a los plazos, fechas y lugares previstos para las entregas periódicas estipuladas en el Pliego de Condiciones y en nuestra propuesta.
7. Que responderemos, sin perjuicio de la respectiva garantía, por la calidad de los bienes y servicios contratados.

8. Que mantendremos durante la ejecución del contrato, la organización técnica y administrativa presentada en la propuesta.
9. Que toda la información contenida en la propuesta es exacta y no existe falsedad alguna en la misma.
10. Que autorizamos expresamente a **LA PREVISORA S.A.** para que verifique el contenido de la propuesta.
11. Que la presente propuesta consta de \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) folios debidamente numerados.
12. Que aceptamos que la documentación de la propuesta es pública y que podrá ser conocida por terceras personas una vez finalice el plazo para la presentación de las ofertas. **(En caso de existir alguna reserva deberá manifestarlo)**
13. Así mismo, declaramos **BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO:**

Que no nos hallamos incurso en causal alguna de inhabilidad e incompatibilidad de las señaladas en la Constitución y en la Ley y no nos encontramos en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar. (Se recuerda al proponente que si está incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad, no puede participar en el proceso de selección de Contratistas y debe abstenerse de formular propuesta.

Atentamente,

\_\_\_\_\_.

Firma

Nombre o Razón Social del Proponente: \_\_\_\_\_

Nit: \_\_\_\_\_.

Nombre del Representante Legal: \_\_\_\_\_

C.C. No. de: \_\_\_\_\_

Dirección Comercial del Proponente: \_\_\_\_\_

Teléfonos: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico (Si lo tiene): \_\_\_\_\_

## ANEXO 2

### **MINUTA DEL CONTRATO (Este formato es un modelo de los contratos suscritos con LA PREVISORA S.A., lo cual no implica que el contrato suscrito con el proponente seleccionado sea exactamente igual al modelo relacionado)**

Entre los suscritos a saber, \_\_\_\_\_, identificado con la cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_ de Bogotá, actuando en su calidad de Vicepresidente y como tal Representante Legal de **LA PREVISORA S.A., COMPAÑÍA DE SEGUROS**, Sociedad de Economía Mixta, sujeta al régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, legalmente constituida mediante Escritura Pública No 2146 de agosto 06 de 1954, otorgada en la Notaría Sexta del Círculo de Bogotá D.C., con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, D.C., identificada con el NIT. 860.002.400-2, según consta en los Certificados de Existencia y Representación Legal expedidos por la Superintendencia Financiera y por la Cámara de Comercio de Bogotá, y debidamente facultado por la Escritura de Delegación de Funciones No. 1178 del 8 de agosto de 2011, otorgada en la Notaría 22 del Círculo de Bogotá, sociedad que en adelante se denominará **LA PREVISORA S.A.**, por una parte y de otra, \_\_\_\_\_, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá identificado con la cédula de ciudadanía \_\_\_\_\_, quien actúa en su calidad de \_\_\_\_\_ y como tal Representante Legal de la sociedad \_\_\_\_\_, con NIT \_\_\_\_\_ quien en adelante se denominará **EL PROVEEDOR**, previa presentación al Comité de Contratación de **LA PREVISORA S.A.** el \_\_\_\_\_, quien recomendó continuar con el trámite contractual. El contrato se registrará por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO:** **EL PROVEEDOR** se obliga a \_\_\_\_\_. **CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR:** Además de las señaladas en la Ley, en la invitación a presentar propuesta, en la propuesta presentada en fecha \_\_\_\_\_, documento que hace parte integral del presente contrato, en el objeto contractual y de las derivadas de la naturaleza del presente contrato, **EL PROVEEDOR** está obligado a: **1) \_\_\_\_\_ PARÁGRAFO: EL PROVEEDOR** se obliga a responder por todos los daños y perjuicios que por acción retardo, omisión, culpa o negligencia suya, de sus empleados, sus asesores o subcontratistas, ocasione a **LA PREVISORA S.A.** en el desarrollo y ejecución del presente contrato, incluidas las que se relacionan en la propuesta presentada. **CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE LA PREVISORA S.A.:** Para lograr el objeto del presente contrato, **LA PREVISORA S.A.** se obliga con **EL PROVEEDOR** a lo siguiente: **a)** Suministrar en forma oportuna la información solicitada por **EL PROVEEDOR**, necesaria para la ejecución de este contrato. **b)** Efectuar el pago en el plazo establecido contractualmente, previa aprobación del supervisor del contrato. **c)** Proporcionar a **EL**

**PROVEEDOR** la información sobre políticas internas establecidas, que sean necesarias conocer por parte de **EL PROVEEDOR** para la ejecución del presente contrato. **CLÁUSULA CUARTA. PLAZO:** El plazo de ejecución del contrato será \_\_\_\_\_. **CLÁUSULA QUINTA. VALOR TOTAL DEL CONTRATO:** El valor total del presente contrato es de cuantía estimada y asciende a la suma de \_\_\_\_\_ **CLÁUSULA SEXTA. FORMA DE PAGO: LA PREVISORA S.A.** pagará el valor de la contratación de la siguiente manera: \_\_\_\_\_ **PARÁGRAFO PRIMERO:** Las facturas se pagarán dentro de los treinta (30) días siguientes a su presentación. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Las facturas deberán estar acompañadas por una certificación expedida por su Revisor Fiscal o, en el evento que no exista obligación legal o social estatutaria de tener Revisor Fiscal, por su Representante Legal, en el que conste que se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de parafiscales (Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA) y de Seguridad Social en Salud, Pensión y ARL de sus empleados. **PARÁGRAFO TERCERO: LA PREVISORA S.A.** únicamente realiza sus pagos a través de transferencia electrónica, para lo cual se requerirá cumplir con las políticas establecidas por la compañía para dicho fin. No es posible efectuar el pago a través de cheque o cualquier otro medio de pago. **PARÁGRAFO CUARTO:** Si la factura no es acompañada por los documentos solicitados, el término mencionado para pago no empezará a contarse hasta tanto no se aporten. Dicha demora no generará a **EL PROVEEDOR** el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna. **CLÁUSULA SÉPTIMA. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** El valor del presente contrato se pagará con recursos propios de **LA PREVISORA S.A.** con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ emitido por la Gerencia de Planeación Financiera. **CLÁUSULA OCTAVA. IMPUESTOS Y RETENCIONES:** Los impuestos y retenciones que surjan del presente contrato, corren por cuenta de **EL PROVEEDOR**, para cuyos efectos **LA PREVISORA S.A.** hará las retenciones del caso y cumplirá las obligaciones fiscales que ordene la Ley. **CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA:** El presente contrato podrá terminarse por mutuo acuerdo entre las partes, mediante documento escrito suscrito por éstas. También podrá darse por terminado unilateralmente y de manera anticipada por **LA PREVISORA S.A.**, sin previo requerimiento ni resarcimiento de perjuicio alguno, mediante comunicación escrita enviada a la otra parte con una anticipación no inferior a tres meses (3) a la fecha en que vaya hacerse efectiva la terminación. **PARÁGRAFO. LA PREVISORA S.A.** podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento de manera anticipada y con justa causa, mediante comunicación escrita enviada a **EL PROVEEDOR** en los siguientes casos: **1.** Cuando **EL PROVEEDOR**, con posterioridad a la aprobación de las garantías y sin mediar una causa que lo justifique, no diere inicio a la ejecución del contrato. **2.** Cuando del incumplimiento de obligaciones de **EL PROVEEDOR** se deriven consecuencias que hagan



