

RESPUESTA A OBSERVACIONES A INFORME DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

Observaciones presentadas por la empresa **Andiasistencia**. el 19 de abril de 2024 9:52

Respuesta: La propuesta presentada por Andiasistencia Compañía de Asistencia de los Andes S.A.S. no se evalúa teniendo en cuenta que incurre en la causal de rechazo establecida en la adenda 4 en el numeral 32. Causales de rechazo, sub numeral 17. Cuando el valor de la propuesta resulte artificialmente bajo, esto una vez analizado los valores ofertados en cada una de las líneas de asistencia.

En la asistencia a personas según lo definido en la adenda 4, numeral 34. Precios artificialmente bajos, que cita, durante este proceso de selección, se considerará una oferta artificialmente baja cuando el valor de su ofrecimiento sea menor a los siguientes:

Presupuesto	Precio piso incluido IVA
Automóviles	46,035,907,129
Domiciliaria	23,060,756,125
Personas	9,917,995
Valor Piso Total	69,106,581,248

Sin embargo, el oferente presentó propuesta por debajo del piso como se evidencia en el anexo 33.

ANEXO No. 33 FORMATO CALCULO DE TARIFA PERSONAS Vr2

Proyección Promedio Mes Riesgos Expuestos		Tarifa Propuesta antes de IVA	IVA	Tarifa Propuesta incluido IVA	Costo Mes Proyectado con IVA
Riesgo expuesto	2024 - 2026				
Personas	2.425	\$ 112	\$ 21	\$ 133	\$ 322.525
Total Costo con IVA 24 Meses		\$ 7.740.600			

Observaciones presentadas por la empresa **Axa Asistencia Colombia S.A.** el 25 de abril de 2024 15:51

1. Observaciones realizadas a aspecto calificable ambiental.

Dentro de los aspectos calificables ambientales se encuentra el siguiente requisito:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Certificaciones ambientales
Para lo cual el proponente deberá presentar el documento Plan de Gestión Ambiental implementado al interior de su compañía (donde se evidencia, la política, objetivos, principios, indicadores, metas, programas ambientales, matriz de requisitos legales, aspectos en impactos ambientales, manejo de residuos, entre otros), o presentar certificación norma ISO 14001:2015 expedida por un ente certificador autorizado que haya recibido en el año inmediatamente anterior a la presentación de este documento de condiciones definitivas, o que esté vigente antes de la emisión del presente documento.
El puntaje que otorga este aspecto es de 30 puntos.

Al respecto se señala que el puntaje asignado a AXA Asistencia para este punto de certificaciones ambientales fue de 0, puesto que según la evaluación realizada por La Previsora se encontró que "La empresa AXXA, aporta a página 374 documento Plan de Gestión Ambiental, donde se evidencia objetivos, indicadores, metas, programas ambientales, requisitos legales, manejo de residuos, entre otros, dado lo anterior, no se asigna puntaje para este requisito carece de principios."

Frente a esta evaluación señalamos lo siguiente:

- Dentro del documento denominado Plan de Gestión Ambiental año 2024 el cual se encuentra adjunto a la propuesta presentada por AXA Asistencia en folios 374 a 390, se establece el numeral 5. Correspondiente a Plan de Gestión, dentro del contenido de este se menciona que para este año 2024, nos enfocaremos en cuatro pilares de la sostenibilidad como lo son la sensibilización frente a la problemática del cambio climático, la mejora hacia la correcta gestión de los residuos sólidos, la viabilidad para implementar acciones para optimizar el uso del agua y la energía eléctrica, y la responsabilidad social corporativa. Principalmente se tomarán medidas que contribuyan a la prevención y reducción de la generación de residuos, basándose en la modificación de los hábitos de consumo;
- Estos cuatro pilares se desarrollan en este documento a través de los numerales 5.1., 5.2., 5.3. y 5.4.
- Los pilares señalados en este numeral son considerados los principios puesto que son la base estructural sobre la cual se va a sostener las diferentes estrategias relacionadas con la protección ambiental, siendo estos principios (i) la sensibilización frente a la problemática del cambio climático cuyo concepto tal y como se mencionó en el ítem anterior, se desarrolla en el numeral 5.1, (ii) el principio de la correcta gestión de residuos sólidos, desarrollado en el numeral 5.2, (iii) el principio de la viabilidad para implementar acciones para optimizar el uso de agua y la energía eléctrica principio explicado en el numeral 5.3. y (iv) el principio de la responsabilidad social corporativa, desarrollado en el numeral 5.4. Se enfatiza entonces que estos 4 pilares o principios se proponen desde AXA Asistencia para el mejoramiento del entorno, la prevención

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

para corregir desastres ecológicos, la coherencia en la protección del medio ambiente y la cooperación para el cuidado de este.

Con base en esta explicación solicitamos se considere el contenido del documento denominado Plan de Gestión Ambiental año 2024 puntualmente en su numeral 5. En donde se encuentran desarrollados los principios aplicados por AXA Asistencia para este plan y por consiguiente solicitamos nos sean asignados los 30 puntos asociados a este requisito de certificados ambientales puesto que desde AXA Asistencia si se cuentan con los principios que rigen este el respectivo plan de gestión ambiental. Finalmente se aclara, se enfatiza y se reitera que dentro del documento de plan de gestión

ambiental numeral 5 el término de pilares refiere a los respectivos principios, por lo que se requiere que dentro de la evaluación que realiza La Previsora se consideren los respectivos pilares como los principios rectores de la gestión ambiental de AXA Asistencia y se nos asignen los 30 puntos correspondientes.

Respuesta: Una vez revisadas las observaciones a la evaluación de la INVITACIÓN ABIERTA No.003-2024, por la firma AXA, no se aceptan las mismas dadas las condiciones establecidas en los términos de referencia, donde se establece que: el proponente deberá presentar el documento Plan de Gestión Ambiental implementado al interior de su compañía (donde se evidencie: la política, objetivos, principios, indicadores, metas, programas ambientales, matriz de requisitos legales y aspectos e impactos ambientales, manejo de residuos, entre otros), o presentar certificación norma ISO 14001:2015 expedida por un ente certificador autorizado que haya recibido en el año inmediatamente anterior a la presentación de este documento de condiciones definitivas, o que esté vigente antes de la emisión del presente documento; Como quiera que dentro del numeral 5. Plan de Gestión relacionado por el proponente, no es posible interpretar cuales son los principios de dicha empresa a partir de la información suministrada en dicho numeral, ni nos corresponde como evaluadores deducirla.

Por lo cual se mantiene la calificación asignada,

2. Observaciones realizadas a factor empresa y emprendimiento de mujeres

Dentro de la evaluación económica a la invitación abierta N°003 – 2024 se encuentra el criterio de puntaje adicional – Emprendimiento de Mujeres en donde a AXA Asistencia se le asignó una puntuación de 0 quedando este requisito como no cumplido. Al respecto, hacemos referencia al contenido del pliego de condiciones de la invitación abierta N°003 de 2024 con relación a empresa y emprendimiento de mujeres en donde se dispuso que para cumplir con este ítem, EL OFERENTE deberá acreditar lo siguiente de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.14. del Decreto 1860 de 2021, así:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

(...)

2. Cuando por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los empleos del nivel directivo de la persona jurídica sean ejercidos por mujeres y éstas hayan estado vinculadas laboralmente a la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel. Se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde se señale de manera detallada todas las personas que conforman los cargos de nivel directivo de EL OFERENTE, el número de mujeres y el tiempo de vinculación. La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de cada una de las personas que conforman el nivel directivo de EL OFERENTE. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

(...)

Sobre este punto se señala que AXA Asistencia aportó certificaciones denominadas Certificación de Empleos de Niveles Directivos dirigidos por Mujeres suscritos por la Representante Legal y el Revisor Fiscal de AXA Asistencia, las cuales obran en folio 418 y 419 de la presentación y en la carpeta 03 de aspectos calificables subcarpeta 5 nombrada empresa y emprendimiento de mujeres archivos 5.1. y 5.2. (certificaciones representante legal y revisor fiscal). Dentro de estas certificaciones se relacionan (i) nombre completo, (ii) número de identidad, (iii) posiciones de cada uno de los miembros directivos y (iv) tiempo de vinculación.

Así mismo dentro de estas certificaciones se puede evidenciar que de los 10 miembros directivos de la compañía, 9 son mujeres conformándose el 90% del comité directivo en cabeza de mujeres.

Adicionalmente, se hace referencia a que los documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación de funciones y el certificado de aportes a la seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos del empleador fueron aportados y obran en folios desde el 420 al 597 de la presentación. Estos documentos también se encuentran en la carpeta 03 de aspectos calificables subcarpeta 5 nombrada empresa y emprendimiento de mujeres archivos del 5.3. al 5.12.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Con base en esto solicitamos asignar los 2 puntos correspondiente al ítem de empresa y emprendimiento de mujeres que le corresponden a AXA Asistencia puesto que se da cumplimiento con lo requerido por La Previsora en el pliego de condiciones.

Respuesta: Se mantiene la calificación a razón de que el proveedor realizó la acreditación hasta el mes marzo entre las planillas aportadas y el documento de paz y salvo con aportes parafiscales. A la fecha de cierre del proceso contractual, el oferente tenía la obligación legal de realizar el aporte legal hasta el mes de abril por lo que subsana, sin embargo, esta subsanación no es tomada en cuenta para los requisitos calificables toda vez que de hacerlo se convertiría en un mejoramiento de oferta.

3. Solicitamos se nos compartan los documentos aportados por el oferente – Unión Temporal Ike Asistencia/Camarca en cuanto al aspecto calificable ambiental.

Respuesta: Se compartieron las propuestas habilitadas.

4. Finalmente, solicitamos copia de las propuestas presentadas por los otros oferentes distintos a AXA Asistencia o indicarnos en qué espacio se pueden consultar estas propuestas.

Respuesta: Se compartieron las propuestas habilitadas a través de correo electrónico y Wetransfer.

Observaciones presentadas por la empresa **ASSISPRES S.A.S.** el jueves 25/04/2024 18:28.

1. EVALUACIÓN DE REQUISITOS CALIFICABLES

1.1. Línea automóbiles:

Con relación a la evaluación del criterio de manejo de clientes, nuestra propuesta es calificada como cero:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Segmento	Linea de Automóviles					Puntaje obtenido		
	UT Iké Camarca	Axa Asistencia	AssisPrex	Media Arit	Maxima puntuación	UT Iké Camarca	Axa Asistencia	AssisPrex
Pesados Premium	\$ 66,347	\$ 64,863	\$ 65,262	\$ 65,491	180	175	178	179
Pesados Preferente	\$ 31,211	\$ 31,205	\$ 51,444	\$ 37,953	70	58	58	20
Liviano Premium	\$ 19,755	\$ 18,889	\$ 10,115	\$ 16,253	90	51	61	56
Liviano Preferente	\$ 18,187	\$ 18,553	\$ 11,043	\$ 15,928	50	36	34	35
Liviano Clásica	\$ 16,630	\$ 17,623	\$ 9,258	\$ 14,504	10	7	6	6
Motos	\$ 5,525	\$ 3,603	\$ 5,349	\$ 4,826	20	14	15	16
Pesados Especiales	\$ 74,182	\$ 82,128	\$ 74,018	\$ 76,776	10	10	9	10
Bicicletas Premium	\$ 139	\$ 8,331	\$ 8,413	\$ 5,628	5	0	0	0
Bicicletas Preferente	\$ 139	\$ 710	\$ 7,467	\$ 2,772	3	0	1	0
Bicicletas Clásica	\$ 139	\$ 615	\$ 5,605	\$ 2,120	2	0	1	0
Pequeños Accesorios	\$ 1,334	\$ 1,148	\$ 54,502	\$ 18,995	10	1	1	0
Valores incluidos IVA					450	352	362	322
Manejo de Clientes					50	49	50	0
Subtotal Linea de Automóviles					500	401	412	322

Se indica a la entidad nuestro ofrecimiento es del 2%, tal como consta en el archivo denominado ANEXO No. 30 Formato económico y Aspectos Calificables Asistencia Domiciliaria, en la pestaña: C. 1.3 adicionales y gastos, en la nota de la casilla D21, lo anterior considerando que el ofrecimiento no tenía un formato específico para el mismo, por lo que preferimos que estuviera contenida dentro de los mismos formatos económicos. Solicitamos a la entidad considerar ese ofrecimiento en la evaluación ya que dicho formato hace parte integral de la oferta.

Respuesta: El Anexo 30. FORMATO ECONÓMICO Y ASPECTOS CALIFICABLES ASISTENCIA DOMICILIARIA modificado mediante adenda 4 y remitido en la propuesta de Assisprex no contiene de manera clara y precisa el porcentaje que se ofrece por cada línea de asistencia para el manejo de clientes como se puede observar en el pantallazo adjunto.

1.3.2 Gastos Varios	Puntaje Máximo	5 puntos
	Puntaje Obtenido Proponente	
Porcentaje Ofrecido por el oferente		3% Nota: 1% para la facturación de autos el 2% y el 1% para la facturación de domiciliaria
Puntaje Máximo	5 puntos	
Puntaje Obtenido Proponente		
		3% Nota: 1% para la facturación de autos el 2% y el 1% para la facturación de domiciliaria

Como se evidencia en el mencionado cuadro, el texto que se indica es: "Nota: 1% para la facturación de autos el 2% y..." es confuso para La Previsora S.A., toda vez que al inicio del texto mencionan el 1% y finalizando el 2%, lo que ocasiona que sea ambiguo y no se pueda asignar una puntuación.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

1.2. Línea domiciliaria:

Se identifican ofrecimientos en cero (0) en la evaluación:

Línea de Domiciliaria								
Áreas Comunes	\$ 168,913	\$ 161,873	\$ 166,636	\$ 165,807	140	135	137	139
Hogar	\$ 6,188	\$ 6,272	\$ 9,925	\$ 7,462	30	25	25	10
Pyme	\$ 2,582	\$ 2,288	\$ 1,404	\$ 2,091	20	11	16	13
Educativo	\$ 845	\$ 890	\$ 26,513	\$ 9,416	10	1	1	0
Valores incluido IVA					200	171	179	162
Número de eventos	5	5	0		25	25	25	0
Aumento en SMDLV	5	5	0		25	25	25	0
Coberturas adicionales	4	10	3		20	8	20	6
Gastos varios	1.08%	1.05%	0.0%		5	5	5	0
Subtotal Línea de Domiciliaria					275	234	254	168

Se aclara a la entidad que el archivo denominado ANEXO No. 30 Formato económico y Aspectos Calificables Asistencia Domiciliaria, se evidencia el cumplimiento de los ofrecimientos: 5 eventos, 5 salarios mínimos, las coberturas adicionales por segmento y el porcentaje de gastos varios descrito en la casilla C21 y nota D21, en la pestaña C. 1.3 adicionales y gastos.

Respuesta: El Anexo 30. FORMATO ECONÓMICO Y ASPECTOS CALIFICABLES ASISTENCIA DOMICILIARIA modificado mediante adenda 4 y remitido en la propuesta de Assisprex no contiene de manera clara y precisa el porcentaje que se ofrece por cada línea de asistencia para el manejo de clientes como se puede observar en el pantallazo adjunto.

1.3.2 Gastos Varios	Puntaje Máximo	5 puntos
	Puntaje Obtenido Proponente	
Porcentaje Ofrecido por el oferente	3% Nota: 1% para la facturación de autos el 2% y el 1% para la facturación de domiciliaria	

Al no indicar de manera clara el porcentaje otorgado para cada una de las líneas, el puntaje otorgado es de **cero (0)** por este aspecto calificable. De igual forma, se aclara que sí se publicó un formato específico de cálculo de tarifa y aspectos calificables para cada línea.

- El puntaje para Número de eventos y de SMMLV se otorgaban para aquellos proponentes que ofrecieran **límites superiores a los exigidos en Número de eventos/año SMDLV** sobre las coberturas actuales de los condicionados publicados de áreas comunes residencial y comercial, pyme, educativos y para hogar.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

2. Las ofertas que ofrezcan límites superiores a los exigidos en Números de eventos/año, SMDLV, coberturas adicionales y gastos varios, se les otorgará un puntaje adicional hasta setenta y cinco (75) puntos, así:

1.1. Número de eventos: Por cada evento/año adicional se le otorgarán cinco (5) puntos hasta un máximo de cinco (5) eventos/años adicionales para un total de veinticinco (25) puntos. Aquellos que no presenten ofrecimiento no tendrán puntos.

1.2. SMDLV: Por cada SMDLV adicional se le otorgan cinco (5) puntos hasta un máximo de cinco (5) SMDLV adicionales para un total de veinticinco (25) puntos. Aquellos que no presenten ofrecimiento no tendrán puntos.

