

ADENDA No. 2

Invitación Abierta No. 011-2021

En consideración al proceso de invitación abierta No. 011-2021 el cual tiene por objeto "Contratar con un proveedor especializado, 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." la Vicepresidencia Técnica de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, a través de la Gerencia Técnica de Automóviles, realiza la siguiente modificación al pliego de condiciones de la mencionada invitación. Para mayor identificación de los ajustes efectuados a través del presente documento al pliego de condiciones, las modificaciones serán señaladas con color rojo.

1. Se modifica el numeral **15. PUBLICIDAD A FAVOR DE LA PREVISORA S.A.** , agregando lo siguiente:

15. PUBLICIDAD A FAVOR DE LA PREVISORA S.A.

.....

- **Las grúas y carro taller se pueden identificar por medio de imanes.**
- **Las grúas podrán llevar solamente el distintivo de La Previsora durante la prestación del servicio.**

2. Se modifica el numeral **1.4. FORMA DE PAGO DEL CONTRATO**, agregando lo siguiente:

1.4. FORMA DE PAGO DEL CONTRATO

.....

PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE LA FACTURA:

Durante los primeros diez (10) días **calendario** 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; efectuada la revisión, deberá remitir a más tardar el día quince (15) **calendario** 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).



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORASEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

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 **dentro de los 10 días calendario siguientes al envío de los soportes y liquidaciones correspondientes por parte del proveedor y previa conciliación de las partes.**

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 Bienestar Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA) y de Seguridad Social en Salud, Pensión, y ARL 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 **calendario** 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



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORASEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

documentos necesarios para dicho fin. No es posible efectuar el pago a través de cheque o cualquier otro medio de pago.

3. Se modifica el numeral **3.3.1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE**, agregando lo siguiente:

3.3.1. EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE DEL PROPONENTE:

EL PROPONENTE deberá acreditar que cuenta con más de seis (6) años de experiencia, mediante la presentación de tres (3) certificaciones de contratos celebrados con empresas nacionales públicas o privadas del sector financiero o compañías de seguros, ejecutados contados a partir del 1 de enero de 2015.

Las certificaciones deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Mínimo dos (2) de las tres (3) certificaciones deben pertenecer a compañías de seguros.
- 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.
- El valor de cada uno de los contratos certificados debe superar el 50% del presupuesto oficial antes de IVA destinado para este proceso.
- **La fecha de expedición de cada certificación no debe ser superior a doce (12) meses, contados desde la fecha de entrega de la propuesta.**
- Debe incluir un mínimo de servicios al año prestados por cada línea, el cual no debe ser inferior a:
 - Automóviles: 30.738
 - Domiciliaria: 21,206
 - Personas: 100**Se acepta que el cumplimiento del total de los servicios prestados al año por las tres (líneas) sumen el mínimo de 50.000 servicios, en cada entidad contratante.**

.....

4. Se modifica el numeral **5 de las Condiciones generales asistencia automóviles**, agregando lo siguiente:

1. Condiciones asistencia automóviles

A continuación, se presentan los requisitos mínimos obligatorios del servicio de asistencia automóviles en los segmentos de Livianos (preferente, premium y clásica), Pesados (preferente y premium), Pesados Especiales (Bomberos, Aseo, Acueducto, etc.), Motos y

La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORASEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

demás asistencias que el oferente deberá presentar referentes a la asistencia de automóviles:

Condiciones generales asistencia automóviles:

.....

5. La firma de asistencia y el abogado designado por esta se comprometen a cargar en la plataforma dispuesta por el proveedor, en la periodicidad que sea establecida por **LA PREVISORA S.A.**, todos los soportes levantados del sitio del accidente o servicio (fotos, videos, IPAT, formatos firmados por las partes, los informes detallados de los procesos atendidos, el estado de los mismos y cualquier otra novedad) , de los servicios de asistencia, el tiempo mínimo para hacer el cargue de los soportes, será 2 días hábiles para cargar la información. **En los casos que no se diligencie el IPAT por la autoridad de tránsito no se podrá exigir.**

5. Se modifica el **Servicio de grúa del numeral 1. Asistencia Automóviles de los Acuerdos Niveles de Servicios.**, modificando lo siguiente:

- **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:

- **Todos los municipios del país, incluyendo ciudades capitales y no: Entre 1 minuto y 60 minutos**
- **En Carreteras Nacionales: Entre 1 minuto y 120 minutos**

6. Se modifica el numeral **8. INDICADORES GENERALES - SEGUIMIENTOS**, agregando lo siguiente:

SEGUIMIENTOS:

El proveedor seleccionado deberá efectuar un seguimiento de manera telefónica al asegurado para confirmar el arribo del técnico o notificar cualquier novedad del servicio que prestará, 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.** **También es posible utilizar canales digitales como Whatsapp, SMS y audiollamada siempre y cuando se indiquen de manera clara en los reportes que**



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORASEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

genere el proveedor y quede registrada la gestión efectuada en el expediente del servicio.

