

## PROCESO DE INVITACION ABIERTA N. 014-2018

### OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES:

**I.** La empresa AUTOMAS COMERCIAL LTDA, mediante el envío de correos electrónicos el día 29 de noviembre de 2018 realizó las siguientes preguntas, las que seguidamente LA PREVISORA S.A., da sus respuestas:

1. Punto 3 # 3.3 ¿Para demostrar la experiencia del proponente es necesario adjuntar contrato puesto que este contiene información sensible o se puede adjuntar solamente las certificaciones?

**Respuesta: No es necesario adjuntar el contrato, solamente con la certificación en las condiciones establecidas en el pliego se cumpliría este requisito.**

2. Punto 4.1 ¿Es necesario solo tener una persona para todos los requerimientos o podemos asignar un contacto diferente para los requerimientos de PQR`S?

**Respuesta: Este punto hace referencia a que el proponente tendrá que informar los datos de contacto de la persona que será la encargada de canalizar las solicitudes. Sin embargo, el proponente podrá informar las personas que manejan temas específicos, quienes podrán tener comunicación con el supervisor del contrato en LA PREVISORA S.A.**

3. PUNTO 4.3 # 1 ¿Los contratos contienen información sensible como las tarifas, es posible solo realizar envío de certificados sin valores para demostrar nuestra cobertura?

**Respuesta: Se acepta cumplir con este requisito mediante una certificación debidamente firmada por el representante legal o fotocopia del contrato.**

4. PUNTO 4.3 # 7 ¿Se puede presentar otra propuesta para el plan de resarcimiento?

**Respuesta: EL PROPONENTE tendrá la opción de presentar una alternativa para este punto, sin embargo, LA PREVISORA S.A. se reserva el derecho de tomar la opción que más beneficie a sus asegurados. Esta modificación se realizará mediante adenda.**

**II** - La empresa **COLSERAUTO S.A.**, mediante el envío de correo electrónico el día 29 de noviembre de 2018 realizó las siguientes preguntas, agradecemos sus observaciones, a las que seguidamente **LA PREVISORA S.A.**, expone sus respuestas:

1. PUNTO 3.3. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE: Para acreditar esta experiencia mínima requerida, EL PROPONENTE deberá acreditar que dentro de los tres (3) años anteriores al cierre del presente proceso de selección cuenta con experiencia en la prestación de los servicios solicitados en el presente proceso, con compañías de seguros legalmente establecidas en Colombia, mediante la presentación de certificaciones acompañadas del respectivo contrato y/o acta de liquidación de los mismos que cumpla con las siguientes condiciones:

**La pregunta es:** El proponente puede adjuntar dos certificaciones que correspondan a la misma compañía de seguros pero con dos contratos diferentes en el tiempo estipulado cumpliendo con el monto mínimo del 50% del valor de la licitación?

**Respuesta: Sí es viable presentar dos certificaciones de la misma compañía de seguros, siempre y cuando cumpla las condiciones mínimas requeridas.**

2. PUNTO 4,3,1: "Prestar el servicio de inspección, marcación y revisión técnico mecánica a los vehículos por asegurar o asegurados por LA PREVISORA S.A., mínimo en las ciudades que se relacionan a continuación: ARAUCA, ARMENIA, BARRANQUILLA, BOGOTÁ, BUCARAMANGA, BUENAVENTURA, CALI, CARTAGENA, CÚCUTA, FLORENCIA, IBAGUÉ, MANIZALES, MEDELLIN, MONTERIA, NEIVA, PASTO, PEREIRA, POPAYÁN, RIOHACHA, SINCELEJO, TUNJA, VILLAVICENCIO, YOPAL, SAN ANDRÉS., y además en otras ciudades

intermedias, para los servicios objeto del presente proceso, diferentes a Revisión Técnico Mecánica, en las que EL PROVEEDOR cuente con red propia o tercerizada y sea del interés de LA PREVISORA S.A.