Respuesta: Los ofrecidos por la firma Assiprex indicados en la imagen adjunta son coberturas que hoy no existen en los condicionados publicados de la línea domiciliaria. En este ítem no se calificaban servicios nuevos sino mejora de los servicios vigentes en los condicionados anteriormente mencionados.

Condicionado	Cobertura	Número de Evento PROPUESTO
1. PYME	Help desk (asesoría remota para instalación office y soporte nivel 1 del equipo, limpieza lógica)	5 EVENTOS
2. PYME	Orientación jurídica para elaboración de documentos	5 EVENTOS
3. EDUCATIVO	Tutor virtual asesoría tareas básica primaria	5 EVENTOS
4. EDUCATIVO	Asesoría virtual seguridad parental (dispositivos móviles y PC)	5 EVENTOS
5. HOGAR	Asesoría virtual para cocina saludable	5 EVENTOS

El puntaje para coberturas adicionales correspondía al ítem 1.3 - 1.3.1 Coberturas y gastos varios, en el cual Assisprex obtuvo tres (3) puntos de (10) diez máximos posibles.

Cobertura adicional Otorgada	Condicionado en el cual otorga la cobertura	# de Eventos durante la vigencia	Topo de Cobertura por evento (SMDLV)
1. Help desk (asesoría remota para instalación office y soporte nivel 1)	Automóviles	5 EVENTOS	5 SMDLV
2. Orientación jurídica para elaboración de documentos	Automóviles	5 EVENTOS	5 SMDLV
3. Tutor virtual asesoría tareas básica primaria	Automóviles	5 EVENTOS	5 SMDLV
4. Asesoría virtual seguridad parental (dispositivos móviles y PC)	Automóviles	5 EVENTOS	5 SMDLV
5. Asesoría virtual para cocina saludable	Domiciliaria	5 EVENTOS	5 SMDLV
6. Chef a domicilio	Domiciliaria	1 EVENTO	5 SMDLV
7. Asistencia jurídica telefónica para liquidación de empleados del hogar	Domiciliaria	5 EVENTOS	5 SMDLV
8. Orientación médica telefónica	Personas	3 EVENTOS	5 SMDLV
9. Orientación jurídica telefónica	Personas	3 EVENTOS	5 SMDLV
10. Orientación nutricional telefónica (Lonchera saludable)	Personas	5 EVENTOS	5 SMDLV

1.3. Línea personas:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Se identifican ofrecimientos en cero (0) en la evaluación:

Línea de Personas								
Personas	\$ 176	\$ 174	\$ 173	\$ 174	25	25	25	25
Valores incluido IVA								
Número de eventos	17	5	0		5	5	5	0
Coberturas adicionales	4	10	0		5	4	5	0
Gastos de Servicio	10.03%	11.00%	0.0%		5	5	5	0

Se aclara a la entidad que el archivo denominado ANEXO No. 30 Formato económico y Aspectos Calificables Asistencia Domiciliaria, se evidencia el cumplimiento de los ofrecimientos: de las coberturas adicionales por segmento en la pestaña C. 1.3 adicionales y gastos

Cobertura adicional Otorgada	Condicionado en el cual otorga la cobertura	# de Eventos durante la vigencia
1. Help desk (asesoría remota para instalación office y soporte nivel 1)	Automóviles	5 EVENTOS
2. Orientación jurídica para elaboración de documentos	Automóviles	5 EVENTOS
3. Tutor virtual asesoría tareas básica primaria	Automóviles	5 EVENTOS
4. Asesoría virtual seguridad parental (dispositivos móviles y PC)	Automóviles	5 EVENTOS
5. Asesoría virtual para cocina saludable	Domiciliaria	5 EVENTOS
6. Chef a domicilio	Domiciliaria	1 EVENTO
7. Asesoría virtual para cocina saludable	Domiciliaria	5 EVENTOS
8. Orientación médica telefónica	Personas	3 EVENTOS
9. Orientación jurídica telefónica	Personas	3 EVENTOS
10. Orientación nutricional telefónica (Lonchera saludable)	Personas	5 EVENTOS
1.3.2 Gastos Varios	Puntaje Máximo	5 puntos
	Puntaje Obtenido Proponente	
Porcentaje Ofrecido por el oferente	3%	Nota: 1% para la facturación de a

Claramente se evidencia el cumplimiento al ofrecimiento de todos los elementos por lo que solicitamos a la entidad se revise y ajuste la evaluación.

Respuesta: Al no diligenciar el formato 43 FORMATO CONDICIONES CALIFICABLES ASIST PERSONAS, adenda 4, numeral 4 designado para la presentación de coberturas adicionales, el puntaje otorgado es de **cero (0)** por este aspecto calificable.

3. EVALUACIÓN AMBIENTAL

Plan de gestión ambiental:

Se establece en la evaluación que no se asigna puntaje ya que el manual de gestión ambiental carece de principios y matriz de requisitos legales.

Al respecto se solicita respetuosamente a la entidad que prime como criterio de evaluación el fondo antes que la forma, ya que el manual cumple con ambos elementos de la siguiente

forma:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.


Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

Principios: dentro de cada uno de los planes que conforman el manual, se cuenta con un capítulo denominado introducción, en el que se establecen los principios, acá mostramos un ejemplo:

5.1. Introducción

ASSISPRESX reconoce la importancia de promover prácticas sostenibles en un mundo consciente de los desafíos ambientales. Para reducir la huella ecológica, se ha implementado el teletrabajo y las oficinas desde casa, buscando fomentar comportamientos responsables entre los empleados. Se ha diseñado un Plan de Sensibilización y Comunicación Ambiental para concientizar al equipo sobre temas como la gestión de residuos, uso eficiente del agua, energía y papel, compras sostenibles y reducción de emisiones, buscando crear una cultura organizacional de respeto y responsabilidad ambiental.

El objetivo es involucrar a todo el equipo en prácticas sostenibles, liderando con el ejemplo en todas las operaciones. Se busca fortalecer la cohesión y el compromiso del equipo, mejorar la reputación de la empresa y contribuir positivamente a la comunidad. Se espera lograr un futuro más verde y sostenible con el apoyo de todos, marcando la diferencia y protegiendo el entorno natural para las futuras generaciones.

Esto evidencia que el manual si contiene los principios

Con relación a la matriz de requisitos legales, se presenta en el capítulo 4 la normatividad asociada o normograma, la cual relaciona todo el soporte legal del manual.

Cabe por último resaltar que el manual es un documento específico de cada entidad, ponemos a disposición algunos ejemplos para que se evidencia que pretender que los manuales ambientales tengan una estructura y denominación de apartes igual, no es posible.

https://minciencias.gov.co/sites/default/files/ckeditor_files/A103M02-manualgestion-ambiental%20V00.pdf

<https://upra.gov.co/es-co/Documents/Manual%20PGA%20UPRA%20publicar.pdf>

Certificado de disposición de RAEE´s:

Se indica en la evaluación que no se asigna puntaje, toda vez que no se certifica la disposición final y no se cuenta con resolución sanitaria que autoriza al proveedor como gestor autorizado para dar disposición final a este tipo de residuos.

Ante la duda de la entidad y a modo de aclaración, se anexa a la presente documentación

que evidencia la disposición final y la autorización por medio de una alianza.

Esperamos que con estas claridades se puedan hacer revisión y ajuste a los criterios ponderables, muchas gracias por su atención

Respuesta: Una vez revisadas las observaciones a la evaluación de la INVITACIÓN ABIERTA No.003-2024, por la firma ASSISPRESX, no se aceptan las mismas dadas las condiciones establecidas en los términos de referencia, donde se establece que el proponente deberá presentar el documento Plan de Gestión Ambiental implementado

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

al interior de su compañía (donde se evidencie: la política, objetivos, principios, indicadores, metas, programas ambientales, matriz de requisitos legales y aspectos e impactos ambientales, manejo de residuos, entre otros), o presentar certificación norma ISO 14001:2015 expedida por un ente certificador autorizado que haya recibido en el año inmediatamente anterior a la presentación de este documento de condiciones definitivas, o que esté vigente antes de la emisión del presente documento; Como quiera que dentro de la INTRODUCCIÓN relacionada en los planes de gestión del proponente, no es posible interpretar cuales son los principios de dicha empresa a partir de la información suministrada en cada capítulo, ni nos corresponde como evaluadores deducirla.

En relación con la disposición RAEE's, para lo cual el proponente deberá presentar certificado(s) de recolección, transporte y disposición final de los RAEE's (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) generados por el objeto social de su compañía y no mayor a un año de la fecha de publicación del presente documento de condiciones definitivas (tóner, cartuchos de tinta, disquetes, cd, pilas, baterías, bombillos y/o tubos fluorescentes, productos o residuos químicos, elementos eléctricos y/o electrónicos), esta certificación debe ser generada por un gestor de residuos autorizado; Los documentos adjuntos se allegan al proceso posterior al plazo establecido en los términos de referencia.

Por lo cual se mantiene la calificación asignada

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Observaciones presentadas por la empresa **UT Iké Camarca** el 25 de abril de 2024
23:00

AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.

OBSERVACIONES FRENTE AL INFORME DE REQUISITOS HABILITANTES DEL
OFERENTE AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.:

PRIMERA: Amablemente, solicitamos a la Entidad **NO HABILITAR JURIDICAMENTE** al oferente AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., toda vez que no cumple con lo establecido en el Documento de Condiciones de la Invitación Abierta No. 003 – 2024, en el literal m. Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, que reza:

“El literal m. Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo del documento de condiciones generales de la invitación indica que, “EL OFERENTE y los integrantes o miembros de las formas asociativas oferentes deberán presentar los documentos del Sistema de gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) que sean pertinentes desde el punto de vista legal y de acuerdo con el objeto y naturaleza del contrato (...).”

El documento principal, visible en la Carpeta de Aspectos Habilitantes, 1. Capacidad jurídica del oferente AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., para evidenciar el cumplimiento de este requisito es la Política de seguridad y salud en el trabajo y al revisar el contenido del documento aportado por AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. denominado “Copia política SST firmada por el rep legal AXA Asistencia.pdf” se observa que el oferente pretende inducir en error a la PREVISORA; aportando una política de seguridad y salud en el trabajo que no corresponde al oferente que presenta la propuesta (AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.), como se evidencia a continuación:

POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Dirección General de **AXA PARTNERS** compañía dedicada a la asistencia de servicios en diferentes líneas de negocios como los son: hogar, viajes, auto y salud, establece dentro de sus prioridades estrategias para garantizar la protección, Seguridad y Salud de los colaboradores, contratistas y proveedores, mediante la prevención y control de riesgos, mejorando continuamente el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la compañía.

Bajo los anteriores argumentos, solicitamos a la entidad **NO HABILITAR JURIDICAMENTE** al oferente AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., toda vez que no cumple

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

con lo requerido en el documento de condiciones, ya que aporta documentación que no es de la empresa (oferente) sino de un tercero que no tiene relación con el oferente que presenta propuesta en este proceso contractual. En efecto, al revisar el certificado de existencia y representación legal de Axa Asistencia Colombia S.A. no se ve ningún tipo de relación con AXA PARTNERS, ni siquiera es su sociedad matriz. " Al revisar el certificado de existencia y representación legal de AXA PARTNERS, tampoco se observa ninguna relación con Axa Asistencia Colombia S.A. Así las cosas, se evidencia que se trata de empresas diferentes:

	AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. (OFERENTE)	AXA PARTNERS CLP OPERACIONES COLOMBIA S.A.S
NIT	Nit: 800.244.309-1	Nit: 900.406.909-8
CASA MATRIZ	Documento Privado del 14 de junio de 2022 de Representante Legal, inscrito el 21 de junio de 2022 bajo el número 02850994 del libro IX, comunicó la sociedad matriz: - INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. Domicilio: (Fuera Del País) Nacionalidad: Belga Actividad: Asistencias Presupuesto: Numeral 1 artículo 261 de Código de Comercio y	Por Documento Privado No. SINNUM del 18 de febrero de 2021 de Representante Legal, inscrito el 23 de julio de 2021 bajo el número 02726512 del libro IX, comunicó la sociedad matriz: - AXA PARTNERS SAS Domicilio: (Fuera Del País) Nacionalidad: Francesa Actividad: Intermediación de seguros. Presupuesto: Numeral 1 Artículo 261 del Código de Comercio
	artículo 28 de la Ley 222 de 1995 Que se ha configurado una situación de grupo empresarial con la sociedad de la referencia.	Que se ha configurado una situación de control con la sociedad de la Referencia

Se reitera entonces que el oferente aporta un documento que no le corresponde, que no es de la empresa oferente, que no corresponde a su razón social, motivo por el cual incumple con el requisito habilitante. La aceptación del mencionado documento solo llevaría a pensar que el oferente pretende confundir a LA PREVISORA aportando documentos que no le corresponden, pero guardados en archivos con nombres que si lo relacionan con la sociedad.

También podrían llevar a pensar que LA PREVISORA omite las condiciones expuestas en el documento de condiciones definitivas y acepta algunas ausencias en la documentación por parte de algunos oferentes, que curiosamente son los que están

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

prestando el servicio de asistencia en la actualidad, vulnerando a todas luces la selección objetiva en el proceso.

Respuesta: Se mantiene la habilitación del oferente. Es esencial aclararle y solicitarle al observante que debe tomar del documento de condiciones definitivas los extractos completos, esto con el fin de que se evite un análisis sesgado y fuera de contexto respecto de las condiciones del proceso de selección.

Dicho esto, es importante también aclarar que el documento cierto y sin lugar a equívocos, sobre el cual se evaluó a todos los oferentes fue la "Certificación emitida por la ARL a la cual se encuentra afiliado EL OFERENTE, que indique el último porcentaje de implementación del SG-SST que máximo deberá corresponder al del año inmediatamente anterior, correspondiente a una valoración." pues este constituye plena prueba objetiva de que efectivamente existe un SG-SST, que cumple con la normativa vigente y que está implementado. El documento de condiciones definitivas no solicita de forma clara y expresa la política a que hace referencia el observante.

No obstante lo anterior, sin desconocer los documentos aportados al proceso, efectivamente existen documentos que tienen el nombre de AXA PARTNERS, sin embargo, realizando la respectiva verificación en los documentos aportados y a través de la consulta en fuentes externas, se puede concluir que existen elementos cognoscitivos que permiten a AXA assistance creer que hacen parte de AXA PARTNERS.



Como expertos en la protección y la asistencia, aplicamos nuestra amplia experiencia para diseñar coberturas y servicios personalizados para las necesidades de nuestros socios corporativos. Satisfacer las necesidades de las personas es la razón fundamental de la fundación de nuestra empresa y ha sido nuestro único objetivo desde entonces.

- Hoy**
Una organización basada en una positiva experiencia y soporte al cliente.
- 2017**
AXA Assistance y AXA CLP unen sus fuerzas y se convierten en AXA Partners.
- 2015**
Credit & Lifestyle Protection (CLP) es integrada dentro de AXA Group.

AXA Partners en cifras

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Así como, existen documentos dentro del proceso de selección que permiten concluir que Axa Assistance si cuenta con el SG-SST y en consecuencia con su política.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

1. POLITICA

La alta dirección con la participación del COPASST ha definido una política de SST la cual es comunicada y divulgada a través de procesos de inducción, re inducción, actividades y ciclos de formación, capacitación y por medio de material publicitario, adicionalmente se encuentra publicada en las instalaciones administrativas en todas las sedes de trabajo.

La política es revisada periódicamente en reuniones de revisión por la dirección; en caso que se requiera y de acuerdo con los cambios empresariales y en materia de SST será actualizada.

Anexo No 1. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Nota: Una vez impreso el presente documento deja de ser controlado.

Página 8 de 35

2. ORGANIZACION

2.1. INFORMACIÓN BÁSICA DE LA EMPRESA

Razón social de la empresa:	AXA Asistencia Colombia	Axa Asistencia IPS
NIT:	800244300-1	830.081.501-8
Clase de Riesgo:	I, II, III, IV	I, II, III
Representante Legal:	Sara Inés González Valderrama	
Dirección comercial:	Carrera 65 N° 81 – 28 Parque Empresarial Entrerios Calle 86 N° 10 – 88 Oficina 401A Torre Empresarial La Cabrera	
Teléfono:	6462828	

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

En ese sentido, la administración NO ha omitido de ninguna forma el cumplimiento del requisito relacionado con el SG-SST.