imposible o dificulten gravemente la ejecución del contrato, o se estén causando perjuicios a **LA PREVISORA S.A.** **3.** Cuando **EL PROVEEDOR** omita, eluda y en general no cumpla con sus obligaciones en materia laboral o cualquier otra de las obligaciones pactadas en el contrato. **4.** Cuando **EL PROVEEDOR** abandone o suspenda la labor contratada total o parcialmente, sin acuerdo o autorización previa y escrita de **LA PREVISORA S.A.** **5.** Cuando suspendidas todas o alguna de las obligaciones emanadas del contrato, **EL PROVEEDOR** no reanude su ejecución dentro del plazo acordado entre las partes, una vez terminadas las causas que obligaron a la suspensión. **6.** Cuando **EL PROVEEDOR** subcontrate, traspase o ceda el contrato sin previa autorización expresa y escrita de **LA PREVISORA S.A.** **7.** Por sobrevenir caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten la ejecución del contrato. **8.** Por disolución de la persona jurídica de **EL PROVEEDOR.** **9.** Por inicio de proceso liquidatorio, cesación de pagos, concurso de acreedores o embargos judiciales de **EL PROVEEDOR** que afecten de manera grave el cumplimiento del contrato. **10.** Cuando **EL PROVEEDOR** se encuentre incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad prevista en la Constitución Política o en la Ley. **11.** Cuando **EL PROVEEDOR** no diere cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con la prevención y control al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo que sean aplicables. **12.** Cuando **EL PROVEEDOR**, alguno o algunos de sus accionistas, asociados o socios figuren en las listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional (Listas de las Naciones Unidas), listas OFAC o aquellas otras listas de criminales y terroristas que por su naturaleza generen un alto riesgo de LA/FT. **13.** Cuando **LA PREVISORA S.A.** tenga conocimiento que los recursos de **EL PROVEEDOR** provienen de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione o modifique, o que ha efectuado transacciones u operaciones destinadas a dichas actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas. **14.** Por violación de las obligaciones de confidencialidad relacionadas con el negocio, la tecnología o el uso de propiedad intelectual o de marcas. **15.** Cualquier acción u omisión que afecte los intereses de **LA PREVISORA S.A.** **16.** Cuando **EL PROVEEDOR** ejecute cualquier acto de competencia desleal para con sus colegas o con cualquier otra Compañía. **17.** Por violación o incumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). **18.** Cuando **EL PROVEEDOR** y/o cualquiera de sus empleados o subcontratistas, viole alguna de las obligaciones previstas dirigidas al tratamiento y la protección de la información personal, viole las políticas establecidas por **LA PREVISORA S.A.** para la protección de datos, y en particular cualquier violación o inobservancia a las leyes que protegen la información personal, todo lo anterior enmarcado dentro del alcance del presente contrato. La terminación del contrato en cualquiera de los casos descritos, no ocasionará a cargo de **LA PREVISORA S.A.** el pago de suma alguna a título de indemnización; en todo caso, **LA PREVISORA S.A.** garantizará a **EL PROVEEDOR** el derecho al debido proceso y el principio

de legalidad. **CLÁUSULA DÉCIMA. SUSPENSIÓN:** La ejecución del contrato se podrá suspender de común acuerdo entre las partes, por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hechos irresistibles de terceros; o unilateralmente por **LA PREVISORA S.A.**, en los casos que se considere necesarios. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. GARANTÍAS: EL PROVEEDOR** se obliga a tomar a favor de **LA PREVISORA S.A.**, a satisfacción de la misma y a partir de la fecha de suscripción del presente contrato, una garantía de cumplimiento, con **clausulado entre particulares**, expedida por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: **1. Cumplimiento:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al tiempo de su ejecución y cuatro (4) meses más. **2. Calidad del servicio:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al tiempo de su ejecución y un (1) mes más. **3. Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales:** Por una cuantía equivalente al cinco (5%) del valor total del contrato y debe extenderse por el término de vigencia del contrato y tres (3) años más. **4. Responsabilidad Civil Extracontractual:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, la vigencia de esta garantía deberá ser igual al período de ejecución del contrato y un (1) mes más. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando haya lugar a la modificación del plazo o valores consignados en este contrato, **EL PROVEEDOR** deberá constituir los correspondientes certificados de modificación. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Cuando se negare a constituir la garantía exigida o modificarla en los términos que se le señalen, se hará acreedor a las sanciones contractuales respectivas. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** Este contrato se entiende perfeccionado cuando se logre acuerdo sobre el objeto y la contraprestación, éste se eleve a escrito y se suscriba entre **LAS PARTES**. El contrato empezará a ejecutarse a partir de la aprobación de las garantías solicitadas por parte de **LA PREVISORA**. **EL PROVEEDOR** se obliga a devolver el original firmado del mismo, junto con las pólizas de que trata el artículo anterior del contrato y con la constancia de pago de la totalidad de la prima. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. SUPERVISIÓN:** La Supervisión de este contrato estará a cargo de la Gerencia de Tecnología de la Información de **LA PREVISORA S.A.** **EL PROVEEDOR** permitirá a la mencionada área encargada de la supervisión, a realizar la verificación del cumplimiento de las obligaciones impuestas por las normas que protegen la información personal, por medio de solicitud de toda la documentación que resulte pertinente para este propósito. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN:** **EL PROVEEDOR** no podrá ceder el presente contrato, ni subcontratar su ejecución, en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de **LA PREVISORA S.A.**, pudiendo ésta reservarse las razones que tenga para negar la autorización de la cesión o subcontratos. En todos los casos, **EL PROVEEDOR** es el único responsable por la celebración de subcontratos y **LA PREVISORA S.A.** no adquirirá vínculo