**La pregunta es:** Cuando en el texto se indica que “Mínimo en las ciudades que se relacionan a continuación” se asume que en estas ciudades se debe contar con el servicio de Inspección, marcación y revisión técnico mecánica? O hay otros municipios que deben contar también con estos servicios, nos los pueden ampliar? Que ciudades requieren como mínimo cobertura en inspecciones? Que ciudades requieren como mínimo revisión técnico mecánica? En que ciudades como mínimo requieren el servicio de marcación?

**Respuesta:** En las ciudades mencionadas en el pliego es donde LA PREVISORA S.A. tiene presencia, es por este motivo que se solicita que mínimo en dichas ciudades EL PROPONENTE debe prestar los servicios de inspección, marcación y Revisión Técnico Mecánica. En otras ciudades intermedias se podrá prestar solamente los servicios de inspección y marcación.

3. PUNTO 4.3.2: En este punto se indica: “EL PROPONENTE deberá tener su sede principal en Bogotá, y centros propios en: Cali, Medellín, Bucaramanga, Barranquilla, Cartagena, Pasto, Pereira, Armenia y Manizales.”

**La pregunta es:** Si el proponente no tiene centros propios en algunas de las ciudades antes mencionadas pero se tienen centros autorizados para prestar los servicios, es válido y no excluyente para La Previsora esta situación?

**Respuesta:** Dada la importancia que tiene para LA PREVISORA S.A. la presencia en estas ciudades, se exige que EL PROPONENTE cuente con red propia para prestar los servicios a sus asegurados.

4. PUNTO 4.3.2: “En las demás ciudades donde LA PREVISORA S.A., cuente con sucursal, EL PROPONENTE, de no contar con centros

propios, debe contar con centros de inspección tercerizados, situación que debe acreditar con la presentación junto con su oferta de los convenios o contratos suscritos y vigentes que demuestren tal situación.

**La pregunta es:** Si el proponente no cuenta con centros autorizados en algunas ciudades, es válido para La Previsora que el oferente pueda presentar que se han establecidos convenios en estas ciudades para la atención de los servicios de La Previsora a nivel de inspecciones, marcación y revisión técnico Mecánica?

**Respuesta: Se acepta que el proponente pueda establecer convenios en las ciudades donde no cuente con presencia, salvo para la ciudades donde es obligatorio contar con centros propios.**

5. PUNTO 4.3.4.1: Dentro de este ítem EL PROVEEDOR deberá disponer de una app o WS que permita la integración de información con diferentes fuentes como el RUNT.

**La pregunta es:** Cuando se indica que el WS debe permitir la integración con diferentes fuentes, podrían ampliar cuáles son esas fuentes de información que requiere La Previsora que estén conectadas a través de un WS?

**Respuesta: Este ítem hace referencia a las diferentes fuentes disponibles, como por ejemplo, el RUNT, Sisa, Cexper de Fasecolda. De estos dos últimos cuando LA PREVISORA S.A. autorice la consulta del proponente. Así mismo, cualquier otra fuente que sea de utilidad para LA PREVISORA S.A., donde se pueda consultar información del vehículo, siniestralidad y, aspectos judiciales los cuales sean utilizadas para el análisis del riesgo.**

6. Punto 8.1.4: Se indica en el texto: "También es obligatorio que el oferente cuente con un sistema de verificación de antecedentes de los vehículos que ha inspeccionado a nivel nacional, solicitando si es del caso información complementaria del vehículo cuando presente procedencia dudosa y a su vez a LA PREVISORA S.A. en procura de

reducir a cero los vehículos que pretendan realizar un fraude mediante este servicio.”

**La pregunta es:** Cuando se indica que el oferente cuente con sistema de verificación de antecedentes, hace referencia a antecedentes judiciales o qué tipo de antecedentes se deben consultar?