SEGUNDA: Solicitamos amablemente a la PREVISORA NO HABILITAR FINANCIERAMENTE al oferente AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.S, teniendo en cuenta que dentro de la propuesta, en el folio 155 de la de Carpeta Aspectos Habilitantes.zip, 2. - Capacidad financiera se encuentra el certificado de antecedentes disciplinarios de la Junta Central de Contadores de la señora YEIMI LORENA NIETO VERGARA identificada con cédula de ciudadanía No 1077971238 de VILLETA (CUNDINAMARCA) Y Tarjeta Profesional No 313588-T, quien firma los Estados Financieros en calidad de Revisor Fiscal de AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., donde se observa que la misma; al 15/03/2024 no ha cumplido con la obligación de actualizar el registro.

155



Certificado No:
H A S P 3 6 9 0 A B 1 0 9 7 5 4

LA REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público YEIMI LORENA NIETO VERGARA identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1077971238 de VILLETA (CUNDINAMARCA) Y Tarjeta Profesional No 313588-T Si tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

EL CONTADOR PUBLICO NO HA CUMPLIDO CON LA OBLIGACION DE ACTUALIZAR EL REGISTRO

Dado en BOGOTÁ a los 15 días del mes de Marzo de 2024 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.



DIRECTOR GENERAL (E)

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

Teniendo en cuenta lo expuesto, consideramos que el oferente AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. no cumple con lo indicado en el Documento de Condiciones, en el

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

literal a. Estados Financieros, numeral segundo de orden financiero; donde de manera expresa se indica la obligación de que el revisor fiscal que firma los estados financieros debe presentar certificado de vigencia de inscripción, vigente a la fecha de cierre de la contratación.

2. De orden financiero (Capacidad financiera)

a. Estados financieros

Para efectos de constatar la capacidad financiera, **EL OFERENTE** deberá presentar el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral con corte a 31 de diciembre de 2022 comparado con la información a 31 de diciembre de 2021, 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 y Pasivo Corriente.

Adicionalmente, **EL OFERENTE** 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.

Así las cosas, el certificado de antecedentes disciplinarios de la señora Yeimi Lorena Nieto no cumple con lo establecido en el Documento de Condiciones Definitivas de la Invitación Abierta IA-003-2024.

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en la ley 43 de 1990 "por la cual se adiciona la ley 145 de 1960, reglamentaria de la profesión de Contador Público y se dictan otras disposiciones", establece en sus artículos:

ARTÍCULO 25. De la suspensión. Son causales de suspensión de la inscripción de un Contador Público hasta el término de un (1) año, las siguientes:

1. La enajenación mental, la embriaguez habitual u otro vicio o incapacidad grave judicialmente declarado, que lo inhabilite temporalmente para el correcto ejercicio de la profesión.
2. La violación manifiesta de las normas de ética profesional.
3. Actuar con manifiesto quebrantamiento de las normas de auditoría generalmente aceptadas.
4. Desconocer flagrantemente las normas jurídicas vigentes sobre la manera de ejercer la profesión.
5. Desconocer flagrantemente los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia como fuente de registro e informaciones contables.
6. Incurrir en violación de la reserva comercial de los libros, papeles e informaciones que hubiere conocido en el ejercicio de la profesión.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

7. Reincidir por tercera vez en causales que den lugar a imposición de multas.
8. Las demás que establezcan las leyes.

ARTÍCULO 26. De la cancelación. Adicionado (numeral 5) por el Artículo 7 de la Ley 1474 de 2011. Son causales de cancelación de la inscripción de un Contador Público las siguientes:

1. Haber sido condenado por delito contra la fe pública, contra la propiedad, la economía nacional o la administración de justicia, por razón del ejercicio de la profesión.
2. Haber ejercido la profesión durante el tiempo de suspensión de la inscripción.
3. Ser reincidente por tercera vez en sanciones de suspensión por razón del ejercicio de la Contaduría Pública.
4. Haber obtenido la inscripción con base en documentos falsos, apócrifos o adulterados.
5. Los revisores fiscales tendrán la obligación de denunciar ante las autoridades penales, disciplinarias y administrativas, los actos de corrupción, así como la presunta realización de un delito contra la administración pública, un delito contra el orden económico y social, o un delito contra el patrimonio económico que hubiere detectado en el ejercicio de su cargo. También deberán poner estos hechos en conocimiento de los órganos sociales y de la administración de la sociedad. Las denuncias correspondientes deberán presentarse dentro de los seis (6) meses siguientes al momento en que el revisor fiscal hubiere tenido conocimiento de los hechos. Para los efectos de este artículo, no será aplicable el régimen de secreto profesional que ampara a los revisores fiscales. (Numeral modificado por el Art. 57 de la Ley 2195 de 2022).

Norma Anterior

PARÁGRAFO 1º. Se podrá cancelar el permiso de funcionamiento de las Sociedades de Contadores Públicos en los siguientes casos:

- a) Cuando por grave negligencia o dolo de la firma, sus socios o los dependientes de la compañía, actúen a nombre de la sociedad de Contadores Públicos y desarrollen actividades contrarias a la ley o a la ética profesional.
- b) Cuando la sociedad de Contadores Públicos desarrolle su objeto sin cumplir los requisitos establecidos en esta misma ley. Para la aplicación de las sanciones previstas en este artículo, se seguirá el mismo procedimiento establecido en el artículo 28 de la presente ley. Y los pliegos de cargos y notificaciones a que haya lugar se cumplirán ante el representante legal de la sociedad infractora.

PARÁGRAFO 2º. La sanción de cancelación al Contador Público podrá ser levantada a los diez (10) años o antes, si la Justicia Penal rehabilitare al condenado.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

PARÁGRAFO 3º. Las autoridades de inspección, vigilancia o control de las personas jurídicas que tengan revisoría fiscal podrán imponer las sanciones que correspondan, conforme a sus facultades, a los revisores fiscales por la omisión de la obligación de denuncia establecida en el numeral 5 del presente Artículo.
(Parágrafo adicionado por el Art. 57 de la Ley 2195 de 2022).

Como se puede evidenciar, la no actualización de datos no se puede calificar como una inhabilidad pues no se encuentra descrita dentro de las que la ley detalla.

Ahora bien,

- La actualización de datos en la Junta Central de Contadores es fundamental para mantener la información actualizada de los profesionales de la contabilidad y así garantizar la transparencia en el ejercicio de su profesión.
- Los contadores deben actualizar sus datos en la Junta Central de Contadores cada vez que haya cambios en su información personal o laboral, como dirección, teléfono, correo electrónico, especialidad, entre otros.
- La falta de actualización de datos en la Junta Central de Contadores puede generar sanciones y afectar la continuidad de la autorización para ejercer la profesión de contador público. Por ello, es importante estar al tanto de cualquier cambio en la información personal o laboral y actualizarla oportunamente.

Como se puede observar la Junta Central de Contadores, es el órgano rector de imponer sanciones y una vez esto suceda, estas serán evidenciadas en el Certificado de Antecedentes Disciplinarios.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, alineado a las normas contables vigentes, y considerando que la certificación aportada por el oferente cumple con los requisitos establecidos en el documento de condiciones definitivas, se mantiene la evaluación financiera realizada y publicada.

TERCERA: Solicitamos a la Entidad NO HABILITAR TECNICAMENTE al oferente AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., toda vez que no cumple con lo establecido en el documento de Condiciones Definitivas, frente al Plan de Continuidad del Negocio donde en la Adenda No. 4, numeral 18 literal e) indica lo siguiente:

e. Plan de continuidad del negocio – PCN activo

Junto con la presentación de la oferta, el oferente debe aportar una certificación que indique que cuenta con un PCN activo. En caso de que sea constituido un consorcio o unión temporal,

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

se debe emitir una certificación por cada una de las personas jurídicas que conforman dicho consorcio o unión temporal.

El oferente seleccionado, durante los primeros diez (10) días hábiles de ejecución del contrato, deberá establecer el PCN específico para la compañía el cual deberá estar alineado con las políticas y necesidades de continuidad de negocio de **LA PREVISORA S.A.**

Es así como Axa Asistencia Colombia certifica a través del siguiente documento que SI cuenta con un plan de continuidad del negocio activo.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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



Bogotá D.C., 22 de marzo de 2024

Señores:
La Previsora S.A.
Ciudad

Referencia: Certificación Plan de Continuidad del negocio.

Yo, el suscrito SARA INÉS GONZÁLEZ VALDERRAMA, en mi calidad de Representante Legal de AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. identificada con NIT 800.244.309-1, de acuerdo con las condiciones que se estipulan en el presente Pliego de Condiciones definitivas, certifico que:

AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. cuenta con un programa de continuidad de negocio para las líneas de auto, hogar, viaje y salud siendo este programa transversal a todas las áreas de la compañía. La metodología de continuidad de negocio que maneja AXA Asistencia Colombia S.A. está enmarcada por una gobernanza global y contenida dentro de un plan anual de resiliencia operativa que lleva la siguiente estructura:

En el primer trimestre de cada año se llevan a cabo 3 acciones de identificación y análisis:

1. BIA (Análisis de Impacto de Negocio)
2. TPORA (Análisis de Madurez Proveedores críticos)
3. RA (Evaluación de Riesgos)

Luego de estas acciones en el segundo trimestre de cada año y a partir de los resultados obtenidos en dichos ejercicios de identificación y análisis se procede a revisar y actualizar, según sea necesario, los planes de estrategia, mitigación y continuidad contenidos y documentados en los siguientes archivos:

1. BC Strategy (Estrategia de continuidad de negocio)
2. BC Plan (Plan detallado de continuidad de negocio)
3. HRS Plan (Plan de escenarios de alto riesgo)

Como parte final de la metodología, en el tercer y cuarto trimestre de cada año, se llevan a cabo todas las pruebas y testeos que se plantean en los planes de estrategia, mitigación y continuidad. La última prueba del BCP fue realizada el día 07 de diciembre de 2023, a continuación, compartimos los datos actualizados de acuerdo con la fecha de la última prueba realizada para los indicadores:

RPO = 1 día (24hrs)
RTO < 8 hrs

La Previsora

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 [PREVISORA.SEGUROS](https://www.facebook.com/PrevisoraSeguros)

 [PREVISORASEGUROS](https://www.instagram.com/PrevisoraSeguros)

 [PREVISORA SEGUROS S.A](https://www.linkedin.com/company/PrevisoraSeguros)

 [PREVISORA SEGUROS](https://twitter.com/PrevisoraSeguros)

 [@SomosPREVISORA](https://www.tiktok.com/@SomosPREVISORA)



También compartimos el listado de planes y estrategias probados y testeados en el último año:

- Testeo estrategia trabajo desde casa (probado el 14 de octubre 2023).
- Traslado de actividades a otra locación (probado el 01 de diciembre 2023 – locación seleccionada en el BCP AXA Partners México).
- Trabajo sin disponibilidad de aplicaciones críticas (probado el 05 de septiembre 2023).
- Trabajo sin disponibilidad de data crítica (Probado el 05 de septiembre 2023).
- Activación de personal de apoyo (probado el 01 de diciembre 2023).
- Recuperación de corte o falla de electricidad (27 de noviembre 2023).
- Recuperación de corte o falla en el servicio de internet/MPLS (07 de diciembre 2023).
- Recuperación de corte o falla en el servicio de telefonía (07 de diciembre 2023).
- Plan de mitigación y acción ante cyberattack o ransomware attack (07 de diciembre 2023).

A su vez compartimos en un anexo las evidencias que soportan dicha información y todo el proceso interno de resiliencia operativa y continuidad de negocio.

Atentamente.

Sara Gonzalez Valderrama

Sara Gonzalez Valderrama (22 mar., 2024 15:27 CDT)

Sara Inés González Valderrama
C.C. No. 52.423.703 de Bogotá D.C.
Axa Asistencia Colombia S.A.
Nit N°800.244.309-1
Teléfono: + 57 1 6462828
Calle 102 No. 17ª- 61, edificio AXA
Bogotá D.C.; Colombia
sara.gonzalez@axa-assistance.com.co

No obstante, al momento de aportar la evidencia de ese Plan de Continuidad Activo, la empresa oferente Axa asistencia Colombia aporta un Plan de Continuidad de Negocio de Axa Partners, que es una empresa totalmente diferente a la empresa oferente que hoy participa en el proceso de invitación abierta No. 003-2024, denominado AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., tal como se evidencia en los registros fotográficos que se aportan en este escrito, lo que nos permite sin lugar a dudas reiterar nuestra solicitud de que dicho oferente no cumple con las condiciones definitivas como se demuestran a continuación:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Pantallazos aportados en la propuesta que obedece a las “evidencias del plan de continuidad del negocio” ubicado en la carpeta de aspectos habilitantes punto E.1, siendo un formato individual.

BCP GENERAL

BUSINESS CONTINUITY STRATEGY

CONFIDENTIALITY: INTERNAL

AXA PARTNERS CM & BC

Business Continuity Strategy for AXA Partners Colombia 2023

From
entity Operational Resilience
AXA Partners Group

0. General information

0.1. Document scope

This document describes how AXA Partners Colombia will ensure business continuity in the case of a disaster or other disruptive incidents. It forms the basis for preparing the Business Continuity procedures and recovery plans.

The strategy builds upon the Business Impact Analysis (BIA) and Risk Assessment (RA), following to the scope defined in the Operational Resilience Policy. This document consolidates the information from BIA and RA and provides the AXA Partners entity's validated list of consolidated **critical activities, staff, applications, data and suppliers**.

For each risk situation identified in the RA, the Strategy will stipulate if the risk is:

- accepted (no action is done),
- transferred (someone else is taking the risk), or
- mitigated (a recovery solution is prepared).

For mitigated risks, the Strategy specifies the recovery solution including:

- Scope of the solution (business functions that are recovered or excluded from recovery)
- Recovery time objective (RTO)

As this BC Strategy document contains the consolidation of critical applications (IT Services), the validation by the BCM and ITSCM Sponsor confirms the **business alignment** and sets/updates the scope for ITSCM.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

TEST ESTRATEGIA FALTA DE ENERGÍA

CONFIDENTIALITY: INTERNAL

AXA PARTNERS CM & BC

Business Continuity Test Report for <AXA Partners COLOMBIA 2023>

From: Business Continuity / Crisis Management
Entity: AXA Partners

Document information

Document name	AXA Partners BC Post-Test Report -Recovery electricity outage- (Colombia)
Document author	Nicolas Ordoñez Rueda (BC Manager)
Document status	Version - FINAL
Document location	https://axa365.sharepoint.com/sites/aa_fr_sponline_Corporate/centralteams/safet/y/groupcrisiscell/OperationalResilience/SitePages/Home.aspx
Document sensitivity	Internal use only
Sign-off dates	BCM Sponsor: Fernanda Morales OR Committee: Sara Gonzalez

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

TEST ESTRATEGIA FALLO SERVICIO DE INTERNET

CONFIDENTIALITY: INTERNAL

AXA PARTNERS CM & BC

**Business Continuity Test Report
for <AXA Partners COLOMBIA
2023>**

From Business Continuity / Crisis Management
Entity AXA Partners

Document information

Document name	AXA Partners BC Post-Test Report -Recovery internet/MPLS outage- (Colombia)
Document author	Nicolas Ordoñez Rueda (BC Manager)
Document status	Version - FINAL
Document location	https://axa365.sharepoint.com/sites/aa_fr_sponline_Corporate/centralteams/safet y/groupcrisiscall/OperationalResilience/SitePages/Home.aspx
Document sensitivity	Internal use only
Sign-off dates	BCM Sponsor: Fernanda Morales OR Committee: Sara Gonzalez

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

TEST ESTRATEGIA FALLO SERVICIO DE TELEFONÍA

CONFIDENTIALITY: INTERNAL

AXA PARTNERS CM & BC

**Business Continuity Test Report
for <AXA Partners COLOMBIA
2023>**

From Business Continuity / Crisis Management
Entity AXA Partners

Document information

Document name	AXA Partners BC Post-Test Report -Recovery Telephony outage- (Colombia)
Document author	Nicolas Ordoñez Rueda (BC Manager)
Document status	Version - FINAL
Document location	https://axa365.sharepoint.com/sites/aa_fr_sponline_Corporate/centralteams/safet y/groupcrisiscall/OperationalResilience/SitePages/Home.aspx
Document sensitivity	Internal use only
Sign-off dates	BCM Sponsor: Fernanda Morales OR Committee: Sara Gonzalez

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

TEST ESTRATEGIA TRABAJO EN CASA

CONFIDENTIALITY: INTERNAL

AXA PARTNERS CM & BC



**Business Continuity Test Report
for <AXA Partners COLOMBIA
2023>**

From Business Continuity / Crisis Management
Entity AXA Partners

Document information

Document name	AXA Partners BC Post-Test Report - Work From Home- (Colombia)
Document author	Nicolas Ordoñez Rueda (BC Manager)
Document status	Version - FINAL
Document location	https://axa365.sharepoint.com/sites/aa_fr_sponline_Corporate/centralteams/safet/y/groupcrisiscell/OperationalResilience/SitePages/Home.aspx
Document sensitivity	Internal use only
Sign-off dates	BCM Sponsor: Fernanda Morales OR Committee: Sara Gonzalez

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

TEST ESTRATEGIA TRABAJO SIN APP Y DATA CRÍTICA

CONFIDENTIALITY: INTERNAL

AXA PARTNERS CM & BC

**Business Continuity Test Report
for <AXA Partners COLOMBIA
2023>**

From: Business Continuity / Crisis Management
Entity: AXA Partners

Document information

Document name	AXA Partners BC Post-Test Report -Work without critical app and data- (Colombia)
Document author	Nicolas Ordoñez Rueda (BC Manager)
Document status	Version - FINAL
Document location	https://axa365.sharepoint.com/sites/aa_fr_sponline_Corporate/centralteams/safet y/groupcrisiscell/OperationalResilience/SitePages/Home.aspx
Document sensitivity	Internal use only
Sign-off dates	BCM Sponsor: Fernanda Morales OR Committee: Sara Gonzalez

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

TEST TRANSFERENCIA DE LLAMADAS

CONFIDENTIALITY: INTERNAL

AXA PARTNERS CM & BC

**Business Continuity Test Report
for <AXA Partners COLOMBIA
2023>**

From: Business Continuity / Crisis Management
Entity: AXA Partners

Document information

Document name	AXA Partners BC Post-Test Report - Transfer to call to other location- (Colombia)
Document author	Nicolas Ordoñez Rueda (BC Manager)
Document status	Version - FINAL
Document location	https://axa365.sharepoint.com/sites/aa_fr_sponline_Corporate/centralteams/safety/groupcrisiscell/OperationalResilience/SitePages/Home.aspx
Document sensitivity	Internal use only
Sign-off dates	BCM Sponsor: Fernanda Morales OR Committee: Sara Gonzalez

Bajo los anteriores argumentos, es claro que a pesar de existir una certificación firmada por la representante legal de Axa Asistencia Colombia no corresponde a la realidad, dado que el Plan de continuidad aportado refiere a Axa Partners incumpliendo de esta manera con las exigencias del Documento de Condiciones Definitivas en cuanto al plan de continuidad del servicio.