alguno con los subcontratistas. En caso de ser autorizado, **EL PROVEEDOR** será el único responsable frente a **LA PREVISORA S.A.** **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:** Además de las señaladas en la cláusula de confidencialidad suscrita, las partes se obligan a no divulgar información confidencial entendiéndose por ésta: Cualquier información jurídica societaria, técnica, financiera, comercial, de salud, seguridad social, estrategias de mercadeo, y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros de las partes y/o relacionada con su estructura organizacional, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso una parte por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de la ejecución del presente contrato, o que le sea suministrada por cualquiera de los funcionarios de la otra parte o por asesores externos de la misma. De igual forma se obligan a mantener absoluta confidencialidad y reserva profesional y a que sus funcionarios y dependientes, involucrados en la ejecución del contrato, guarden absoluta reserva sobre toda clase de información, políticas de procedimiento o de operación que le haya sido dada a conocer. Por lo tanto, las partes se comprometen a no hacer uso directo, próximo o remoto de ninguna información que pudiere comprometer la seguridad de la otra parte. Teniendo en cuenta lo anterior, las partes se obligan a: **1.** Guardar absoluta confidencialidad y reserva en relación con la totalidad de la información confidencial, de tal forma que no sea conocida por terceros. **2.** No editar, copiar, compilar o reproducir por cualquier medio la información confidencial. **3.** No utilizar la información confidencial en forma alguna, directamente o a través de terceros, en asuntos, negocios y/o actividades de cualquier tipo, distintas a aquellas acordadas y/o previamente autorizados por la otra parte mediante documento escrito. **4.** A la terminación del contrato, devolver a la otra parte toda la información confidencial que tenga en su poder, ya sea en documentos escritos o en cualquier otro medio físico o magnético e igualmente a retirarlos completamente de los computadores de propiedad de las partes o de sus empleados. **5.** Asumir la responsabilidad por la totalidad de los daños, perjuicios, gastos y costas que genere el mal o inadecuado manejo de la información confidencial o la violación de las obligaciones de reserva y confidencialidad establecidas en el presente contrato. Cualquier información suministrada por una parte a la otra, previa a la firma del presente contrato, se considerará como información confidencial y estará sujeta a los términos del mismo. Las partes desde ahora aceptan y declaran que toda la información confidencial de la otra parte es de propiedad exclusiva de ésta y que les ha sido o les será revelada únicamente con el propósito de permitir el cabal cumplimiento de sus funciones y responsabilidades respecto del presente contrato. Si incumpliera esta obligación, incurrirá de esta manera en las sanciones civiles, penales y/o administrativas correspondientes por violación del secreto profesional y comercial. **6.** Si en desarrollo del objeto contractual **EL PROVEEDOR** llegase a acceder a información financiera de los clientes de **LA PREVISORA S.A.**, deberá mantener

sobre la misma la protección de reserva bancaria. **7. EL PROVEEDOR** reconoce y acepta que la información relativa a **LA PREVISORA S.A.**, su matriz o subordinada (filiales y subsidiarias) o subordinadas de su matriz, de carácter jurídico, comercial, financiero, administrativo, operativo y tecnológico, que en la ejecución de este contrato a la que **EL PROVEEDOR** tenga acceso, por sí o por cualquier persona que actúe en su nombre, es información que pertenece en su totalidad, tanto en su forma como en su contenido a **LA PREVISORA S.A.** su matriz o subordinadas (filiales y subsidiarias) o subordinadas de su matriz, según sea el caso, y por lo tanto es Información Confidencial. **8.** Tratándose de información de propiedad de terceros las partes contarán con las autorizaciones requeridas, para que la otra parte no se vea impedida en su utilización, empleo o manejo. **9.** La parte que maneje la Información Confidencial autorizada, será la única responsable por las violaciones de derechos de autor, secretos industriales, patentes o derechos similares y mantendrá a la otra parte a paz y salvo de cualquier reclamación al respecto. No obstante lo anteriormente estipulado, esta cláusula no será aplicable si el Receptor de la Información Confidencial pueda demostrar que: **9.1.** Era de dominio público al momento de su divulgación. **9.2.** Después de su divulgación haya sido publicada o bien pase a ser de dominio público, siempre y cuando dicha publicación o conocimiento público fuere aceptado o proveniente de la parte afectada y no por hechos atribuibles a la otra parte. **9.3.** Fue recibida, después de su divulgación, de una tercera parte que tenía el derecho legítimo a divulgar tal información. **9.4.** Fue independientemente desarrollada por la parte receptora, sin referencia a la Información Confidencial de la parte que la suministra. **10.** Asimismo, cualquiera de las partes podrá divulgar la Información Confidencial de la otra, en la medida en que sea requerida judicialmente tomando en consideración que el receptor de dicha Información Confidencial deberá notificarlo al propietario de la misma oportunamente y realizar un esfuerzo razonable para evitar la divulgación, siendo todo lo anterior por cuenta del propietario de la información. **11.** En el caso de cualquier divulgación o pérdida de la Información Confidencial, **EL PROVEEDOR** notificará de inmediato a **LA PREVISORA S.A.** la terminación de este contrato, **EL PROVEEDOR** devolverá la totalidad de la información entregada por parte de **LA PREVISORA S.A.** de manera inmediata. **12.** Para los efectos de esta cláusula de Confidencialidad, las Partes acuerdan las siguientes definiciones: **12.1. Información Confidencial.-** Es toda la información, oral o escrita, contenida en cualquier medio existente o que llegare a existir, tal como documentos, medios magnéticos o electrónicos, etc., relacionada, directa o indirectamente con planes de negocios y de desarrollo, información técnica y financiera, planes de productos y servicios, información de presupuestos, informes de mercadeo e informes en general, análisis y proyecciones, especificaciones, proyecciones para el desarrollo de productos y servicios, Información Confidencial recibida de terceras partes, tarifación y precio de productos y servicios, diseños, dibujos, software, datos, secretos