**Respuesta: Este punto hace referencia a los antecedentes del vehículo en cuanto a siniestralidad y antecedentes judiciales del automotor.**

7. Punto 8.2: Proceso de inspección delegada vehículos livianos (virtual), se indica en el texto. “Con el fin de que el asegurado no tenga la necesidad de trasladarse a un centro de inspección, con base en un análisis de imágenes (fotos y/o videos), con control de georeferenciación, registro de fecha y hora e información referente al riesgo, ingresada por medio de una plataforma Web o aplicación (APP) desde dispositivos móviles”.

**La pregunta es:** Para este proceso es indispensable la toma de video para los asegurados? Este requisito es mandatorio? Y si el asegurado toma el video, este se trasmite al final de la inspección a la aseguradora o solo queda bajo custodia del oferente? Por cuánto tiempo?

**Respuesta: Para este tipo de inspecciones se solicita entre otros, fotos y/o videos, y este soporte debe estar disponible para consulta de LA PREVISORA S.A., por un tiempo no inferior a 3 años después de la inspección. Es obligatorio este requisito.**

8. Punto 8.2: Proceso de inspección delegada vehículos livianos (virtual): se solicita que se cumplan las siguientes condiciones mínimas para el respectivo análisis del riesgo:

- Estado de corrosión
- Fugas de Fluidos
- Estado de estructura del vehículo, chasis, parales.

**La pregunta es:** Es claro que para poder validar esta información, el asegurado o quien realice la inspección debe tomar registro fotográfico de la parte baja del vehículo y debe tomar fotografías de los parales? Está contemplado que no todos los clientes tiene esta opción de poder tomar el registro fotográfico del vehículo en su parte baja?

**Respuesta:** Teniendo en cuenta el tipo de servicio y conforme a lo mencionado por el posible proponente, se modifica este ítem eliminando el análisis de las fugas de fluidos y del estado de estructura del vehículo, chasis, parales. Por lo tanto, se mantiene el análisis del estado de corrosión, dado que se puede validar por medio de las fotos y/o videos. Esta adición al pliego se realizará mediante adenda.

9. Punto 8.2: Proceso de inspección delegada vehículos livianos (virtual): cuando en la inspección virtual se indica que se debe realizar análisis técnico de originalidad del chasis, análisis técnico de originalidad del motor,

**La pregunta es:** acá se hace referencia a la validación de originalidad de las improntas de chasis, serial e improntas? Si es así ¿el cliente es quien toma las fotografías de las improntas?

**Respuesta:** El presente ítem, hace referencia a que por medio de las fotografías que toma el usuario delegado por LA PREVISORA S.A., EL PROVEEDOR pueda validar por medio de las siglas si las mismas presentan anomalías o algún error frente a la tarjeta de propiedad del automotor.

10. Punto 8.2 Proceso de inspección delegada vehículos livianos (virtual): se solicita la verificación en BACEX.

**La pregunta es:** que entregable requiere La Previsora a nivel de esta consulta?

**Respuesta:** EL PROVEEDOR tendrá que hacer la consulta de los vehículos importados para verificar que el proceso se haya registrado en dicha plataforma, pero solo entregará el soporte cuando LA PREVISORA S.A. así lo requiera o informará cuando no aparezca registrado el vehículo en dicha plataforma.

11. Punto 8.2 Proceso de inspección delegada vehículos livianos (virtual): se solicita la verificación ante en RUNT

**La pregunta es:** que información requiere que sea consultada del RUNT sobre el vehículo?

**Respuesta:** Los datos del vehículo en general, VIN, motor, chasis, fecha de matrícula, modelo, marca, línea, regrabación de los datos de identificación del vehículo, vigencia de la revisión técnico mecánica y solicitudes de trámite radicas y estado. Esta información deberá se confrontado con los datos registrados en la tarjeta de propiedad o licencia de tránsito, para determinar su veracidad. Cuando no coincidan deberá quedar el registro en el informe de inspección.