Es de anotar que el proponente esta induciendo al error a la compañía aportando documentos que no cumplen con los parámetros del PCN de Axa Asistencia Colombia, lo que nos conlleva a reiterar y a solicitar que dicho proponente no debe ser habilitado para este proceso contractual.

Se insiste que AXA PARTNERS es una empresa DIFERENTE a AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A, tanto es así que los números de NIT son totalmente diferentes:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A: NIT 800.244.309
AXA PARTNERS: NIT 900.406.909

Aceptar el plan de continuidad del negocio aportado por el oferente vulneraría a todas luces la selección objetiva en este proceso contractual, pues se aceptarían documentos que no corresponden a los oferentes dentro del mismo.

Finalmente, se indica que el proponente AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A, esta incurriendo en las siguientes causales de rechazo indicadas en el numeral 32 de la adenda No. 4:

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 con el fin de obtener algún beneficio para EL OFERENTE o interpuesta persona.

3. Cuando NO se presenten las aclaraciones y/o subsanaciones solicitadas por LA PREVISORA S.A., dentro del término establecido para tal efecto y de forma correcta.

En suma, por lo anteriormente expuesto, solicitamos a la PREVISORA no habilitar técnicamente al oferente AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., por no cumplir con los lineamientos establecidos en el Documento de Condiciones Definitivas y sus adendas.

Respuesta: No se acepta la observación, toda vez que el oferente está acreditando el cumplimiento del requisito, de acuerdo con lo señalado en la adenda No. 4.

CUARTA: Al realizar la revisión de los documentos aportados en la propuesta de AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A dentro de la INVITACION ABIERTA No 003 – 2024, evidenciamos que este oferente no cumple con el ASPECTO DE ORDEN TÉCNICO (Capacidad técnica), literal d) CALIDAD, teniendo en cuenta:

Dentro del documento de condiciones definitivas de la Invitación Abierta No 003 - 2024 se indica en el literal d) del numeral 3) de orden técnico (Capacidad Técnica) del CAPÍTULO III ASPECTOS HABILITANTE indica lo siguiente:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

d. Calidad

Dado que, para la ejecución del objeto contractual de la presente invitación, es necesario que **EL OFERENTE** cuente con la infraestructura tecnológica requerida dentro de las condiciones técnicas establecidas en el presente documento. **EL OFERENTE** deber presentar junto con su propuesta certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001 cuyo alcance esté relacionado con servicios de infraestructura en instalaciones propias, administración, transformación y análisis de datos. Esto con el objetivo de minimizar los riesgos de seguridad de la información de **LA PREVISORA S.A.**

En caso de consorcios o uniones temporales, al menos uno de sus integrantes deberá presentar la certificación requerida en este numeral.

Se ve de manera clara que la aseguradora solicitaba la Certificación del Sistema de Gestión en Seguridad de la Información ISO 27001.

No obstante, dentro del documento de RESPUESTA A OBSERVACIONES publicado en la página web de la PREVISORA S.A se observa a folio No. 119 como respuesta a la observación No. 103 (relacionada con el aspecto habilitante de orden técnico -calidad) presentada por la empresa CACIQUE S.A.S. el jueves 22/02/2024 a las 16:28, lo siguiente:

Observación 103:

103. OBSERVACIÓN:

d. Calidad Dado que, para la ejecución del objeto contractual de la presente invitación, es necesario que EL OFERENTE cuente con la infraestructura tecnológica requerida dentro de las condiciones técnicas establecidas en el presente documento. EL OFERENTE deber presentar junto con su propuesta certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001 cuyo alcance esté relacionado con servicios de infraestructura en instalaciones propias, administración, transformación y análisis de datos. Esto con el objetivo de minimizar los riesgos de seguridad de la información de LA PREVISORA S.A.

Se solicita a entidad permitir la constancia informando y verificando que la ISO 27001 se encuentra en proceso

Respuesta: El posible oferente debe al menos certificar que tiene un SGSI implementado de acuerdo al estándar ISO 27001 o superior.

Modifica el documento de condiciones definitivas: Sí No

En la respuesta a la observación, LA PREVISORA cambia de parecer y pide certificar que se tiene un SGSI implementado de acuerdo al estándar ISO 27001 o superior.

La anterior posición es ratificada por LA PREVISORA en la ADENDA No. 04 del presente proceso, frente al aspecto habilitante de orden técnico – calidad, en donde se indica:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

17. Se modifica el literal **d. Calidad**, el cual quedará así:

d. Calidad

Dado que, para la ejecución del objeto contractual de la presente invitación, es necesario que EL OFERENTE cuente con la infraestructura tecnológica requerida dentro de las condiciones técnicas establecidas en el presente documento. EL OFERENTE deber presentar junto con su propuesta certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001 cuyo alcance esté relacionado con servicios de infraestructura en instalaciones propias, administración, transformación y análisis de datos. Esto con el objetivo de minimizar los riesgos de seguridad de la información de LA PREVISORA S.A. **El posible oferente debe al menos certificar que tiene un SGSI implementado de acuerdo al estándar ISO 27001 o superior.**

En caso de consorcios o uniones temporales, al menos uno de sus integrantes deberá presentar la certificación requerida en este numeral.

Así las cosas, la empresa AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A en su propuesta para acreditar el aspecto habilitante de orden técnico – calidad, adjunta la siguiente certificación:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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



Bogotá D.C., 19 de marzo de 2024

Señores:

La Previsora S.A.

Ciudad

Referencia: Certificación ISO 27001.

Yo, el suscrito **SARA INÉS GONZÁLEZ VALDERRAMA**, en mi calidad de Representante Legal de AXA **ASISTENCIA COLOMBIA S.A.** identificada con NIT 800.244.309-1, de acuerdo con las condiciones que se estipulan en el presente Pliego de Condiciones definitivas, certifico que:

AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la información el cual se encuentra implementado y controlado bajo la norma ISO 27001.

Atentamente.

Sara Gonzalez Valderrama

Sara Gonzalez Valderrama (19 mar., 2024 17:42 CDT)

Sara Inés González Valderrama

C.C. No. 52.423.703 de Bogotá D.C.

Axa Asistencia Colombia S.A.

Nit N°800.244.309-1

Teléfono: + 57 1 6462828

Calle 102 No. 17ª- 61, edificio AXA

Bogotá D.C.; Colombia

sara.gonzalez@axa-assistance.com.co

Natalia Jimenez Salgado

Natalia Jimenez Salgado (19 mar., 2024 15:01 CDT)

Tomando como base lo establecido en los numerales anteriores, consideramos que la certificación aportada por AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. en su propuesta como soporte del aspecto habilitante de orden técnico es insuficiente, relaciona información incompleta que no serviría para acreditar el cumplimiento del aspecto técnico de calidad, pues lo aportado es una auto-certificación expedida por el representante legal, la cual jamás podría asimilarse a la certificación del sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001, que únicamente es expedida por ente competente y acreditado para tales fines. Recordemos que la Certificación ISO 27001 no es una certificación expedida por un representante legal indicando que cumple con la norma técnica, sino una certificación expedida por una de las organizaciones avaladas en Colombia que implementan un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) conforme a la ISO /IEC 27001.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Ahora bien, es de resaltar que la adenda No. 04 que modifica el literal d) calidad, tiene como origen y/o base la observación No. 103 presentada por la empresa CACIQUE S.A.S. quien de manera expresa solicita a la entidad (LA PREVISORA S.A) que permita presentar una constancia informando y verificando que la ISO 27001 se encuentra en proceso; frente a lo cual la PREVISORA S.A en su respuesta indica: "El posible oferente debe al menos certificar que tiene un SGSI implementado de acuerdo al estándar ISO 27001 o superior."

Con base en lo expuesto, es claro que los OFERENTES interesados en el presente proceso contractual, para acreditar ese aspecto habilitante, mínimo debían presentar una certificación completa, adecuada, sustancial no solo indicando que tiene un SGSI implementado de acuerdo al estándar ISO 27001 o superior sino además informando que se encuentran tramitando la emisión de certificación del sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001 ante el ICONTEC o autoridad competente.

De otra parte, es de resaltar que la PREVISORA S.A conoce plenamente su deber de exigir al oferente que ejecute el presente proceso contractual, la presentación de la certificación del sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001; afirmación que se basa en el contenido del ANEXO No 17 - REQUISITOS GENERALES - SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN donde se resalta la necesidad de dar cumplimiento a la Circular CE 029/2014 de la SFC, la cual es de obligatorio cumplimiento para la PREVISORA S.A, y donde indica de manera expresa en el numeral 3.4 - OBLIGACIONES GENERALES DE LAS ENTIDADES DEL CAPITULO VI DEL TITULO I - ASPECTOS GENERALES DE LA PARTE I - INSTRUCCIONES A LAS ENTIDADES VIGILADAS como una de sus obligaciones: "Verificar que el proveedor de servicios en la nube cuente y mantenga vigente, al menos, la certificación ISO 27001 y..."

Teniendo en cuenta lo anterior y el objeto contractual de la invitación abierta 003 de 2024, se debe enfatizar acerca de la importancia de que el proveedor de servicios de asistencia a los asegurados de LA PREVISORA cuente con un sólido sistema de gestión de seguridad de la información.

Dado que el objeto del contrato se centra en la prestación de servicios de asistencia a los asegurados, es decir, a personas, es absolutamente necesario e imprescindible que el proveedor tenga implementado bajo todos los estándares técnicos un adecuado sistema de gestión de seguridad en la información.

Esta necesidad surge debido a la cantidad de información confidencial que será manejada por el proveedor en pro de la seguridad y las necesidades de asistencia de los usuarios. La protección de esta información es de suma importancia para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.

Es por ello que la PREVISORA no debe aceptar la autocertificación aportada por AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. ya que la misma no enuncia siquiera el cumplimiento de los elementos mínimos que debe tener un SGSI, que son los siguientes:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

1. Debe contar con un líder o responsable del sistema de seguridad de la información con cursos en el ámbito y certificado como auditor de la norma ISO27001.
2. Con un grupo de auditores internos certificados y capacitados en la norma.
3. Un proceso para documentación y codificación del sistema
4. Una política general de seguridad definida para la compañía que debería contar con:
 - a. Compromiso de la organización para mantener el sistema
 - b. Objetivos del sistema
 - c. Compromiso de cumplir con la normatividad legal
 5. Identificación, análisis, evaluación de riesgos de seguridad de la información con sus respectivos planes de tratamiento.
 6. Planes de mejora y correctivos para las desviaciones y hallazgos del sistema
 7. Auditorías internas periódicas a las áreas y procesos de la compañía.
 8. Revisión periódica por parte de la dirección de la compañía.
 9. Políticas y Procedimientos de seguridad
 - d. Selección de personal
 - e. Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información
 - f. Gestión de vulnerabilidades (análisis y mitigación)
 - g. Controles de acceso (físico y lógico)
 - h. Controles de contraseñas
 - i. Mantenimientos de equipos
 - j. Planes y pruebas periódicas ejecutadas de los escenarios de continuidad del negocio
 - k. Respaldo y restauración
 - l. Monitoreo de proveedores críticos
 - m. Transferencia de información
 - n. Y demás que sean pertinentes al proceso
 10. Identificación de requisitos contractuales y legales y su nivel de cumplimiento
 11. Procesos de capacitación y sensibilización periódica y constante al personal de la compañía

La autocertificación aportada por el oferente AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., al no tener documentado el sistema y no cumplir con todos estos procesos y documentación implementada, no puede ser considerado como un documento equivalente ni aceptable en comparación con un certificado de cumplimiento de la norma ISO27001 emitido por un ente externo y avalado por la ONAC para este fin.

Extraña mucho que Axa Asistencia Colombia S.A. no hubiera aportado soportes suficientes sobre la implementación del SGSI, así como lo hizo en la presentación de la oferta al referirse al Sistema de gestión de Calidad, veamos:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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



Axa Asistencia Colombia S.A. debió certificar la implementación del SGSI de la misma manera en la que evidenció la implementación del SGC para brindarle seguridad no solo a la aseguradora sino al lector y a los demás oferentes.

En caso de dar continuidad a un oferente que, a diferencia de todos los demás, no cuenta con un certificado por un ente certificador avalador, se exige que se presente ante todos los demás oferentes, la documentación completa que corrobore el cumplimiento y alineación de su sistema a la norma ISO27001 tal como se solicita en la Invitación abierta 003-2024.

Lo anterior, propendiendo por las mejores prácticas, recomendaciones del mercado y mitigación a los riesgos que se presentan actualmente en la industria por ataques cibernéticos, físicos y lógicos que pueden comprometer sustancial y sensiblemente la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos, sistema y servicio del mismo oferente, de LA PREVISORA y de sus asegurados y usuarios, poniendo en riesgo el cumplimiento a las normativas legales aplicables por el gobierno sobre la seguridad de la información, ciberseguridad y tratamiento y protección de datos.

Por lo anterior, reiteramos la solicitud de que se declare que el oferente no cumple con el requisito habilitante de orden técnico contenido en el documento de condiciones definitivo de la Invitación Abierta No 003 - 2024, literal d) del numeral 3) de orden técnico (Capacidad Técnica) del CAPÍTULO III ASPECTOS HABILITANTE y la correspondiente Adenda No. 4; por lo cual se insiste que la Auto-certificación presentada, respecto al cumplimiento de la norma de calidad, no acredita los requisitos exigidos en las Condiciones Definitivas y no aporta los elementos que permitan determinar con certeza que si tiene implementado el sistema, constituyéndose en presuntos datos alterados que no corresponden a la realidad, pues no basta con certificar sino comprobar que se cumple con tan sustancial condición.

Respuesta: No se acepta la observación, toda vez que el oferente está acreditando el cumplimiento del requisito, de acuerdo con lo señalado en la adenda No. 4.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5755
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

2.OBSERVACIONES FRENTE AL INFORME DE REQUISITOS CALIFICABLES DEL OFERENTE AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.:

PRIMERO: Al realizar la revisión de los documentos aportados por AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. solicitamos a la PREVISORA S.A disminuir los 20 puntos otorgados a este proponente, en el documento publicado el día 24 de abril de 2024 denominado "Evaluación de requisitos calificables" frente a los puntos relacionados con el numeral 1.3.1 (Coberturas adicionales) del numeral 1.3 del título "Puntaje para el servicios de asistencia domiciliaria" contenido en el numeral 22 de la Adenda No 4., por las siguientes razones:

La Adenda 4 en su página 34, refiriéndose al numeral 1.3.1. Coberturas adicionales: Hasta veinte (20) puntos, indica lo siguiente:

"1.3.1. 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 documento de condiciones definitivas y anexos, se otorgarán dos (2) puntos adicionales por cada cobertura adicional hasta un máximo de diez (10) coberturas adicionales para un máximo de veinte (20) puntos. Aquellos que no presenten ofrecimiento no tendrán puntos.