industriales, componentes de propiedad intelectual, know how y otras informaciones de negocios o técnica, información sobre el recurso humano, contenida en manuales de operación, o cualquier otro medio, y toda aquella información adicional que las partes distingan como "Confidencial", en conjunto con cualquier otra información que, en el curso normal de los negocios sería considerada como confidencial. **12.2. Secretos Industriales.-** Se entiende por este término: 1. La información con potencial o de la que directamente pueda obtenerse un beneficio económico derivado de la condición de no ser pública y generalmente conocida, y de no poder ser obtenible por terceros que podrían derivar un beneficio económico por su revelación y/o uso; y 2. La información lograda bajo las negociaciones y que bajo condiciones comerciales razonables adopten el carácter de confidencial. **12.3. Medios de Información.-** Se entiende por este término, cualquier tipo de encuesta, búsqueda, investigación, dato, informe, base de datos, manual, contrato, acuerdo, instrucción, memorando interno, propuesta comercial, balance, estado financiero, comunicación interna o externa, o cualquier tipo de reseña, dictamen contenido en un medio físico o electrónico, papel, disquetes, disco duro, en cintas, entre otros, y en general, cualquier elemento que contenga información sobre **LA PREVISORA S.A.**, su matriz o subordinada (filiales y subsidiarias) o subordinadas de su matriz, sus actividades, sus clientes o las actividades desarrolladas por estos. **12.4. Receptor:** Se entiende por este término cualquiera de las partes del Contrato que recibe de la otra la Información Confidencial. **13.** Las partes dejan expresa manifestación de que toda información que **LA PREVISORA S.A.** recibirá con ocasión del contrato y de manos de **EL PROVEEDOR** no es Información Confidencial. De ser necesaria la entrega de cualquier clase de Información Confidencial por parte de **EL PROVEEDOR** a **LA PREVISORA S.A.** deberá suscribirse un otrosí a este contrato que así lo indique y pueda por tanto tener el mismo tratamiento establecido para toda clase de información que **EL PROVEEDOR** recibe de manos de **LA PREVISORA S.A.** en virtud de este contrato, identificando en dicho documento la clase de Información Confidencial que se recibirá por **LA PREVISORA S.A.** **PARÁGRAFO:** Se consideran documentos contentivos de información confidencial todos los que sean entregados entre las partes, y éstas se obligan a mantener en reserva la información suministrada en desarrollo del presente contrato y a hacer uso exclusivo de ésta para efectos del cumplimiento del objeto del mismo. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. COMPROMISO ÉTICO:** **EL PROVEEDOR** manifiesta que ha revisado y aceptado, incondicionalmente, el contenido y disposiciones del Código de Ética de **LA PREVISORA S.A.**, y que en su calidad de persona natural o jurídica no se encuentra inmerso en ninguna de las situaciones que impidan vincularse con **LA PREVISORA S.A.** para cumplir con las obligaciones derivadas de dicho vínculo; así mismo, se obliga al ejercicio ético de sus actividades, y cualquier atentado que deteriore el buen nombre o derecho a la intimidad de cualquier persona natural y/o jurídica, serán de responsabilidad de la parte que falte a éste

deber. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL:** **EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a dar cumplimiento a la legislación ambiental vigente, que tenga relación directa con el objeto del contrato, asumiendo cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de estos requisitos. **EL PROVEEDOR** se compromete a realizar sus actividades velando por el ahorro y uso eficiente de los recursos. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. CRITERIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:** **EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.,** a dar cumplimiento a los estándares establecidos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo de **LA PREVISORA S.A.,** de acuerdo a la normatividad vigente y debe hacer llegar los soportes de la documentación establecida en el procedimiento de selección y evaluación de contratistas y proveedores de **LA PREVISORA S.A.** **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013, y en caso que para la ejecución del presente contrato se requiera que **EL PROVEEDOR** conozca información personal propia de **LA PREVISORA S.A.,** de sus funcionarios, usuarios, clientes y demás proveedores, o lleve a cabo cualquier operación o conjunto de operaciones, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales (El "Tratamiento") suministrados o transmitidos por **LA PREVISORA S.A.,** entendiéndose que **EL PROVEEDOR** actúa como responsable del tratamiento de su información y como encargado del tratamiento de datos de carácter personal de **LA PREVISORA S.A.,** se obliga a: **1.** Llevar a cabo el Tratamiento de los datos personales de conformidad con la legislación vigente, así como con los criterios, requisitos y especificaciones establecidos en el presente contrato o con las recomendaciones e instrucciones que emanen del responsable del tratamiento de los datos personales. **2.** Conservar los datos personales que conozca, recopile o tenga acceso bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. **3.** Obtener las autorizaciones necesarias para el tratamiento de datos personales cuando en ejercicio de sus obligaciones como encargados del tratamiento recopile información personal en nombre y por cuenta de **LA PREVISORA S.A.** de acuerdo con los formatos propios de **LA PREVISORA S.A.** En estos casos **EL PROVEEDOR** deberá mantener soporte o prueba de esta autorización para futuras consultas. Estas autorizaciones deberán incluir la posibilidad de transferir los datos personales a terceros países, incluyendo países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos personales. **EL PROVEEDOR** entregará la totalidad de las autorizaciones recopiladas al finalizar el presente contrato. **4.** Que en los casos en que actúen como encargados del tratamiento de datos personales no llevarán a cabo el tratamiento de los datos personales para un fin distinto al autorizado por el titular de los datos personales, al objeto del contrato o en contravía de las instrucciones suministradas por **LA PREVISORA S.A.** **5.** Comunicar a **LA PREVISORA S.A.** y dar trámite a las consultas y

reclamos que interpongan los titulares de los datos personales que tengan relación con el presente contrato en los términos señalados en la normatividad vigente. **6.** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos personales de los titulares en los términos señalados en la normatividad vigente. Para los casos en que el **PROVEEDOR** actúe como encargado del tratamiento de datos personales, esta actualización, una vez reportada por el responsable del tratamiento de los datos, se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del reporte. **7.** Implementar un documento interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales de los que son responsables o encargados, así como la adecuada atención a las consultas y reclamos que interpongan los titulares de datos personales. **8.** Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la autoridad competente en la materia. **9.** Devolver al responsable del tratamiento de datos y/o eliminar, cuando corresponda, la totalidad de los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, en un plazo de quince (15) días contados desde la fecha de terminación del contrato. **10.** Eliminar cualquier documento, soporte o copia de los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento en virtud de lo dispuesto en el contrato y que no hayan podido ser objeto de devolución de que trata el literal anterior. La eliminación será certificada por medio de un acta de destrucción entregada a **LA PREVISORA S.A.** en su momento. No obstante, el encargado del tratamiento no procederá a la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá utilizarlos únicamente para el cumplimiento de la exigencia legal y mantenerlos debidamente protegidos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato **11.** Abstenerse de comunicar y/o ceder a otras personas naturales o jurídicas los datos personales que le sean suministrados con motivo de la relación jurídica y guardar la debida confidencialidad respecto del tratamiento que se le autorice. **12.** Adoptar, en el tratamiento de los datos personales, las medidas de índole técnico y organizacionales necesarias exigidas por la normativa legal que al respecto resulte de la aplicación, de forma que se garantice la seguridad de los datos personales y se evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos personales almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural. Las medidas abarcarán, a título enunciativo, hardware, software, procedimientos de recuperación, copias de seguridad y datos extraídos de datos personales en forma de exhibición en pantalla o impresa. **13.** Tener autorización para el tratamiento de los datos personales de cada uno de sus empleados y trabajadores con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones jurídico laborales, de seguridad social, de prevención de riesgos laborales y demás señaladas en el contrato. **14. EL PROVEEDOR** deberá informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.** la presentación de un incidente de seguridad que