.....

7. Se modifica el numeral **2 de numeral 9. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL PROPONENTE, modificando lo siguiente:**

9. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL PROPONENTE

.....

2. Contar con un sistema de grabación e identificación del **99.98%**, 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.

.....

8. Se modifica el numeral **10, AUDITORIAS, INFORMES DE GESTIÓN y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN - REPORTES, agregando lo siguiente:**

- **REPORTES**

.....

En reporte semanal y mensual el costo del servicio enviar el costo medio.

9. Se modifica el numeral **4.3.1. Propuesta Económica: (30 PUNTOS), agregando lo siguiente:**

4.3.1. Propuesta Económica: (30 PUNTOS)

La propuesta económica tendrá **el máximo puntaje de treinta (30 puntos)** y a las demás se les asignará puntaje proporcionalmente por medio de regla de tres simple inversa. Los 30 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 **veinticinco puntos 25 puntos**.

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

Número de eventos: Por cada evento/año adicional se le otorgarán un (1) punto hasta un máximo de 5 eventos/año adicionales para **un total de cinco (5) puntos. Los puntos adicionales serán otorgados por incremento de SMLDV y eventos al año.**

La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORASEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

10. Se modifica el **CAPÍTULO VI. ANEXOS**, agregando el siguiente anexo al proceso:

- **ANEXO 27. LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD FÍSICA MN-056 SEGURIDAD PARA LAS INSTALACIONES DEL EDIFICIO DE CASA MATRIZ Y DE LAS SUCURSALES**
- **ANEXO 28. POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONTRASEÑAS Y MECANISMOS DE UTENTICACIÓN SECRETA/ DI-GRO-043**

11. Se modifica el numeral **10, AUDITORIAS, INFORMES DE GESTIÓN y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN-CAPACITACION**, agregando lo siguiente:

10, AUDITORIAS, INFORMES DE GESTIÓN y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN-CAPACITACION.

.....

- **Capacitación**

El proponente seleccionado en acuerdo con **LA PREVISORA S.A.**, deberá realizar un cronograma de capacitación presencial o virtual dirigido a los funcionarios, intermediarios y/o algunos asegurados al inicio del contrato a fin de divulgar los servicios de asistencia, y posteriormente en los momentos que así se requiera, **LA PREVISORA S.A.** en 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. **Para la línea de automóviles, en el periodo indicado para Bogotá, se podrá efectuar las capacitaciones de manera presencial y para las demás ciudades de forma virtual. Para Asistencia domiciliaria las capacitaciones serán presenciales a nivel nacional de acuerdo a necesidad de las plazas y siempre y cuando no existan restricciones por Covid. Se estima máximo 4 capacitaciones al año con un aforo máximo de 25 personas y la duración es de un día. En estas capacitaciones se pide el acompañamiento comercial o del área de proveedores del proveedor de asistencia, según el objetivo de la capacitación.**

12. Se modifica el numeral **1.9.10. Asistencia mascotas**, agregando lo siguiente:

1.9.10. Asistencia mascotas:



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORASEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

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 **y aplica para las ciudades Bucaramanga, Cúcuta, Florencia, Ibagué, Neiva, Tunja, Villavicencio, Yopal, Arauca, Bogotá, Cartagena, Montería, Sincelejo, Riohacha, Quibdó, Medellín, Cali, Buenaventura, Popayán, Pasto, Mocoa, Pereira, Armenia, Manizales**

13. Se modifica el numeral **3. Niveles de servicio para asistencia a personas - Servicio médico a domicilio**, modificando lo siguiente:

- **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:

En zona urbana de:

- **Bogotá:** Entre 1 minuto y **60 minutos**
- **Cali y Medellín:** Entre 1 minuto y **60 minutos**
- **Demás ciudades capitales de Departamento:** Entre 1 minuto y **60 minutos.**

En Zona Rural

- 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.**, acarrea para la firma seleccionada una sanción pecuniaria por cada servicio, de la siguiente forma:



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORASEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

- Entre 1 y 20 minutos después del tiempo establecido 3 smldv
- 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.

14. Se modifica el numeral **3. Niveles de servicio para asistencia a personas - Coordinación y envío de ambulancia para las mascotas**, modificando lo siguiente:

- **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:

En zona urbana de:

- **Bogotá:** Entre 1 minuto y **60 minutos**
- **Cali y Medellín:** Entre 1 minuto y **60 minutos**
- **Demás ciudades capitales de Departamento:** Entre 1 minuto y **60 minutos**

En Zona Rural

- Entre 1 minuto y **90 minutos**

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

Dada en Bogotá, el 19 de noviembre de 2021.

Wilson Orlando Parra Núñez

Gerente Técnico de Automóviles

Proyectó y Revisó: Jhon Harold Cruz Novoa
Revisó: Ingrid Catherine Herrera Moya
Cristhian Julian Mendez Maceto
Derlly Patricia Benitez
Sandra Cecilia Rey



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORASEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co