En el ANEXO 30, formato aportado por el oferente dentro de su propuesta incluyó diez (10) coberturas adicionales. Dentro de las 10 coberturas adicionales se incluyeron servicios informativos o de referencia que no representan una mejora en la prestación del servicio, de acuerdo a lo citado por la ENTIDAD en su adenda, afirmación que se realiza teniendo en cuenta que algunos de esos servicios adicionales presentados por el oferente, no son tangibles ni constituyen una mejora para el asegurado.

En efecto, el servicio de "referenciación" contempla brindar información telefónica a un asegurado de un tema específico con información pública que se encuentra en portales web o motores de búsqueda:

- Referencia de renta de vehículo
- Referencia de Traductores
- Referencia de adiestrador de perros

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

8. Referencia de renta de vehículo	Anexo No. 15 Condicionado hogar el cual registrará para pólizas expedidas desde el día 24 de diciembre de 2021	2 eventos por vigencia	Ilimitado	A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA referenciará los establecimientos de renta de vehículos que se encuentran, en las siguientes ciudades Bogotá, Cali y Medellín. Los costos correspondientes al servicio de los lugares referidos correrán a cargo del beneficiario. La cobertura se limita a 2 eventos por vigencia.
9. Referencia de Traductores	Anexo No. 15 Condicionado hogar el cual registrará para pólizas expedidas desde el día 24 de diciembre de 2021	2 eventos por vigencia	Ilimitado	A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA referenciará un traductor en la lengua requerida inglés o francés, para la situación que se necesite. Los gastos en los que deba incurrir el Beneficiario para la contratación del mencionado traductor van por cuenta del Beneficiario. Este servicio aplica en las siguientes ciudades, Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, dentro del perímetro urbano de dichas ciudades. La cobertura se limita a 2 eventos durante la vigencia. El servicio debe ser solicitado con 48 horas de anticipación a la prestación del servicio.
10. Referencia de adiestrador de perros	Anexo No. 15 Condicionado hogar el cual registrará para pólizas expedidas desde el día 24 de diciembre de 2021	2 eventos por vigencia	Ilimitado	A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA referenciará y coordinará los servicios de adiestrador de perros, en las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín, dentro del perímetro urbano de dichas ciudades. Los costos correspondientes al servicio correrán a cargo del beneficiario. La cobertura se limita a 2 eventos por vigencia.

Los servicios de referenciación mencionados son fácilmente accesibles en la web y constituyen información pública disponible para cualquier usuario. Dado que no agregan un valor diferencial o exclusivo para los asegurados, no pueden considerarse como un servicio adicional o como una mejora significativa en el producto ofrecido.

La prioridad de LA PREVISORA debe ser que las mejoras que se realizan realmente beneficien y añadan valor a la experiencia del usuario en el ámbito asistencial. Por lo tanto, los servicios adicionales deben ser significativos y deben tener un impacto tangible en la calidad y la eficacia de los servicios.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente a la entidad que no se otorguen los seis (6) puntos por servicios adicionales denominados como "Referenciación" por las características ya indicadas, toda vez que no son servicios que en la realidad garanticen una mejora a los servicios contemplados en el producto vigente. El objetivo de la solicitud de LA PREVISORA en el documento de condiciones definitivas y en las adendas respectivas, es brindarle una mejora al usuario frente al producto actual, mejora que no se observa en los servicios adicionales ofertados por Axa Asistencia Colombia S.A.

Respuesta: Se ratifica el puntaje otorgado al proponente Axa Asistencia Colombia S.A. en la categoría de coberturas adicionales teniendo en cuenta que los servicios propuestos son nuevos y hoy no existen en los condicionados actuales. Adicional el pliego de condiciones no incluía restricción o requisitos específicos para validar o invalidar los servicios ofertados.

SEGUNDA: Al realizar la revisión de los documentos aportados por AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. solicitamos a la PREVISORA S.A disminuir los 5 puntos otorgados a este proponente, en el documento publicado el día 24 de abril de 2024 denominado "Evaluación de requisitos calificables" frente a los puntos relacionados con el numeral 1.3.2 (gastos varios) del numeral 1.3 del título "Puntaje para el servicios de asistencia domiciliaria" contenido en el numeral 22 de la Adenda No 4., por las siguientes razones:

La Adenda 4 en su página 34, refiriéndose al numeral 1.3.2 Gastos varios: Hasta cinco (5) puntos, indica lo siguiente:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

1.3.2. Gastos varios: EL OFERENTE que oferte el mayor porcentaje para el rubro de gastos destinado a clientes, mínimo uno por ciento (1%) mensual del total de la facturación los servicios de asistencia domiciliaria, obtendrá cinco (5) puntos. Los demás se calificará por regla de tres (3) 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. Aquellos que no presenten ofrecimiento no tendrán puntos. El porcentaje debe ser presentado antes de IVA y debe ser porcentaje con máximo 2 decimales.”

Respecto al Numeral 1.3.2 Gastos Varios, el documento de condiciones definitivas y sus respectivas adendas establecían la necesidad de que los oferentes diligenciaran los respectivos formatos dispuestos para ese numeral, para consignar la información.

En efecto, se observa que LA PREVISORA dispone en la Adenda 4 lo siguiente:

1. Oferta económica: Hasta doscientos (200) puntos.
La oferta económica tendrá el máximo puntaje de doscientos (200) puntos Para los segmentos de **A) Área Común (residencial y/o comercial), B) Hogar, C) Pyme, y D) Educativo**, hasta el puntaje máximo indicado en la siguiente tabla. **EL OFERENTE** deberá presentar el **Anexo” formato económico y aspectos calificables asistencia domiciliaria”** adjunto al documento de condiciones definitivas, en donde se otorgarán el puntaje máximo a cada segmento evaluado.

No obstante la solicitud de la PREVISORA en la presentación de los formatos “económicos y aspectos calificables asistencia domiciliaria”, AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. no los aportó debidamente diligenciados. Es mas, los aportó completamente vacíos, sin información alguna, veamos:

10. Referencia de adiestrador de perros	Anexo No. 15 Condicionado hogar el cual registró para pólizas expedidas desde el día 24 de diciembre de 2021.	2 eventos por vigencia	Ilimitado
1.3.2 Gastos Varios	Puntaje Máximo	5 puntos	
	Puntaje Obtenido Proponente		
	Porcentaje Obtenido por el oferente		

Respuesta: Se acepta la observación, toda vez que el oferente no diligenció el campo en el formato establecido para tal fin, por lo tanto, no se otorgarán puntos en este ítem.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Licitación de Asistencia > 1. AXA > 01 Carpeta Aspectos Calificables


Buscar en 01 Carpeta Aspectos Calificables

Nombre	Tipo	Tamaño comprimido	Protegido p...	Tamaño	Relación	Fecha de r
Invitación Abierta No. 03 2024 _ Asistenc...	Documento Adobe Acrobat	12,335 KB	Sí	13,788 KB	11%	5/04/2024
Rótulo Aspectos Calificables	Documento Adobe Acrobat	93 KB	Sí	101 KB	8%	5/04/2024

1 FACTOR ECONÓMICO

Asistencia Domiciliaria – 1.3.2. Gastos Varios

1,05% Mensual del Total de la Facturación antes de IVA de los Servicios de Asistencia Domiciliaria



Rubro de Gastos Destinados a Clientes de Asistencia Domiciliaria

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 de que quede remanente o no se utilice este rubro, se restará de la facturación del mes correspondiente.

354 Internal

Respecto al literal B. Gastos Varios del anexo 43 "Formato condiciones calificables asist personas" se observa que en la versión en PDF y Excel del anexo en mención tampoco hay información, por lo tanto, no cumple con los requisitos para su medición:

10. Derecho Familiar	2 Evento por vigencia	2 SMDLV (\$6.667)	tener en cuenta en el ser a. Se prestará el servicio minutos. b. El servicio de consultar por parte del beneficiario c. El servicio de consultar puedan ser entregados al estructuración de los mis obligatorio cumplimiento acción o instancia judicial
b. Gastos Varios	Presup. Médica	3 puntos	
	Presup. Obusado Prepagado		
Porcentaje Ofrecido por el oferente			

Recordemos que el documento de condiciones definitivas y sus respectivos anexos es la "ley" para el proceso de contratación, lo cual debe garantizar una selección objetiva

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

y transparente, tal como lo menciona la jurisprudencia del Consejo de Estado mediante radicado 25642 del 24 de julio de 2013:

“El pliego de condiciones constituye la ley tanto del procedimiento administrativo de selección del contratista, como del contrato a celebrar, razón por la que se traduce en un conjunto de disposiciones y cláusulas elaboradas unilateralmente por la administración, con efectos obligatorios para ésta como para los proponentes u oferentes, en aras de disciplinar el desarrollo y las etapas del trámite de selección, como el contrato ofrecido a los interesados en participar en la convocatoria a través de la aspiración legítima de que éste les sea adjudicado para colaborar con aquélla en la realización de un fin general, todo lo cual ha de hacerse con plenas garantías y en igualdad de condiciones para los oferentes” (negrillas fuera del texto).

Así las cosas, si el documento de condiciones definitivo es la ley del proceso de selección, es evidente que Axa Asistencia Colombia S.A incumplió con esa “Ley” al no diligenciar los formatos exigidos por la PREVISORA respecto al mencionado numeral. El oferente no puede desligarse de manera arbitraria de las condiciones definitivas y de las adendas y decidir no diligenciar documentación que fue requerida por la entidad.

Teniendo en cuenta que no se aportó la documentación completa por parte de AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., los cinco (5) puntos concedidos por LA PREVISORA deben ser eliminados y por ende no otorgados al oferente.

Respuesta: Respecto a la hoja Coberturas adicionales, literal B. Gastos Varios del anexo 43 “Formato condiciones calificables asist personas” se observa que en la versión en PDF y Excel del anexo en mención tampoco no hay información, por lo tanto, no cumple con los requisitos para su medición.

CUARTA: Solicitamos amablemente a la PREVISORA se mantenga en la decisión de NO OTORGAR los 30 puntos dado que no ACREDITÓ el primer aspecto calificable del numeral iii. “Factor ambiental, denominado “Certificaciones Ambientales”, al oferente AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.”.; toda vez que la Previsora establece de forma taxativa los requisitos que deben contener el Plan de Gestión Ambiental y para efectos de realizar la revisión de este documento, se debe realizar de manera integral, cumpliendo con cada uno de ellos sin excepción alguna, como se contempla en el Documento de condiciones definitivas así:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

ASPECTO CALIFICABLE AMBIENTAL	Puntaje
<p>Certificaciones Ambientales</p> <p>Para lo cual el OFERENTE deberá presentar el documento Plan de Gestión Ambiental implementado al interior de su compañía (donde se evidencie: la política, objetivos, principios, indicadores, metas, programas ambientales, matriz de requisitos legales y aspectos e impactos ambientales, manejo de residuos, entre otros), o presentar certificación norma ISO 14001:2015 expedida por un ente certificador autorizado que haya recibido en el año inmediatamente anterior a la presentación de este documento de condiciones definitivas, o que esté vigente antes de la emisión del presente documento.</p>	30

Es decir que, para que un oferente sea acreedor de 30 puntos, debe presentar la ISO 14001:2015; o el Plan de Gestión Ambiental con los siguientes acápite:

- La política
- Los objetivos
- Los principios
- Los indicadores
- Las metas
- Los programas Ambientales
- La matriz de requisitos legales
- Aspectos e impactos ambientales
- Manejo de residuos

Por lo que, una vez revisado el documento aportado por el oferente AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. denominado Plan de gestión ambiental Axa Colombia.pdf, se consta que no cumple con la totalidad de los ítems solicitados por Previsora, puesto que no se evidencia los principios, la política y las metas, entre otros.

Por lo que, en este sentido, el oferente debe mantener en su evaluación 0 puntos en el factor ambiental – certificaciones ambientales, dado que no cumplió con lo solicitado por el documento de condiciones, por cuanto su solicitud se debió acoger de en su totalidad y no parcial. Ahora bien, es importante recordar que en las obligaciones generales del oferente se menciona que debió cumplir con todas las políticas aplicables en Previsora incluyendo la política Ambiental. Situación que no se evidencia en el documento aportado. Por tal razón, los lineamientos no fueron cumplidos por el oferente en su totalidad.

Esto, garantiza la selección objetiva y el cumplimiento de los principios contractuales de La Previsora como lo son: la equidad, la igualdad e imparcialidad, la moralidad y la transparencia; relacionados en el Manual de Contratación de la Entidad.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Respuesta: Una vez revisadas las observaciones a la evaluación de la INVITACIÓN ABIERTA No.003-2024, se mantiene la calificación asignada a cada una de las propuestas relacionadas.

QUINTA: Al realizar la revisión de los documentos aportados en la propuesta de AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A dentro de la INVITACION ABIERTA No 003 – 2024, consideramos que a este oferente no se le deben otorgar los CIEN (100) puntos establecidos en el literal iv.) Factor de apoyo a la industria nacional del CAPITULO IV ASPECTOS CALIFICABLES del documento de condiciones definitivo, de la Invitación Abierta No. 003 – 2024, bajo los siguientes argumentos:

A) Dentro del documento de condiciones definitivas de la Invitación Abierta No 003 - 2024 se indica:

iv. Factor de apoyo a la industria nacional: Hasta cien (100) puntos.

Para apoyar la industria nacional a través del sistema de compras y contratación pública, en la evaluación se asignarán hasta cien (100) puntos a **LOS OFERENTES** nacionales de acuerdo con la normativa aplicable; Para tal efecto se deberá presentar el **ANEXO DE APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL** debidamente diligenciado y suscrito por el Representante Legal, así:

TIPO DE SERVICIOS	PUNTOS (marcar con una X el factor ofrecido)
Servicios de origen Nacional: Se otorgarán los puntos señalados, al oferente que acredite que el 100% de los servicios objeto de la presente invitación son de origen nacional.	100
Incorporación de servicios colombianos: Si EL PROVEEDOR no ofrece servicios de origen nacional, pero incorporan por lo menos el 50% de personal profesional, técnico u operativo colombiano en la prestación de los servicios objeto de la presente invitación, se otorgarán los puntos señalados. En ningún caso LA PREVISORA S.A. otorgará simultáneamente el puntaje por Servicio Nacional y de Incorporación de servicios colombianos.	50

B) Dentro de la ADENDA No. 04 se actualiza el Anexo No. 03 – APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL, así:

4. Se actualiza el **CAPÍTULO V ANEXOS**, respecto de los siguientes, así:

- **ANEXO No. 1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.**
- **ANEXO No. 2 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.**
- **ANEXO No. 3 APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL.**
- **ANEXO No. 4 VINCULACIÓN DE PERSONAS EN CONDICIONES DE DISCAPACIDAD.**
- **ANEXO No. 5 DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DE UNIÓN TEMPORAL.**
- **ANEXO No. 6 DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DE CONSORCIO.**
- **ANEXO No. 7 MATRIZ DE RIESGOS.**
- **ANEXO No. 8 AUTORIZACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD DE LAS PROPUESTAS.**
- **ANEXO No. 9 CERTIFICACIÓN DE LISTAS VINCULANTES LA/FT – OFAC.**
- **ANEXO No. 10 TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**
- **ANEXO No. 11 MINUTA DEL CONTRATO.**

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

ANEXO No. 3 APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL
(Criterio de asignación de puntaje – No subsanable y/o aclarable)

Para efectos de la evaluación del factor referido a los servicios en apoyo a la industria nacional, me permito indicar el origen de los servicios ofrecidos, así:

ORIGEN DEL SERVICIO	PUNTAJE	Marque con una (X) el ofrecimiento
Servicios de origen Nacional: Se otorgarán los puntos señalados, al oferente que acredite que el 100% de los servicios objeto de la presente invitación son de origen nacional.	100	
Incorporación de servicios colombianos: Si EL PROVEEDOR no ofrece servicios de origen nacional, pero incorpora por lo menos el 50% de personal profesional, técnico u operativo colombiano en la prestación de los servicios objeto de la presente invitación, se otorgarán los puntos señalados.	50	