haya generado destrucción, pérdida, acceso no autorizado, uso o cualquier tipo de manipulación de información personal de **LA PREVISORA S.A.**, o de sus funcionarios, clientes, usuarios o proveedores, en virtud de sus actuaciones y/o de su personal. **15.** Cumplir con la política de privacidad de **LA PREVISORA S.A.** **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso que **EL PROVEEDOR** realice determinadas actividades a través de terceros, que a su vez impliquen que estos terceros lleven a cabo tratamiento de datos personales transmitidos por **LA PREVISORA S.A.** en virtud del contrato, **EL PROVEEDOR** al permitir el acceso o transmitir dichos datos personales a terceros, se obliga a que, con carácter previo, sea suscrito con el tercero un contrato en el que este tercero se obligue a cumplir con todas las obligaciones impuestas por este contrato de acuerdo a las exigencias normativas, por lo que **EL PROVEEDOR** acepta expresamente asumir la responsabilidad del tratamiento correcto de los datos de carácter personal entregados por **LA PREVISORA S.A.** a los que acceda, con las mismas previsiones que las contenidas en el presente apartado. **PARÁGRAFO SEGUNDO: EL PROVEEDOR** se obliga a mantener indemne a **LA PREVISORA S.A.**, frente a un incumplimiento o violación en materia de tratamiento y protección de datos personales, así como de presentarse cualquier daño o reclamación que pudiera ser interpuesta por terceros, en la medida en que dicha reclamación se fundamente en el incumplimiento de **EL PROVEEDOR** y/o de sus funcionarios, respecto de las obligaciones establecidas en el presente contrato y cualquier otro deber u obligación establecidos en la normativa de protección de datos personales bajo el entendido que en esta materia **LA PREVISORA S.A.** es considerada como tercero de buena fe exento de culpa respecto de las actuaciones de **EL PROVEEDOR.** **CLÁUSULA VIGÉSIMA. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS):** La definición de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), se realizará durante la etapa de implementación, teniendo como base los siguientes aspectos: 1. ANS operativos y tecnológicos. 2. Alcance y descripción detallada del ANS. 3. Parámetro de medida establecido para el ANS. 4. Metodología de medición que se empleará en la aplicación del ANS. 5. Metodología para definir el escalamiento del ANS. 6. Metodología para definir la criticidad del ANS. 7. Metodología para el control de cambios del ANS. Los ANS que se definan conjuntamente entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR** durante la etapa de implementación, podrán ser afinados y ajustados durante la etapa de operación. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: EL PROVEEDOR** debe cumplir con las siguientes características en la información que se le suministre a manera temporal para la ejecución de la presente contratación: **1. Confidencialidad:** Garantizar la protección de la toda la información contra acceso y divulgación no autorizado. El sistema debe restringir el copiado de información a los computadores locales de los usuarios (de acuerdo con el perfil definido para cada usuario dentro del sistema). **2. Disponibilidad:** Deben estar implementados los mecanismos suficientes para garantizar una operación continua del sistema, teniendo en



cuenta que si éste detecta algún tipo de anomalía en la operación, pueda reportarla al administrador del sistema mediante algún mecanismo electrónico automático, tal como correo electrónico. **3. Integridad:** 1) Garantizar que la información permanezca inalterable, 2) Las operaciones de registro y mantenimiento de la información incorporarán mecanismos de validación de la información que impidan el ingreso de valores que violen las reglas del negocio. **4. Eficiencia:** El diseño de la solución debe garantizar un óptimo y eficiente uso de los recursos de red. **6. Auditabilidad:** El sistema debe proveer la capacidad de identificar quien, como, cuando y desde donde ha interactuado con el sistema, mediante el registro en base de datos de la actividad, para de esta forma poder reversar operaciones en caso de necesitarse, así como la generación de los respectivos logs de operación del sistema. **PÁRAGRAFO: EL PROVEEDOR** debe asegurar que se cumplan todos los parámetros de seguridad informática y de la información especificados en el presente documento. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN, PROCEDIMIENTO Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA:** **1.** Toda la información generada durante la ejecución del contrato será propiedad de **LA PREVISORA S.A.** Por lo tanto, **EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a entregar toda la información, física y magnética, en el momento de finalización del contrato. **2. EL PROVEEDOR** deberá presentar el plan de terminación y entrega de la operación en outsourcing a más tardar 4 meses antes de la terminación del contrato conteniendo los siguientes aspectos: 2.1. Además de la confidencialidad a que se compromete **EL PROVEEDOR**, en el evento que para la prestación del servicio **LA PREVISORA S.A.** deba entregar documentos físicos o base de datos, será necesario que previo el inicio de la ejecución del contrato, se levante acta de entrega en la cual se detalle la clase de información que contienen y la cantidad y calidad de los mismos. Esta acta deberá ser suscrita por quien ejerza la supervisión del contrato por parte **de LA PREVISORA S.A.** y el representante legal de la firma que se contrate. 2.2. Al final del plazo de ejecución deberá hacer devolución de los datos entregados y la base de los mismos, en las mismas condiciones que fueron entregados a sí mismo un Back-up de la información procesada a lo largo de la ejecución del contrato, so pena de ser causal en incumplimiento del contrato, salvo que durante la ejecución se haya hecho devolución previa de los mismos o se haya ordenado su destrucción, caso en el cual deberá dejarse constancia en el acta de recibo que para tal efecto se suscriba. En caso de extraviarse documentos o información de la base de datos que le hayan sido entregadas al contratista, éste deberá proceder a informar en forma inmediata a **LA PREVISORA S.A.** a través de quien ejerce el control de ejecución y, en caso de ser necesario, formular la respectiva denuncia penal. **Parágrafo:** Es condición indispensable para poder liquidar el contrato, que se haya suscrito acta de devolución de documentos y base de datos en las condiciones establecidas aquí. En la