12. Punto 8.3 Servicio a domicilio: el texto indica: EL PROVEEDOR tendrá que ofrecer el servicio de inspección a domicilio sin costo para LA PREVISORA S.A. ni para el cliente dentro del casco urbano de las ciudades donde Previsora cuenta con presencia,

**La pregunta es:** Solo se requiere el servicio a domicilio en las ciudades donde La Previsora tiene Presencia? Es posible obtener el volumen de servicios a domicilios que se realizan por las ciudades donde tiene sucursal? Puede haber domicilios en ciudades donde La Previsora no tenga presencia?

**Respuesta:** Se solicita que en las ciudades donde LA PREVISORA S.A. tiene presencia, este servicio no tenga ningún costo para el asegurado o para la compañía. De igual forma, se aclara que se pueden solicitar servicios en ciudades diferentes, sin embargo, para estos casos EL PROVEEDOR informará por medio de una

**tabla los recargos o costos que tendrá dicho servicio. Esta adición al pliego se realizará mediante adenda. A continuación se relaciona los servicios a domicilio en el periodo comprendido de enero a septiembre de 2018.**

<b>Ciudad</b>	<b>Servicios</b>
<b>BOGOTÁ</b>	<b>323</b>
<b>IBAGUÉ</b>	<b>108</b>
<b>TUNJA</b>	<b>74</b>
<b>PEREIRA</b>	<b>59</b>
<b>MANIZALES</b>	<b>48</b>
<b>NEIVA</b>	<b>41</b>
<b>CALI</b>	<b>41</b>
<b>BUCARAMANGA</b>	<b>39</b>
<b>PASTO</b>	<b>28</b>
<b>CÚCUTA</b>	<b>22</b>
<b>MEDELLIN</b>	<b>19</b>
<b>VILLAVICENCIO</b>	<b>17</b>
<b>FLORENCIA</b>	<b>13</b>
<b>MONTERÍA</b>	<b>10</b>
<b>ARMENIA</b>	<b>10</b>
<b>MOCOA</b>	<b>9</b>
<b>RIOHACHA</b>	<b>8</b>
<b>BARRANQUILLA</b>	<b>8</b>
<b>CARTAGENA</b>	<b>8</b>
<b>POPAYÁN</b>	<b>5</b>
<b>SINCELEJO</b>	<b>2</b>
<b>YOPAL</b>	<b>1</b>

ARAUCA	1
<b>Total</b>	<b>894</b>

13. Punto 5.2.1 **INSPECCION DELEGADA PARA PESADOS**: Se solicita que **EL PROVEEDOR** debe analizar la siguiente información

- a. Consulta de antecedentes legales.
- b. Consulta en bases de datos

**La pregunta es:** la consulta de antecedentes legales, es saber si el vehículo tiene o no embargos o algún problema judicial?,

La consulta de bases de datos a que hace referencia? Que bases de datos se deben consultar?

**Respuesta:** Efectivamente la consulta se hace respecto a siniestralidad y aspectos judiciales en general. Las bases se refieren a: consulta de datos del vehículo, antecedentes judiciales, siniestralidad, y cualquier otro que sea importante para el análisis del riesgo.

14. Punto 5.2.1 **INSPECCION DELEGADA PARA PESADOS**: se solicita que el proveedor debe analizar la siguiente información:

- a. Fugas de motor, sistemas de dirección o refrigeración

**La pregunta es:** El asegurado o quien realice la inspección virtual hará el registro fotográfico de la parte baja del vehículo para validación de fugas?

**Respuesta:** Teniendo en cuenta el tipo de servicio y conforme a las condiciones de los vehículos, se modifica este ítem eliminando el análisis de las fugas. Esta modificación se realizará mediante adenda.

15. Punto 5.2.4 Inspecciones de accesorios: La inspección de los nuevos accesorios deberá ser ofertado sin costo para PREVISORA, ni para el

asegurado, se otorgará la calificación establecida a los oferentes que así los dispongan.