- En caso de ser consorcios y/o uniones temporales, **EL PROVEEDOR** deberá acreditar la nacionalidad de cada uno de los miembros y del personal que determinan el porcentaje del origen del personal de cada empresa como nacional o extranjero.
- Servicios de origen nacional: Son servicios de origen nacional aquellos prestados por empresas constituidas de acuerdo con la legislación nacional, por personas naturales colombianas o por residentes en Colombia.
- Bienes de origen nacional: Se tendrán en cuenta los criterios establecidos por el gobierno nacional para calificar los bienes nacionales para el registro de productores de bienes nacionales establecidos en el Decreto 2680 de 2009.
- En cumplimiento de la reciprocidad, a efectos de lo establecido en el parágrafo segundo del artículo 20 de la ley 80 de 1993 y el parágrafo del artículo 10 de la ley 816 de 2003 modificado por el artículo 51 del Decreto Ley 019 de 2012, se otorgará tratamiento de bienes y servicios nacionales a aquellos de origen extranjero en procesos de selección nacionales, siempre que cumplan con alguna de estas condiciones:
 - Que Colombia haya negociado trato nacional en materia de compras estatales con dicho país, o
 - Que, en el país de **EL PROVEEDOR** extranjero, con el que no se hubiere negociado trato nacional, las ofertas de bienes y servicios colombianos reciban el mismo tratamiento otorgado a sus bienes y servicios nacionales.
- Para la acreditación del trato nacional otorgado a bienes y servicios nacionales en países con los cuales Colombia ha negociado trato nacional en materia de compras públicas **EL PROVEEDOR** aportará la certificación expedida por el director de asuntos jurídicos internacionales del Ministerio de Relaciones Exteriores, la cual contendrá lo siguiente:
 - Lugar y fecha de expedición de la certificación;
 - Número y fecha del tratado;

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

<p>Línea de Atención al Cliente y Asistencia Desde el celular: 018000 910 554 Bogotá: (+57) 601 348 7555 PBX Bogotá: (+57) 601 348 7557 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co APP: Previsora Seguros (Android y iOS)</p> <p>W W W . P R E V I S O R A . G O V . C O</p>	<p>Defensor del Consumidor Financiero Principal: Dr. José Federico Ustáriz González Suplente: Dra. Bertha García Meza Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m. Correo electrónico: defensori@previsora.com APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)</p> <p>W W W . P R E V I S O R A . G O V . C O</p>	<ul style="list-style-type: none"> PREVISORA.SEGUROS PREVISORASEGUROS PREVISORA SEGUROS S.A PREVISORA SEGUROS @SomosPREVISORA
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PREVISORA SEGUROS

iii. Objeto del tratado;
iv. Vigencia del tratado,
v. Proceso de selección al cual va dirigido.

En ausencia de negociación de trato nacional, la certificación deberá indicar si existe trato nacional en virtud del principio de reciprocidad.
En todo caso nos obligamos a cumplir y mantener el ofrecimiento realizado en este documento en la ejecución del contrato, en caso de resultar adjudicatarios, so pena de hacernos acreedor a las sanciones de ley contempladas en el contrato.
NOTA: En caso de incluir dentro de mi oferta servicios con incorporación de servicios colombianos, garantizo que no disminuiré el porcentaje de incorporación en la ejecución del contrato.

Para constancia se firma a los ____ días del mes de _____ del año 20__.

FIRMA: _____
Nombre del Representante Legal: _____
C.C. No. _____ **de** _____
Nombre o Razón Social de EL PROVEEDOR: _____
NIT: _____ **Teléfonos** _____

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

<p>Línea de Atención al Cliente y Asistencia Desde el celular: 018000 910 554 Bogotá: (+57) 601 348 7555 PBX Bogotá: (+57) 601 348 7557 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co APP: Previsora Seguros (Android y iOS)</p> <p>W W W . P R E V I S O R A . G O V . C O</p>	<p>Defensor del Consumidor Financiero Principal: Dr. José Federico Ustáriz González Suplente: Dra. Bertha García Meza Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m. Correo electrónico: defensori@previsora.com APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)</p> <p>W W W . P R E V I S O R A . G O V . C O</p>	<ul style="list-style-type: none"> PREVISORA.SEGUROS PREVISORASEGUROS PREVISORA SEGUROS S.A PREVISORA SEGUROS @SomosPREVISORA
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

C) En la carpeta de aspectos calificables de AXA ASISTENCIA se encuentra un archivo PDF con 13.788 kb, en el mencionado archivo a folio 192 de 206, se evidencia la siguiente información:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia
Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 7557
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

w w w . p r e v i s o r a . g o v . c o

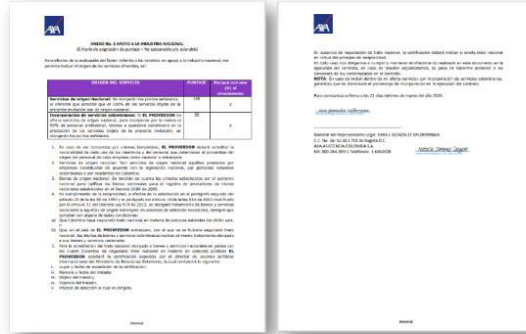
Defensor del Consumidor Financiero
Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 | Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensori@previsora.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero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

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

Apoyo a la Industria Nacional

Ver Anexos: Carpeta aspectos calificables subcarpeta 4. Apoyo a la Industria Nacional*

#	4. Apoyo a la industria nacional	Número de Folios
4.	Anexo No.3 Apoyo a la industria nacional	413-414



Internal

Se resalta que en dicho documento, se encuentra las dos (2) casillas marcadas:

ORIGEN DEL SERVICIO	PUNTAJE	Marque con una (X) el ofrecimiento
Servicios de origen Nacional: Se otorgarán los puntos señalados, al oferente que acredite que el 100% de los servicios objeto de la presente invitación son de origen nacional.	100	X
Incorporación de servicios colombianos: Si EL PROVEEDOR no ofrece servicios de origen nacional, pero incorporan por lo menos el 50% de personal profesional, técnico u operativo colombiano en la prestación de los servicios objeto de la presente invitación, se otorgarán los puntos señalados.	50	X

Igualmente se puede evidenciar en el mismo folio, que la certificación está firmada por el representante legal, así:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Para constancia se firma a los 21 días del mes de marzo del año 2024.

Sara Gonzalez Valderrama
Sara Gonzalez Valderrama (21 mar. 2024 12:23 COT)

Nombre del Representante Legal: SARA I. GONZALEZ VALDERRAMA
C.C. No. de: 52.423.703 de Bogotá D.C.
AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.
NIT: 800.244.309-1 Teléfonos: 1 6462828

Natalia Jimenez Salgado
Natalia Jimenez Salgado (21 mar. 2024 11:34 COT)

Teniendo en cuenta lo expuesto, es claro que el proponente en este documento, seleccionó que sus servicios son 100% de origen nacional, pero también manifestó que no ofrece servicios de origen nacional, así las cosas, es claro que el oferente AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. cometió una imprecisión en el diligenciamiento del formato exigido por la PREVISORA S.A como soporte del aspecto calificable, dejando claro que este oferente no determina con claridad cuáles son los servicios que ofrece a la PREVISORA S.A.

D) De otra parte, se observa que el oferente AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., en la misma propuesta, en uno de los anexos, adjunta el mismo formato únicamente seleccionando una (1) casilla y manteniendo la misma fecha de diligenciamiento, así:



ANEXO No. 3 APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL
(Criterio de asignación de puntaje – No subsanable y/o aclarable)

Para efectos de la evaluación del factor referido a los servicios en apoyo a la industria nacional, me permito indicar el origen de los servicios ofrecidos, así:

ORIGEN DEL SERVICIO	PUNTAJE	Marque con una (X) al ofrecimiento
Servicios de origen Nacional: Se otorgarán los puntos señalados, al oferente que acredite que el 100% de los servicios objeto de la presente invitación son de origen nacional.	100	X
Incorporación de servicios colombianos: Si EL PROVEEDOR no ofrece servicios de origen nacional, pero incorporan por lo menos el 50% de personal profesional, técnico u operativo colombiano en la prestación de los servicios objeto de la presente invitación, se otorgarán los puntos señalados.	50	

- En caso de ser consorcios y/o uniones temporales, EL PROVEEDOR deberá acreditar la nacionalidad de cada uno de los miembros y del personal que determinan el porcentaje del origen del personal de cada empresa como nacional o extranjero.
- Servicios de origen nacional: Son servicios de origen nacional aquellos prestados por empresas constituidas de acuerdo con la legislación nacional, por personas naturales colombianas o por residentes en Colombia.
- Bienes de origen nacional: Se tendrán en cuenta los criterios establecidos por el gobierno nacional para calificar los bienes nacionales para el registro de productores de bienes nacionales establecidos en el Decreto 2650 de 2005.
- En cumplimiento de la reciprocidad, a efectos de lo establecido en el parágrafo segundo del artículo 20 de la ley 80 de 1993 y el parágrafo del artículo 10 de la ley 816 de 2003 modificado por el artículo 51 del Decreto Ley 019 de 2012, se otorgará tratamiento de bienes y servicios nacionales a aquellos de origen extranjero en procesos de selección nacionales, siempre que cumplan con alguna de estas condiciones:
 - Que Colombia haya negociado trato nacional en materia de compras estatales con dicho país, o
 - Que, en el país de EL PROVEEDOR extranjero, con el que no se hubiere negociado trato nacional, las ofertas de bienes y servicios colombianos reciban el mismo tratamiento otorgado a sus bienes y servicios nacionales.
- Para la acreditación del trato nacional otorgado a bienes y servicios nacionales en países con los cuales Colombia ha negociado trato nacional en materia de compras públicas EL PROVEEDOR aportará la certificación expedida por el director de asuntos jurídicos internacionales del Ministerio de Relaciones Exteriores, la cual contendrá lo siguiente:
 - Lugar y fecha de expedición de la certificación;
 - Número y fecha del tratado;
 - Objeto del tratado;
 - Vigencia del tratado;
 - Proceso de selección al cual va dirigido.



En ausencia de negociación de trato nacional, la certificación deberá indicar si existe trato nacional en virtud del principio de reciprocidad.

En todo caso nos obligamos a cumplir y mantener el ofrecimiento realizado en este documento en la ejecución del contrato, en caso de resultar adjudicatarios, so pena de hacernos acreedor a las sanciones de ley contempladas en el contrato.

NOTA: En caso de incluir dentro de mi oferta servicios con incorporación de servicios colombianos, garantizo que no disminuiré el porcentaje de incorporación en la ejecución del contrato.

Para constancia se firma a los 21 días del mes de marzo del año 2024.

Sara Gonzalez Valderrama
Sara Gonzalez Valderrama (21 mar. 2024 12:23 COT)

Nombre del Representante Legal: SARA I. GONZALEZ VALDERRAMA
C.C. No. de: 52.423.703 de Bogotá D.C.
AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.
NIT: 800.244.309-1 Teléfonos: 1 6462828

Natalia Jimenez Salgado
Natalia Jimenez Salgado (21 mar. 2024 11:34 COT)

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

E) Teniendo en cuenta lo expuesto en los numerales anteriores, es claro que AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. dentro de una misma propuesta, presenta dos documentos (formatos apoyo a la industria nacional), con información diferente, configurándose claramente una ambigüedad en la propuesta frente a este aspecto calificable. Así las cosas, la PREVISORA S.A debe rechazar la oferta atendiendo lo dispuesto en la causal 2 contenida en la Adenda No. 04 que reza: "Cuando en la propuesta se encuentren 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 con el fin de obtener algún beneficio para EL OFERENTE o interpuesta persona" o, al menos, calificar con cero (0) ese factor calificable.

Es de resaltar, que el documento de condiciones definitivo junto con las adendas de la Invitación Abierta No 003 – 2024, son documentos de carácter general, de obligatorio cumplimiento tanto para los proponentes como para la entidad contratante, ya que son ley del procedimiento de selección, sus disposiciones se imponen a todos los participantes en dicho procedimiento; es decir, los participantes en el proceso de selección, tienen el deber de acogerse estrictamente a las exigencias efectuadas por él, para la elaboración de sus ofertas.

Finalmente, es de necesario mencionar, que el FACTOR DE APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL es un ASPECTO CALIFICABLE que impide que la PREVISORA S.A tenga la posibilidad de solicitarle al oferente AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. que aclare, explique y/o determine las razones por las cuales adjuntó en su propuesta DOS DOCUMENTOS DE APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL, con información claramente diferente y contradictoria; así las cosas, el proceder correcto y ajustado al documento de condiciones y a las adendas de la Invitación Abierta No 003 – 2024, es calificar con cero (0) puntos a AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. en este factor y/o aspecto calificable.

Respuesta: No se considera procedente la observación, toda vez que el formato aportado en los aspectos evaluables es claro en cuanto al ofrecimiento de apoyo a la industria nacional.

II. ASISSPREX S.A.S.

1. OBSERVACIONES FRENTE AL INFORME DE REQUISITOS CALIFICABLES DEL OFERENTE ASSISPREX S.A.S

PRIMERA: Solicitamos amablemente a la PREVISORA se mantenga en el NO OTORGAMIENTO de los 30 puntos correspondientes al primer aspecto calificable del numeral iii. Factor ambiental, denominado "Certificaciones Ambientales", al oferente ASISSPREX S.A.S.; toda vez que la Entidad es taxativa al indicar cada uno de los

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

requisitos que debe tener el Plan de Gestión Ambiental como se evidencia a continuación:

ASPECTO CALIFICABLE AMBIENTAL	Puntaje
<p>Certificaciones Ambientales</p> <p>Para lo cual el OFERENTE deberá presentar el documento Plan de Gestión Ambiental implementado al interior de su compañía (donde se evidencie: la política, objetivos, principios, indicadores, metas, programas ambientales, matriz de requisitos legales y aspectos e impactos ambientales, manejo de residuos, entre otros), o presentar certificación norma ISO 14001:2015 expedida por un ente certificador autorizado que haya recibido en el año inmediatamente anterior a la presentación de este documento de condiciones definitivas, o que esté vigente antes de la emisión del presente documento.</p>	30

Es decir que, para que un oferente sea acreedor de 30 puntos, debe presentar la ISO 14001:2015; o el Plan de Gestión Ambiental con los siguientes acápite:

- La política
- Los objetivos
- Los principios
- Los indicadores
- Las metas
- Los programas Ambientales
- La matriz de requisitos legales
- Aspectos e impactos ambientales
- Manejo de residuos

Por lo que, una vez revisada el documento aportado por el oferente ASSISPRES S.A.S. denominado MANUAL DE GESTIÓN AMBIENTAL-P, se consta que no cumple con la totalidad de los ítems solicitados por La Previsora, puesto que no se evidencian los principios, matriz de requisitos legales; por lo que, en este sentido, el oferente debe mantener en su evaluación 0 puntos en el factor ambiental – certificaciones ambientales.

Esto, garantiza la selección objetiva y el cumplimiento de los principios contractuales de La Previsora como lo son: la equidad, la igualdad e imparcialidad, la moralidad y la transparencia; relacionados en el Manual de Contratación de la Entidad.

Respuesta: Una vez revisadas las observaciones a la evaluación de la INVITACIÓN ABIERTA No.003-2024, se mantiene la calificación asignada.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

SEGUNDA: Solicitamos amablemente a La Previsora se mantenga en el NO OTORGAMIENTO de los 20 puntos correspondientes al segundo aspecto calificable del numeral iii. Factor ambiental, denominado "Manejo Adecuado de Residuos" al oferente ASSISPRES S.A.S.; teniendo en cuenta que, La Previsora es taxativa al solicitar al oferente una certificación generada por un gestor de residuos autorizado; esto último se constata en el Numero de resolución que otorga la Licencia Ambiental; Sin embargo, la certificación aportada por el oferente ASSISPRES S.A.S. no es emitida por un gestor autorizado por una autoridad competente.

Motivo por el cual el documento aportado por el oferente para obtener 20 puntos de Manejo Adecuado de Residuos no cumple; por lo tanto, el oferente debe mantener en su evaluación 0 puntos en el factor ambiental – Manejo Adecuado de Residuos.

Respuesta: Una vez revisadas las observaciones a la evaluación de la INVITACIÓN ABIERTA No.003-2024, se mantiene la calificación asignada.