etapa de cierre del contrato, **EL PROVEEDOR** debe realizar la entrega de toda la información a **LA PREVISORA S.A.** o a quién ésta designe, en las estructuras y medios que así se definan. Luego garantizará la destrucción de toda la información utilizada y procesada durante la ejecución del contrato. Para ello, debe quedar constancia en acta firmada por el Gerente del proyecto y la persona designada por **LA PREVISORA S.A.** para tal fin. **EL PROVEEDOR** garantizará el acompañamiento y empalme con el equipo receptor de la información designado por **LA PREVISORA S.A.**, sea personal directo o un tercero.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de extraviarse documentos o información de la base de datos que le hayan sido entregadas a **EL PROVEEDOR**, éste deberá proceder a informar en forma inmediata a **LA PREVISORA S.A.**, a través de quien ejerce la supervisión del contrato y, en caso de ser necesario, formular el respectivo denuncia penal.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Es condición indispensable para poder liquidar el contrato únicamente en el evento que se hayan entregado documentos y/o bases de datos a **EL PROVEEDOR**, suscribir un acta de devolución de documentos y/o base de datos en las condiciones establecidas en la presente cláusula.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. REGLAMENTO DE CONECTIVIDAD.**

**1. Elementos de Acceso:** Para garantizar la conectividad a través del canal dedicado es necesario que el hardware y el software de **EL PROVEEDOR**, mantenga su operatividad y seguridad que se requiera para la óptima utilización del canal de comunicación.

**2.** Son y serán por cuenta exclusiva de **EL PROVEEDOR** la totalidad de la inversión que realice para adquirir estos elementos, los costos y gastos que demande su mantenimiento (preventivo y correctivo), capacitación, soporte de sus proponentes de hardware y software, etc.

**3. Prohibiciones a EL PROVEEDOR:**

3.1. Permitir a otra persona el uso del canal de acceso, el (los) nombre(s) de usuario(s) o la(s) contraseña(s) de acceso bien sea a la red informática de **LA PREVISORA S.A.** o a los diferentes servicios y bienes que la componen o la lleguen a componer, tales como: Correo Electrónico, Aplicativos del negocio y soporte, Internet, Intranet, Extranet y demás Bases de Datos, Soporte Lógico (software), equipos (hardware) actual o futuro,

3.2. copiar, modificar o utilizar técnicas de ingeniería inversa, descompilar o desensamblar software diferente al objeto del presente contrato al que tuviere acceso con ocasión de la conectividad concedida o la provisión de bienes por parte de **LA PREVISORA S.A.**

3.3. Suplantar o utilizar otro usuario ("User Name") para tener acceso a la Red informática de **LA PREVISORA S.A.**

3.4. Acceder, modificar, copiar, revisar, total o parcialmente el Soporte Lógico (software) o equipos (hardware) que hagan parte de la RED, salvo para efectos de la ejecución de este contrato y únicamente con las finalidades de los Servicios contratados. El solo acceso por parte de **EL PROVEEDOR** al software o al hardware o parte de los mismos, diferente al permitido con la conectividad, se entiende como perjuicio hecho a **LA PREVISORA S.A.**

3.5. Utilizar el nombre de usuario, la contraseña de acceso, la conectividad propiamente dicha y todos los servicios de la Red informática de **LA PREVISORA S.A.**, para fines personales o diferentes a los expresamente

autorizados. Cualquier conducta contraria a lo preceptuado en esta cláusula realizada por **EL PROVEEDOR**, se tendrá para los efectos legales como una obtención de información indebida, introducción abusiva, violación ilícita de comunicaciones y correspondencia, según el caso. 3.6. Utilizar la conectividad a la Red informática de **LA PREVISORA S.A.** y los servicios autorizados, para actos contrarios a la moral u orden social vigentes, las buenas costumbres y la ley. **4. Obligaciones de conectividad. EL PROVEEDOR** deberá: 4.1. utilizar la conectividad, el nombre de usuario, la clave de acceso, el Soporte Lógico (software), los equipos (hardware), los servicios inherentes a la Red informática privada de **LA PREVISORA S.A.** y cualquier otra clase de bienes y servicios provistos, con la mayor diligencia y cuidado en la forma y fines establecidos en el presente contrato. 4.2. Recibir, mantener, manejar y devolver la Información Confidencial conforme a lo preceptuado en la cláusula de Confidencialidad indicada en este contrato; 4.3. Colaborar con **LA PREVISORA S.A.** en cualquier investigación que se realice, conjunta o separadamente, con las autoridades competentes, y en todo lo relativo a usos indebidos o fraudulentos del servicio de información propiamente dicha, del nombre de usuario, la clave de acceso y de cualquier otro hecho o circunstancia relacionada con la conectividad; 4.4. Tomar las medidas de seguridad necesarias para evitar el riesgo de revelación del nombre de usuario, la contraseña o cualquier otra información. 4.5. En cualquier caso en que la información, el nombre de usuario o la clave de acceso sean, se presuman o se teman conocidas por terceras personas, no autorizadas por **LA PREVISORA S.A., EL PROVEEDOR**, deberá notificar por escrito y de manera inmediata a **LA PREVISORA S.A.** con la finalidad de que se tomen las medidas de protección que se estimen necesarias, incluyendo en ellas la interrupción temporal o definitiva del servicio de la conectividad, caso en el cual no se configurará un incumplimiento contractual de los niveles de servicio pactados; 4.6. Responder de manera exclusiva ante terceros por cualquier daño o perjuicio que ocasione por el mal uso de la conectividad a la Red informática de **LA PREVISORA S.A.** y los servicios autorizados, y por actos contrarios a la moral u orden social vigentes, las buenas costumbres y la Ley, obligándose en todo momento a mantener indemne a **LA PREVISORA S.A.** por dicha responsabilidad. **5. Cesión de la Conectividad: EL PROVEEDOR** no podrá ceder, en todo o en parte la conectividad que se otorgue, como tampoco las obligaciones o derechos de ella nacidos. **6. Derechos de Autor y Titularidad del Acceso.** Todos los derechos de autor y de propiedad intelectual sobre los programas de computador, bases de datos, archivos de datos asociados, documentación, conectividad, accesos remotos y demás bienes a los que **EL PROVEEDOR** tenga acceso con ocasión de la conectividad otorgada, son de propiedad exclusiva de **LA PREVISORA S.A.** o de sus licenciantes. La totalidad de la Red informática, incluidos en ella bienes (hardware y software) y servicios (acceso y uso a: correo electrónico, aplicativos de negocio y soporte, Internet, Extranet e Intranet, entre otros) que la conforman y acceden son de titularidad y propiedad exclusiva