**La pregunta es:** Se dispone de las ciudades y volúmenes por ciudad donde se debe contar con el servicio de marcación.

**Respuesta:** Las ciudades donde se debe prestar el servicio de marcación es donde LA PREVISORA S.A. tiene presencia, según se especifica en el pliego. A continuación se relacionan los servicios de marcación vehicular en el periodo comprendido de enero a septiembre de 2018.

<b>Ciudad</b>	<b>Servicios</b>
<b>BOGOTÁ</b>	<b>38</b>
<b>CALI</b>	<b>6</b>
<b>VILLAVICENCIO</b>	<b>3</b>
<b>POPAYÁN</b>	<b>2</b>
<b>BUCARAMANGA</b>	<b>2</b>
<b>CÚCUTA</b>	<b>2</b>
<b>IBAGUÉ</b>	<b>1</b>
<b>YOPAL</b>	<b>1</b>
<b>MEDELLIN</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>56</b>

16. En el archivo de volúmenes está indicado el servicio de Validación Express, pero en los términos de referencia no se menciona la descripción de este servicio.

**La pregunta es:** Se debe tener presente este tipo de servicio? Podrían ampliar cual es el alcance del mismo y en que ciudades se prestaría

**Respuesta:** Validación express es un servicio que tenemos para un producto específico "Cariño Verdadero". Este servicio tiene un funcionamiento similar a la inspección virtual para livianos, por lo tanto, desde que se ofrezca el servicio virtual, se entiende que está incluido la validación express.

17. Punto 11.2 **Acuerdos de niveles de servicio (ANS):** "Los tiempos descritos anteriormente empiezan a contar a partir del momento en que el vehículo del cliente es recepcionado en el centro de diagnóstico, y termina con la entrega de aquel junto con la tirilla que confirma la prestación del servicio."

**El comentario es:** Podrían ampliar de que se trata la tirilla que solicita LA Previsora que se entregue al cliente? Que información se debe contemplar en esta tirilla?

**Respuesta:** En esta tirilla se entregará únicamente para el servicio de revisión técnico mecánica. Para los demás servicios se registraran estos tiempos en el informe mensual de los servicios atendidos.

18. En el archivo de volúmenes para el proceso de inspección está indicado el servicio de marcación.

**La pregunta es:** Podrían suministrar en que ciudades o municipios requiere LA Previsora que se tenga implementado el proceso de Marcación?

**Respuesta:** El servicio de marcación, se solicita como mínimo en las ciudades donde LA PREVISORA S.A., cuenta con presencia, de acuerdo como se menciona el pliego. Sin embargo, si EL PROVEEDOR cuenta con dicho servicio en otras ciudades intermedias y si LA PREVISORA S.A. tiene interés en ofrecerlo, se acordará con el proveedor la prestación de este servicio. Esta adición se agregará al pliego mediante adenda.

19. Punto 8.3 PROCESO A DOMICILIO: "EL PROVEEDOR tendrá que ofrecer el servicio de inspección a domicilio sin costo para LA

PREVISORA S.A. ni para el cliente dentro del casco urbano de las ciudades donde Previsora cuenta con presencia”

**La pregunta es:** Esto se debe interpretar que únicamente en las ciudades o municipios donde La Previsora tiene sucursal (25 municipios) se aplicaría el servicio a domicilio sin costo?

Que sucedería si se solicita un domicilio en otra ciudad donde la Previsora no tenga Sucursal?, por ejemplo: Acacias, Apartado, Buga, Duitama, entre otras ciudades que fueron suministradas en el archivo de Excel.

**Respuesta:** Remítase a la respuesta dada en el punto 12, de las preguntas expuestas por COLSERAUTOS.

### **OBSERVACIONES DE PREVISORA SEGUROS.**

**LA PREVISORA S.A.** se permite informar lo siguiente:

**Para el servicio de inspección delegada para vehículos pesados, el proponente tendrá que mencionar en su propuesta el costo del servicio, el cual no podrá modificarse en ningún momento de la ejecución del contrato. Esta adición al pliego se realizará mediante adenda.**