III. UNIÓN TEMPORAL IKE – CAMARCA

1. OBSERVACIÓN AL INFORME DE EVALUACIÓN DE ASPECTOS CALIFICABLES

PRIMERA: Con relación al numeral 1.3.1 (Coberturas adicionales) del numeral 1.3 del título "Puntaje para servicios de asistencia domiciliaria" contenido en el numeral 22 de la Adenda No 4., Solicitamos que la PREVISORA S.A. nos otorgue los puntos correspondientes al considerar que dentro de nuestra oferta cumplimos los lineamientos establecidos en su página 34, refiriéndose al numeral 1.3.1. Coberturas adicionales: Hasta veinte (20) puntos, donde se indica:

"1.3.1. 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 documento de condiciones definitivas y anexos, se otorgarán dos (2) puntos adicionales por cada cobertura adicional hasta un máximo de diez (10) coberturas adicionales para un máximo de veinte (20) puntos. Aquellos que no presenten ofrecimiento no tendrán puntos. "Para efectos de ilustrar a la PREVISORA S.A. es de resaltar que la UT con el propósito de brindar nuevos servicios adicionales y de obtener el puntaje arriba referido, en el ANEXO 30, "FORMATO ECONOMICO Y ASPECTOS CALIFICABLES ASISTENCIA DOMICILIARIA", ofreció como servicios adicionales, los siguientes:

- 1.SALUD VIRTUAL MEDICINA GENERAL
- 2.SALUD VIRTUAL PEDIATRIA GENERAL –
- 3.SALUD VIRTUAL – MEDICO INTERNISTA
- 4.CURSO EN VIVO YOGA
- 5.CURSO EN VIVO MINDFULLNESS
- 6.CURSO EN VIVO FISIOTERAPIA

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

7. CURSO EN VIVO PSICOLOGIA

La imprecisión cometida es de forma y no de fondo, teniendo en cuenta, que en la celda C9 del ANEXO 30 por nosotros suministrado, se incluyeron cuatro (4) servicios adicionales (Curso en vivo yoga, Curso en vivo mindfulness, Curso en vivo fisioterapia y Curso en vivo psicología); como se ilustra en la siguiente imagen:

a. Coberturas adicionales		Puntaje Máximo	10 puntos	
		Puntaje Obtenido Proponente		
Cobertura adicional Otorgada	# de Eventos durante la vigencia	Topo de Cobertura por evento (SMDLV)	Texto y/o alcance de la Cobertura	Exclusiones
1. Personas	Salud Virtual: Medicina General	5	15	Servicio con programación
1. Personas	Salud Virtual: Pediatría	2	15	Servicio con programación
1. Personas	Salud Virtual: Internista	2	15	Servicio con programación
1. Personas	Cursos en vivo 2 veces al mes (Yoga, Mindfulness, fisioterapia, psicología, entre otros)	5	15	Servicio con programación
b. Gastos Varios		Puntaje Máximo	5 puntos	
		Puntaje Obtenido Proponente		
Porcentaje Ofrecido por el oferente		10,03%		

Bajo las anteriores explicaciones y teniendo en cuenta la premisa de que prima lo sustancial sobre lo formal, es claro que estamos ofreciendo siete (7) servicios adicionales, por ende, somos merecedores a que la PREVISORA S.A. nos otorgue un total de catorce (14) puntos, por este factor de calificación; es decir, seis (6) puntos adicionales a los que se nos reconocieron en el documento publicado denominado "Evaluación de Requisitos Calificables".

Respuesta: No es viable otorgar los puntos solicitados al proponente UT Ike- Camarca teniendo en cuenta que los aspectos calificables deben ser precisos y claros sin lugar a interpretaciones o suposiciones. La cobertura ofrecida que se denomina "Cursos en vivo 2 meses al mes (Yoga, mindfulness, fisioterapia, psicología, entre otros)" no puede interpretarse como varias coberturas ofrecidas porque sería subjetivo la palabra "entre otros". El Anexo 30. FORMATO ECONÓMICO Y ASPECTOS CALIFICABLES ASISTENCIA DOMICILIARIA modificado mediante adenda 4 enumeraba de manera clara y precisa las coberturas adicionales que debía proponer el oferente, por lo tanto, el oferente en el anexo presentado a la presente licitación solo oferto 4 coberturas adicionales lo que le otorgan un puntaje de ocho (8) puntos.

SEGUNDA: Con relación al literal a Coberturas adicionales, del numeral 1.2. Coberturas adicionales y gastos de servicio, de la modificación numero 23 "Se modifica el título Puntaje para el servicio de asistencia personas" contenido en la Adenda No 4.; Solicitamos que la PREVISORA S.A. nos otorgue los puntos correspondientes al considerar que dentro de nuestra oferta cumplimos los lineamientos establecidos en su página 35, refiriéndose al literal a. Coberturas adicionales:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

“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 1 punto adicional por cada cobertura adicional hasta un máximo de cinco (5) coberturas adicionales para un máximo de cinco (5) puntos. ”

Para efectos de ilustrar a la PREVISORA S.A. es de resaltar que la UT con el propósito de brindar nuevos servicios adicionales y de obtener el puntaje arriba referido, en el ANEXO 43, “FORMATO CONDICIONES CALIFICABLES ASIST PERSONAS”, ofreció como servicios adicionales, los siguientes:

1. SALUD VIRTUAL MEDICINA GENERAL
2. SALUD VIRTUAL PEDIATRIA GENERAL
3. SALUD VIRTUAL – MEDICO INTERNISTA
4. CURSO EN VIVO YOGA
5. CURSO EN VIVO MINDFULLNESS
6. CURSO EN VIVO FISIOTERAPIA
7. CURSO EN VIVO PSICOLOGIA

La imprecisión cometida es de forma y no de fondo, teniendo en cuenta, que en la celda C9 del ANEXO 43 por nosotros suministrado, se incluyeron cuatro (4) servicios adicionales (Curso en vivo yoga, Curso en vivo mindfulness, Curso en vivo fisioterapia y Curso en vivo psicología); como se ilustra en la siguiente imagen:

Cobertura adicional Otorgada	# de Eventos durante la vigencia	Tope de Cobertura por evento (SMLDV)	Texto y/o alcance de la Cobertura
1. Personas	Salud Virtual: Medicina General	5	15
1. Personas	Salud Virtual: Pediatría	2	15
1. Personas	Salud Virtual: internista	2	15
1. Personas	Cursos en vivo 2 veces al mes (Yoga, Mindfulness, fisioterapia, psicología, entre otros)	5	15

Bajo las anteriores explicaciones y teniendo en cuenta la premisa de que prima lo sustancial sobre lo formal, es claro que estamos ofreciendo siete (7) servicios adicionales, por ende, somos merecedores a que la PREVISORA S.A.S. nos otorgue un total de cinco (5) puntos, por este factor de calificación; es decir, un (1) punto adicional al que se nos reconoció en el documento publicado denominado “Evaluación de Requisitos Calificables”.

Respuesta: No es viable otorgar los puntos solicitados al proponente UT Ike- Camarca teniendo en cuenta que los aspectos calificables deben ser precisos y claros sin lugar a interpretaciones o suposiciones. La cobertura ofrecida que se denomina “Cursos en vivo 2 meses al mes (Yoga, mindfulness, fisioterapia, psicología, entre otros)” no puede interpretarse como varias coberturas ofrecidas porque sería subjetivo la palabra “entre otros”. Se mantiene el puntaje de 4 puntos.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

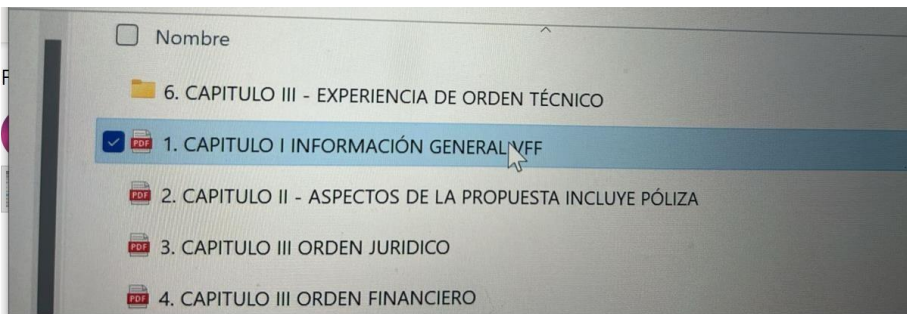
Defensor del Consumidor Financiero

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

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

TERCERA: Con relación al numeral iii. Factor de puntaje adicional 2, que se incluyó mediante la modificación número 23. Se modifica el título Puntaje para el servicio de asistencia personas, contenido en la Adenda No 4; solicitamos que la PREVISORA S.A. nos otorgue los puntos correspondientes a este aspecto calificable al considerar que dentro de nuestra oferta cumplimos los lineamientos establecidos en su página 36, refiriéndose al Factor de puntaje adicional 2: Hasta ocho (8) puntos.

Una vez revisada la propuesta por nosotros presentada, consideramos necesario, dar a conocer a la PREVISORA S.A., que el personal requerido en el numeral de la adenda ya citado, se encuentra en la oferta presentada por la UT, en el Capítulo 1- Información General, página 87 como se evidencia a continuación



PERSONAL DISPONIBLE PARA PRESTACION DEL SERVICIO

Personal exclusivo y no exclusivo

	1 GERENTE (no exclusivo)	Planear, dirigir y optimizar la rentabilidad del negocio a través de la atracción y captación de nuevos clientes, ofreciendo soluciones a sus necesidades específicas.
	1 LIDER EJECUTIVO DE CUENTA (exclusivo)	Acompañar al cliente durante el desarrollo del contrato, se encarga de administrar operativa y comercialmente la cuenta. Identifica oportunidades de mejora y busca implementación de producto y/o desarrollo para mejorar la experiencia en la prestación de servicios. Desarrollar nuevas líneas de negocio, diseño y elaboración de nuevos productos y/o servicios, atendiendo a las necesidades del mercado y la competencia.
	3 ANALISTAS SAC (exclusivo)	Analizar y evaluar los servicios de asistencia proporcionados a clientes y usuarios finales, respuesta oportuna y eficaz a las quejas recibidas y/o desviaciones detectadas en las PQRS y/o diferentes procesos del área (casos malos, satisfacción, NPS, monitoreo, reembolsos, deficiencias), soportando gestión a través de la investigación de evidencias necesarias para verificar causa de estos, proporcionando herramientas al CDS para mejora continua.
	2 SUPERVISORES (exclusivo)	Supervisar que se proporcionen los servicios de asistencia de manera oportuna y eficaz, garantizando con ello las expectativas de servicios de nuestros clientes y usuarios, mediante el apego total a la normatividad, estándares de calidad y coberturas establecidas.
	27 CORDINADORES (Exclusivo)	Atender y gestionar las llamadas de los usuarios y enviar los servicios al back, de acuerdo con la solicitud y las condiciones de cada cuenta / producto.
	1 ANALISTA DE CONTROL DE RIESGO (no exclusivo)	Desarrollar, implementar y dar mantenimiento a los dashboards o reportes que contribuyan a la toma de decisiones de las diferentes áreas en beneficio de la compañía sobre las plataformas de BI. Enfocados en procesos de control, seguimiento, control de costo y fraude.
ike		33 COLABORADORES

El anterior cuadro con el personal disponible para brindar el servicio a LA PREVISORA detallado en la oferta de la UT, indica en su segundo renglón que va a haber un Líder Ejecutivo de Cuenta Exclusivo. El líder ejecutivo de cuenta exclusivo será la persona que mediante contrato de trabajo brindará soporte de la operación en sitio, es decir,

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

en las instalaciones de LA PREVISORA S.A., para realizar labores de: i) seguimiento y control de la operación, ii) ser un canal de comunicación entre las partes a fin de agilizar la solicitud de soportes, iii) brindar respuestas a pqr's, reembolsos, servicios en proceso, segundos traslados, soportes de servicios jurídicos, daños, etc y iv) realizar las diferentes actividades operativas del contrato y las labores de seguimiento y de enlace y demás asociadas para el desarrollo de la operación.

Así las cosas, es claro que la persona que ocupe el cargo de Líder Ejecutivo De Cuenta Exclusivo, así como los 3 Analistas SAC estarán a disposición de LA PREVISORA S.A. tal como lo indican las condiciones de la invitación pública, veamos:

iii. Factor de puntaje adicional 2: Hasta ocho (8) puntos.

Persona soporte de la operación en sitio (instalaciones de LA PREVISORA S.A.)

EL OFERENTE que ponga a disposición de **LA PREVISORA S.A.** una persona en las instalaciones de la entidad contratante de tiempo completo (no se admite trabajo en casa o teletrabajo), acorde con la legislación laboral vigente, para realizar labores de seguimiento y control de la operación así:

Un técnico, el cual será el canal de comunicación entre las partes a fin de agilizar la solicitud de soportes, respuestas a pqr's, reembolsos, servicios en proceso, segundos traslados, soportes de servicios jurídicos, daños, etc y/o para realizar las diferentes actividades operativas del

contrato y las labores de seguimiento y de enlace con la firma seleccionada de Asistencia y demás asociadas para el desarrollo de la operación.

El oferente debe suministrar el equipo de cómputo y demás herramientas necesarias para el desarrollo de la operación, cumpliendo con los requisitos de integralidad exigidos por el área de tecnología de **LA PREVISORA S.A.**

EL (LOS) OFERENTES que cumpla(n) esta condición, se le(s) asignará(n) un máximo de ocho (8) puntos. Para el (los) que no lo ofrezcan tendrán cero (0) puntos.

Ahora bien, en la misma propuesta presentada por la UT, ubicada en el Capítulo I- Información general de la oferta en la página 106, se ofrece el auditor in situ motorizado y con logo de LA PREVISORA, que será personal adicional y extra que ejecutará labores de auditoría en la prestación de los servicios solicitados por los asegurados de la PREVISORA, lo que claramente evidencia sin entrar a inequívocos que la UT no solo tiene el interés en realizar o en ejecutar este proceso de la manera más eficaz, sino que ofrece personal en sitio con experticia que nos permite hacer las cosas de manera correcta, siendo un voto de garantía.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

AUDITOR IN SITU

Servicios de Autos, Generales y Arriendo.

Disponemos de 3 recursos especializados en auditorías de servicios, validación del estado de los recursos de la red, confirmación del servicio solicitado para control de riesgo, posible fraude e identificar los recursos o herramientas idóneas requeridas (vista técnica preliminar, experiencia de cliente, registro fotográfico o filmico, informe técnico por exclusiones)

Para el proceso de auditoría o prestación de servicios del portafolio de Previsora, el personal técnico contará con:

- Motocicletas con logotipos de Previsora.
- Cámaras digitales que permitirán capturar los soportes del servicio y de auditorías futuras.
- Técnicos uniformados, carnetizados y motorizados con disponibilidad 7/24 los 365 días del año, especializados en conocimientos avanzados en mecánica y en proceso de certificación por el SENA.
- Herramientas de trabajo de vanguardia
- Protocolo de servicios especializado, donde el técnico está en condiciones de atender una emergencia simultánea y con varias especialidades (Paso corriente / Cambio de llanta / Paso de Gasolina / Rescate / Acompañamiento del asegurado y Custodia Temporal.



Por último, y haciendo una comparación con el recurso humano requerido por LA PREVISORA en la Adenda 4 de las Condiciones generales de la Invitación Publica, se precisa que la UT ofrece 38 Perfiles en total, de los cuales 36 son de uso exclusivo para el contrato y 2 (Gerente y Analista de control) estarán al 50% de su disponibilidad. Contando con 19 recursos adicionales, cifra que duplica al personal mínimo requerido, y que por tanto cumple con el requisito del "iii. Factor de puntaje adicional 2" para la asignación de los 8 puntos de este criterio, para facilidad de la Entidad detallamos la distribución de los perfiles de nuestra oferta VS el requisito mínimo solicitado por Previsora:

RECURSO HUMANO MINIMO SOLICITADO POR LAPREVISORA		PERFILES UNION TEMPORAL		
PERFIL Asignación	# Recursos	% Asignación	# Recursos	%

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Director Comercial	1	50%	Gerente	1	50%
Supervisor	2	100%	Supervisor	2	100%
Ejecutivo de cuenta	1	100%	Lider Ejecutivo de Cuenta	1	100%
Asesores/ Agentes Telefónica	15	100%	Coordinadores Telefonica	15	100%
			Coordinadores Telefonica	12	100%
			Analista SAC	3	100%
			Analista Control de riesgo	1	50%
			Auditor Insitu	3	100%
			Colaboradores exclusivo 36		
			Colaboradores		
Subtotal	19		Parciales	2	Total
			Recurso		Humano
					3
					8

Así las cosas, nuestra oferta pone a disposición en sitio al personal administrativo exclusivo (3 analistas SAC) y el líder ejecutivo de cuenta de forma exclusiva que estará en sitio, con todos las herramientas necesarias para ejercer sus funciones en cumplimiento del contrato; Así pues con este personal nuestra oferta sobrepasa la solicitud mínima para el otorgamiento de los 8 puntos, en tal consideración solicitamos respetuosamente a la Entidad otorgar a nuestra oferta el total de 8 puntos correspondientes al "iii. Factor de puntaje adicional 2". Toda vez que, como se ha mencionado en observaciones anteriores, prima lo sustancial sobre lo formal y por ende, somos merecedores de esta puntuación.