de **LA PREVISORA S.A.**, independientemente del nombre de usuario ("User Name") y la contraseña ("Password") que sean necesarios para su uso, razones por las cuales la conectividad (acceso y uso) se permite a **EL PROVEEDOR** única y exclusivamente para la prestación de los Servicios contratados, excluyendo de manera expresa de dichas labores el acceso y uso con fines personales. Las garantías de la conectividad son las que el proponente de acceso otorgue, razón por la cual **LA PREVISORA S.A.** no asume obligación ni otorga garantía alguna (ni explícita ni implícita) ni asume responsabilidad por ninguna clase de perjuicios, ocasionados por la utilización de la conectividad asignada, ni por la visualización, privacidad y seguridad de la misma, como tampoco por el correcto funcionamiento del acceso remoto, interrupciones o fallos. Caso en el cual no se configurará un incumplimiento contractual de los niveles de servicio pactados. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. PREVENCIÓN CONTRA PORNOGRAFÍA INFANTIL:** En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y Decreto 1524 de 2002 **EL PROVEEDOR** deberá acatar las siguientes prohibiciones y deberes: 1. Prohibiciones: No podrá bajo ningún medio y en ningún caso: a. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b. Alojarse en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. c. Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. 2. Deberes: Son deberes de **LA PREVISORA S.A.** como usuario de servicios de telecomunicaciones y/o datacenter los siguientes: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. c. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. d. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. **PARÁGRAFO:** El no cumplimiento de las anteriores prohibiciones y deberes acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002 y facultará a **LA PREVISORA S.A.** para terminar unilateralmente el presente contrato, en cualquier momento. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. RESTRICCIONES SOBRE EL SOFTWARE EMPLEADO:** Para el manejo de la información y del Software **EL PROVEEDOR** se obliga a acatar la normatividad legal existente y los reglamentos internos de **LA PREVISORA S.A.**, so pena de sanciones penales y/o administrativas a que haya lugar, sin perjuicio de lo indicado en el pliego de condiciones que sirve de base para este contrato, mismas en lo correspondiente a los servicios contratados. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. SARLAFT: LAS PARTES** declaran

que sus negocios y los recursos que utilizan para la ejecución del presente contrato, no provienen ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita, Lavado de Activos o Financiación del Terrorismo. Así mismo se comprometen a entregar toda la información que les sea solicitada para dar cumplimiento a las disposiciones relacionadas con la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y declaran que la misma es veraz y verificable. **LAS PARTES** se obligan a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, administradores, clientes, proveedores o empleados, y los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas; en todo caso, si durante el plazo de vigencia del contrato **LAS PARTES** o alguno de sus socios, administradores, clientes, proveedores o empleados llegarán a resultar inmiscuidos en una investigación de cualquier tipo como penal, administrativa, o de cualquier otra índole, relacionada con actividades ilícitas, Lavado de Activos o Financiación del Terrorismo, o fuesen incluidos en listas de control como las de la **ONU, OFAC, etc.**, cualquiera de **LAS PARTES** tiene derecho a terminar unilateralmente el contrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. COMPROMISO ANTI-SOBORNO Y**

**ANTICORRUPCIÓN:** **LAS PARTES** declaran conocer que de conformidad con las disposiciones locales e internacionales anti-corrupción y anti-soborno, se encuentra prohibido pagar, prometer o autorizar el pago directo o indirecto de dinero o cualquier otro elemento de valor a cualquier servidor público o funcionario de gobierno, partido político, candidato, o a cualquiera persona actuando a nombre de una entidad pública cuando dicho pago comporta la intención corrupta de obtener, retener o direccionar negocios a alguna persona para obtener una ventaja ilícita (“Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Público”). Así mismo, las partes reconocen la existencia de regulación similar en materia de soborno en el sector privado, entendido como el soborno de cualquier persona particular o empresa privada para obtener una ventaja indebida (“Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Privado” y junto con las Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción del Sector Público, las “Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción”). **Parágrafo Primero.** En consideración de lo anterior, las partes se obligan a conocer y acatar las Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción absteniéndose de efectuar conductas que atenten contra las referidas Normas Anti-Soborno y Anti-Corrupción a nivel local o internacional. El incumplimiento de la obligación contenida en la presente cláusula constituirá causal de terminación inmediata del presente acuerdo sin que hubiere lugar a incumplimiento y sin lugar a indemnización alguna. **Parágrafo Segundo.** Derecho para terminar de manera unilateral e inmediata el contrato si existe sospecha de conductas fraudulentas o corruptas por parte del tercero tales como el pago de sobornos o violación de los términos del contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (PCN): EL PROVEEDOR** se compromete a mantener y operar el conjunto de estrategias, procesos, procedimientos y recursos que le permitan sostener la continuidad

del servicio, para cuando ocurra un evento no previsto y que implique entrar en un entorno contingente el cual debe estar acorde con el Plan de Contingencia y Continuidad de **LA PREVISORA. EL PROVEEDOR** faculta a **LA PREVISORA S.A.** a revisar previa suscripción del presente contrato el Plan de Contingencia y Continuidad de **EL PROVEEDOR**, con el fin de validar y aprobar que los servicios convenidos funcionen en las condiciones pactadas. Se debe detallar claramente el plan de trabajo que garantice la continuidad del funcionamiento de los servicios prestados, sin que esto conlleve a que se interrumpan y/o desmejoren. Este plan debe estar acorde con el Plan de Continuidad de Negocio de **LA PREVISORA S.A.** Los planes de contingencia garantizan a **LA PREVISORA S.A.** mayor disponibilidad del servicio. Si el impacto de la falla lo amerita, **EL PROVEEDOR** debe tener la capacidad de reemplazar el software o hardware afectado en un tiempo no mayor dos (2) días hábiles. Para equipos y software de los operadores de nómina el tiempo de solución de la falla no debe ser mayor a ocho (8) horas hábiles. El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la fase de implementación del proyecto, en caso de ser necesario, previo acuerdo entre las partes, y deberá mantenerse actualizado por **EL PROVEEDOR** durante la fase de operación si surgen cambios tecnológicos que así lo ameriten. **CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP):** Teniendo en cuenta que en el Data Center de **EL PROVEEDOR** se encuentran los servidores que soportan la herramienta del sistema ofrecido, en caso de presentarse algún inconveniente con este centro de datos, **EL PROVEEDOR** debe activar los protocolos del Plan de Recuperación de Desastres (DRP, por sus siglas en Inglés), los cuales se encuentran descritos dentro de la propuesta presentada. El Plan de Recuperación de Desastres (DRP) podrá ser ajustado durante la fase de implementación del proyecto en caso de ser necesario, previo acuerdo entre las partes, y deberá mantenerse actualizado por el proponente durante la fase de operación si surgen cambios tecnológicos que así lo ameriten. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA. CLÁUSULA PENAL:** En caso de incumplimiento total o parcial por parte de **EL PROVEEDOR**, de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, **EL PROVEEDOR** pagará a **LA PREVISORA S.A.**, a título de cláusula penal, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y sus adicionales, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause, si los hubiere, razón por la cual, **LA PREVISORA S.A.** se reserva el derecho a reclamar el pago de los perjuicios y la reparación integral del daño causado en lo que exceda del valor de la cláusula penal. **PARÁGRAFO PRIMERO:** La aplicación de la cláusula penal señalada en la presente cláusula se efectuará previo el siguiente procedimiento: **1.** Una vez **LA PREVISORA S.A.** advierta cualquier hecho constitutivo de incumplimiento por parte de **EL PROVEEDOR** relacionado con la ejecución del contrato, lo requerirá por escrito, por una sola vez, indicándole los hechos generadores del presunto incumplimiento y estableciéndole una fecha máxima para que explique los motivos de su incumplimiento. **2.** Si de la respuesta dada por **EL**

**PROVEEDOR** se concluye que no existe justificación alguna del incumplimiento o **EL PROVEEDOR** guarda silencio en relación con el requerimiento realizado por **LA PREVISORA S.A.**, esta podrá proceder directamente a dar aplicación a la cláusula penal pecuniaria aquí establecida informándole por escrito a **EL PROVEEDOR** de tal hecho.

**PARÁGRAFO SEGUNDO: EL PROVEEDOR** autoriza por este documento a que **LA PREVISORA S.A.** realice la compensación del valor de la cláusula penal de manera directa de los saldos que haya a su favor, autorización que se entiende otorgada con la firma del presente contrato.

**PARÁGRAFO TERCERO: EL PROVEEDOR** declara que renuncia a la reconvencción en mora, por éste concepto y otros generados del incumplimiento de las obligaciones pactadas, la cual se entiende aceptada con la firma del presente contrato.

**PARÁGRAFO CUARTO:** Si no se logra el pago de la cláusula penal por los mecanismos antes descritos, se acudirá a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el incumplimiento de las obligaciones de **EL PROVEEDOR**.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. 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 acudirá a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el asunto.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA. LIQUIDACIÓN:** Las partes acuerdan que una vez se haya vencido el plazo de ejecución del contrato, cumplido el objeto del mismo, se termine por mutuo acuerdo o **LA PREVISORA S.A.** lo termine de manera anticipada por cualquiera de las causales de terminación anticipada establecidas en el presente contrato, para lo cual se procederá a su liquidación de mutuo acuerdo, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la finalización del mismo.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. INDEMNIDAD:** **EL PROVEEDOR** con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del presente contrato, mantendrá indemne a **LA PREVISORA S.A.** de cualquier daño o reclamación proveniente de terceros, que tengan como causa las actuaciones de **EL PROVEEDOR**. Lo anterior en concordancia con lo establecido en la cláusula de protección de datos personales.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA. RESPONSABILIDAD:** **EL PROVEEDOR** se obliga a responder por todos los daños y perjuicios que por acción, retardo, omisión, culpa o negligencia suya, de sus empleados, sus asesores o subcontratistas, ocasione a **LA PREVISORA S.A.** en el desarrollo y ejecución del presente contrato.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA. RÉGIMEN LEGAL:** El presente contrato se rige por el derecho privado, en especial por las normas civiles y comerciales vigentes, así como por la Ley 1150 de 2007 en sus artículos 13, 14 y 15.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA. AUTONOMÍA DEL PROVEEDOR:** **EL PROVEEDOR** ejecutará las obligaciones objeto del contrato con plena autonomía y bajo su dirección técnica y administrativa, con el personal necesario e idóneo para el desarrollo del objeto. Tal personal deberá ser pagado, por

todos los conceptos salariales, indemnizaciones y prestaciones, por **EL PROVEEDOR**.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA. EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL:** El presente contrato es de prestación de servicios, del cual surgen relaciones jurídicas del tipo indicado entre las partes, razón por la cual no existe ningún nexo de índole laboral entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**, sus auxiliares, dependientes, contratistas o asociados y/o cualquier personal que vaya a utilizar **EL PROVEEDOR** en la ejecución del contrato.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** De conformidad con las previsiones del artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo, las personas que **EL PROVEEDOR** vincule para el cumplimiento del presente contrato serán sus directos trabajadores y éste su único empleador, quien gozará de toda la autonomía técnica, jurídica y administrativa para la ejecución del mismo.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA OCTAVA. HABEAS DATA:** **EL PROVEEDOR** declara expresamente que autoriza de forma irrevocable a **LA PREVISORA S.A.**, y a quienes actúen en su nombre, quienes representen sus derechos o terceros contratados para que con fines estadísticos, de información entre las compañías aseguradoras, de consulta, de verificación ante fuentes públicas o privadas, nacionales o internacionales, o de transferencia de datos con cualquier autoridad que lo requiera en Colombia, o en el exterior, consulte, procese, informe, suministre, guarde en sus archivos y reporte a las centrales de información que considere necesario, o a cualquier otra entidad autorizada para manejar o administrar bases de datos, la información, sea o no confidencial, que resulte de todas las operaciones que directa o indirectamente, y bajo cualquier modalidad, se le haya otorgado o le otorguen en el futuro, así como sobre novedades, referencias y demás servicios que surjan de esta relación comercial o contrato cuyo alcance declara conocer y aceptar.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** **EL PROVEEDOR** declara bajo la gravedad de juramento, el cual se entenderá prestado con la suscripción del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la Constitución y la Ley.

**CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA. NOTIFICACIONES:** Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que las partes deban hacer en desarrollo del presente contrato deben constar por escrito y se entenderán debidamente efectuadas sólo si son entregadas personalmente o por correo electrónico a las personas y a las direcciones indicadas en los documentos que hacen parte integral de este contrato o en las que posteriormente se indiquen por las partes.

**CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA PRIMERA. DOMICILIO CONTRACTUAL:** Para todos los efectos legales y fiscales se tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C.

Para constancia se firma este documento por las partes en Bogotá, D.C., a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil dieciocho (2018).



**LA PREVISORA S.A.,**

---

Representante Legal.

**EL PROVEEDOR,**

---

Representante Legal.