Respuesta: Una vez analizada su observación, y previo análisis de la propuesta versus la condición solicitada en la adenda No. 4, página 36, literal iii. Factor de puntaje adicional 2: Hasta ocho (8) puntos. Persona soporte de la operación en sitio (instalaciones de LA PREVISORA S.A.), no se acepta su solicitud de otorgar el puntaje indicado, toda vez que la propuesta del oferente no cumple con lo mencionado en esta condición.

CUARTA: Evaluación económica sobre el componente de "Bicicletas premium, preferente y clásica".

El informe de evaluación económica arrojó como resultado la siguiente evaluación inicialmente otorgada a nuestra propuesta, para el segmento de Bicicletas premium, preferente y clásica, así:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

EVALUACION ECONOMICA						Puntaje obtenido		
INVITACIÓN ABIERTA No. 003 - 2024								
ASISTENCIA AUTOMÓVILES, DOMICILIARIA Y A PERSONAS.								
Línea de Automóviles								
Segmento	UT Iké Camarca	Axa Asistencia	AssisPrex	Media Arit	Maxima puntuación	UT Iké Camarca	Axa Asistencia	AssisPrex
Pesados Premium	\$ 66,347	\$ 64,863	\$ 65,262	\$ 65,491	180	175	178	179
Pesados Preferente	\$ 31,211	\$ 31,205	\$ 51,444	\$ 37,953	70	58	58	20
Liviano Premium	\$ 19,755	\$ 18,889	\$ 10,115	\$ 16,253	90	51	61	56
Liviano Preferente	\$ 18,187	\$ 18,553	\$ 11,043	\$ 15,928	50	36	34	35
Liviano Clásica	\$ 16,630	\$ 17,623	\$ 9,258	\$ 14,504	10	7	6	6
Motos	\$ 5,525	\$ 3,603	\$ 5,349	\$ 4,826	20	14	15	16
Pesados Especiales	\$ 74,182	\$ 82,128	\$ 74,018	\$ 76,776	10	10	9	10
Bicicletas Premium	\$ 139	\$ 8,331	\$ 8,413	\$ 5,628	5	0	0	0
Bicicletas Preferente	\$ 139	\$ 710	\$ 7,467	\$ 2,772	3	0	1	0
Bicicletas Clásica	\$ 139	\$ 615	\$ 5,605	\$ 2,120	2	0	1	0
Pequeños Accesorios	\$ 1,334	\$ 1,148	\$ 54,502	\$ 18,995	10	1	1	0
Valores Incluido IVA					450	352	362	322
Manejo de Clientes	1.08%	1.11%	0.0%			50	49	50
Subtotal Línea de Automóviles					500	401	412	322

Queremos solicitar con el mayor respeto a la entidad, reconsiderar la asignación de cero ("0") puntos para estos segmentos. Pues la regla de asignación de cero puntos solo aplicaba cuando "...En los casos que la tarifa propuesta para cada uno de los segmentos evaluados supere en un 50% la media aritmética..."; para nuestro caso en concreto y dada la ponderación de la evaluación, deseamos demostrarle a la entidad que según la literalidad la forma de evaluación contenida en la Adenda N°4, numeral 21 páginas 30, 31 y 32, tenemos que:

E	BICICLETAS	10	IKE - CAMARCA CON IVA	ASISEXPRESS	AXXA	MEDIA	Superar 50%	Limite 50%	IKE - CAMARCA CON IVA	ASISEXPRESS	AXXA
1	PREMIUM	5	\$ 139	\$ 8.413	\$ 8.331	\$ 5.628	\$ 2.814	\$ 8.442	0,12	0,05	0,20
2	PREFERENTE	3	\$ 139	\$ 7.467	\$ 710	\$ 2.772	\$ 1.386	\$ 4.158	0,15	0,00	0,77
3	CLASICA	2	\$ 139	\$ 5.605	\$ 615	\$ 2.120	\$ 1.060	\$ 3.180	0,13	0,00	0,58

Como se puede ver en la tabla de calificación al aplicar la fórmula de evaluación considerando tres proponentes, uno de ellos (ASSISPREX S.A.S) oferta en dos de los tres segmentos evaluados un valor que supera en más del 50% el valor de la media y por tanto es acreedor a la fórmula de asignar cero puntos.

Sin embargo, el resultado aritmético que genera el valor extrapolado que oferta ASSISPREX S.A.S. genera para los otros dos oferentes un valor que esta entre el 0,13 y el 0,77; la Entidad en el informe de evaluación económico solo basa la calificación de este segmento para estos dos oferentes por la aproximación automática que aplica el sistema.

Sin embargo y en lo que respecta a la oferta de IKE- CAMARCA, la calificación de los segmentos Bicicletas premium, preferente y clásica, debería ser no de cero ("0") puntos, sino del mínimo puntaje para ese segmento, es decir un "1" punto para cada uno de estos segmentos.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Ello, en consideración a que la regla de asignación de puntaje no prevé calificación con decimales ni regla de aproximación automática; pero si prevé de forma taxativa la asignación de cero "0" puntos.

Maxime cuando los valores arrojados por la fórmula empleada en este punto, arroja los valores señalados:

		IKE - CAMARCA CON IVA	ASISEXPRESS	AXXA	MEDIA	Superar 50%		IKE - CAMARCA CON IVA	ASISEXPRESS	AXXA	
						50% Media	Limite 50%				
E	BICICLETAS	10						0,41	0,05	1,55	
1	PREMIUM	5	\$ 139	\$ 8.413	\$ 8.331	\$ 5.628	\$ 2.814	\$ 8.442	0,12	0,05	0,20
2	PREFERENTE	3	\$ 139	\$ 7.467	\$ 710	\$ 2.772	\$ 1.386	\$ 4.158	0,15	0,00	0,77
3	CLASICA	2	\$ 139	\$ 5.605	\$ 615	\$ 2.120	\$ 1.060	\$ 3.180	0,13	0,00	0,58

Realmente ameritan la asignación de la mínima unidad de puntaje que permita valorar nuestra oferta, considerando que los \$139 ofertados para los segmentos de Bicicletas premium, preferente y clásica no cumplen con la regla de asignación fue de cero puntos.

Con el mayor respeto por la entidad solicitamos corregir dicha asignación de puntos para los segmentos de Bicicletas premium, preferente y clásica, otorgando un "1" punto para cada segmentos de Bicicletas premium, preferente y clásica, lo cual genera a favor de nuestra oferta un total de 3 puntos que no se reflejan en dicho informe.

Respuesta producto: No se atiende favorablemente su solicitud, en cuanto a que se otorgue un punto en cada cobertura. Lo anterior, teniendo en cuenta que no es que se esté calificando con cero (0) puntos, se está teniendo en cuenta la parte decimal del puntaje obtenido en el acumulado de puntuación. El resultado se aproxima con el fin de que se indique un número entero como se puede evidenciar en la siguiente imagen, enviada como soporte a la observación:

		IKE - CAMARCA CON IVA	ASISEXPRESS	AXXA	MEDIA	Superar 50%		IKE - CAMARCA CON IVA	ASISEXPRESS	AXXA	
						50% Media	Limite 50%				
E	BICICLETAS	10						0,41	0,05	1,55	
1	PREMIUM	5	\$ 139	\$ 8.413	\$ 8.331	\$ 5.628	\$ 2.814	\$ 8.442	0,12	0,05	0,20
2	PREFERENTE	3	\$ 139	\$ 7.467	\$ 710	\$ 2.772	\$ 1.386	\$ 4.158	0,15	0,00	0,77
3	CLASICA	2	\$ 139	\$ 5.605	\$ 615	\$ 2.120	\$ 1.060	\$ 3.180	0,13	0,00	0,58

De igual manera, nos permitimos adjuntar el cuadro de calificación de La Previsora S.A., con dos cifras decimales donde se puede evidenciar que arroja el mismo resultado que el mencionado por el oferente, y así se toma la puntuación obtenida, en la sumatoria:

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

EVALUACIÓN ECONÓMICA		
INVITACIÓN ABIERTA No. 003 - 2024		
ASISTENCIA AUTOMÓVILES, DOMICILIARIA Y A PERSONAS.		
Línea de Automóviles		



Segmento	UT Iké Camarca	Axa Asistencia	AssisPrex	Media Arit	Maxima puntuación	Puntaje obtenido		
						UT Iké Camarca	Axa Asistencia	AssisPrex
Bicicletas Premium	\$ 139	\$ 8,331	\$ 8,413	\$ 5,628	5	0.12	0.20	0.05
Bicicletas Preferente	\$ 139	\$ 710	\$ 7,467	\$ 2,772	3	0.15	0.77	0.00
Bicicletas Clásica	\$ 139	\$ 615	\$ 5,605	\$ 2,120	2	0.13	0.58	0.00

IV. OBSERVACION ADICIONAL

PRIMERA: Una vez revisados los documentos jurídicos de la oferta presentada por AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., se evidencia que existe una inconsistencia e inexactitud de la información contenida en la carpeta comprimida "Carpeta Aspectos Habilitantes", Subcarpeta "1. Capacidad Jurídica", archivo "P. Inscripción Sarlaft axa asistencia".

Al contrastar el mencionado archivo contra el archivo "a.1. Estados Financieros AXA Asistencia 2023-2022", se logra evidenciar que las cifras que la representante legal de AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. reporta en el formato mencionado no corresponde a la realidad del estado financiero que fue aportado por AXA dentro de la propuesta, así:

JUNTA DIRECTIVA			
TIPO ID	NUMERO	NOMBRE	
ce	507853	Enrique Lamarca Capa Pasaporte AAJ507853	
cc	79773401	Jean Claude Víctor Bessudo	

3.INFORMACIÓN FINANCIERA			
INGRESOS ANUALES	\$ 47.215.781.000	TOTAL ACTIVOS (A)	\$ 51.657.400.000
EGRESOS ANUALES	\$ 49.092.509.000	TOTAL PASIVOS (B)	\$ 48.220.628.000
OTROS INGRESOS (ANUALES)	\$ 2.957.934.000	TOTAL PATRIMONIO (A-B)	\$ 3.436.772.000

Estos valores reportados en la segunda hoja del archivo "P. Inscripción Sarlaft axa asistencia", no tiene ninguna relación con las cifras expresadas en el archivo "a.1. Estados Financieros AXA Asistencia 2023-2022".

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA INDIVIDUAL COMPARATIVO
Para los años terminados al 31 de diciembre de 2023 - 2022
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	Notas	2023	2022	Variación	%
Activos					
Activos corrientes					
Efectivo y equivalentes al efectivo	8	43.328.850	26.008.606	17.320.244	67%
Inversiones a corto plazo	11	5.048.062	-	5.048.062	0%
Deudores comerciales y otros	9	48.567.650	81.059.498	- 32.491.848	-40%
Activos por impuestos	10	6.768.454	7.456.610	- 688.156	-9%
Total de los activos corrientes		103.713.015	114.524.714	- 10.811.698	-9%
Activos no corrientes					
Inversiones en subsidiarias	11	2.662.726	1.772.710	890.016	50%
Activos Fijos	12	1.435.659	2.092.561	- 656.902	-31%
Activo por derecho de uso	12	261.894	1.040.093	- 778.199	-75%
Otros Activos	13	3.971.863	4.080.126	- 108.263	-3%
Impuesto diferido activo		642.900	3.798.261	- 3.155.361	-83%
Total de los activos no corrientes		8.975.042	12.783.751	- 3.808.709	-30%
Total de los activos		112.688.057	127.308.465	- 14.620.408	-11%

Pasivo y Patrimonio de los Accionist

Pasivos corrientes

Cuentas por pagar comerciales y otras	14	44.656.404	70.761.009	- 26.104.604	-37%
Impuestos Corrientes por pagar	15	8.568.299	13.809.682	- 5.241.383	-38%
Beneficios a empleados	16	2.834.008	1.953.368	880.640	45%
Ingresos recibidos por anticipado	17	2.572.305	2.091.692	480.613	23%
Total de los pasivos corrientes		58.631.016	88.615.751	- 29.984.735	-34%

Pasivos no corrientes

Cuentas por pagar comerciales y otras	14	34.182.560	29.413.410	4.769.149	16%
Otros pasivos estimados	18	7.090.098	3.261.551	3.828.547	117%
Total de los pasivos no corrientes		41.272.658	32.674.962	8.597.696	26%
Total de los pasivos		99.903.674	121.290.712	- 21.387.038	-18%

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES INDIVIDUAL
Para los años terminados al 31 de diciembre de 2023 - 2022
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	Notas	2023	2022	Variación	%
Ingresos de actividades ordinarias	20	167.772.657	145.737.439	22.035.218	15,12%
Costo de ventas	21	- 123.358.563	- 113.943.485	- 9.415.078	8,26%
Utilidad Bruta		44.414.094	31.793.954	- 12.620.140	39,69%

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Con estas consideraciones y teniendo en cuenta que, en el mismo formato del archivo "P. Inscripcion Sarlaft axa asistencia", se establece de forma reiterada que el oferente o proveedor manifiesta la veracidad y consistencia de la información, así:

7. DILIGENCIAR POR EL TOMADOR CUANDO EL ASEGURADO, AFIANZADO Y/O BENEFICIARIO SEA UNA PERSONA DIFERENTE AL TOMADOR	
Señalo que tengo conocimiento de que la información exigida para asegurado, afianzado y/o beneficiario debe ser entregada al momento de la presentación de la reclamación y que de no hacerlo la operación será calificada como inusual.	
"COMO CONSTANCIA DE HABER LEÍDO, ENTENDIDO Y ACEPTADO LAS POLÍTICAS EXPUESTAS EN EL PROCESO DE DILIGENCIAMIENTO DEL FORMULARIO, DECLARO QUE LA INFORMACIÓN QUE HE SUMINISTRADO ES EXACTA EN TODAS SUS PARTES Y FIRMO EL PRESENTE DOCUMENTO."	
<p>Sara Ines Gonzalez Valderrama CC 52423703 14/03/2024 07:18:24 AM</p> <p>ad84bfd6f7489e0a0f8e5619c97c86db9eb35d225c6964e6324d22 12cf89119991f50a9af655023bbd59a56937588cabe342bc0af33553 52aefd7dd8e0006bb</p>	
FIRMA	

La consideración de este yerro dentro de la propuesta de AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., genera como única situación frente a la Entidad que la misma genere confusión y no permita el cumplimiento del marco regulatorio que la entidad debe cumplir de cara a la superintendencia financiera; y por tanto dicha situación genera que esta oferta se encuentre en una de los causales de rechazo, previstos desde el inicio del proceso; por tanto era deber del proponente garantizar para la entidad un examen riguroso de la información y aun cuando dicho formato se considere un mero anexo. Este mismo formato es el inicio de uno de los procesos más relevantes para la aceptación de un potencial proveedor de una entidad financiera y por tanto al no brindar información veraz y exacta de su información financiera, no se logra cumplir con el propósito de análisis y verificación de información. Y habiendo tenido hasta ahora el tiempo suficiente para remediar su yerro, ha dejado claro que AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., no ha tenido la claridad de sus propias cifras. Mas aun cuando el formato fue firmado con fecha muy anterior a la fecha en que fueron certificados los estados financieros por parte del contador, el revisor fiscal y la representante legal.

Por estas consideraciones solicitamos a la entidad, que sobre la oferta de AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. identificada con el NIT 800.244.309-1, se declare la configuración de la causal de rechazo N°2 que reza: "...Cuando en la propuesta se encuentren 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 con el fin de obtener algún beneficio para EL OFERENTE o interpuesta persona". Establecida en el Documento de Condiciones Definitivas de la Invitación Abierta N°003-2024.

Respuesta: No se acoge la observación a razón de que el SARLAFT no es un documento objeto de evaluación dentro del proceso de selección, es un documento que debe acreditar el oferente seleccionado y cuya información puede ser corregida y/o rectificadada dentro de la etapa que corresponde que vendría siendo la contractual.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Ahora bien, teniendo en cuenta que, en el requisito para efectos de constatar la capacidad financiera, se solicitó presentar el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral con corte a 31 de diciembre de 2022 comparado con la información a 31 de diciembre de 2021, debidamente certificados y dictaminados, con sus notas aclaratorias, firmados por el Representante Legal, Contador Público y Revisor Fiscal, si lo tuviere. Así mismo, en el Estado de Situación Financiera deberá discriminarse el Activo Corriente y Pasivo Corriente. Los oferentes que contaran con la información financiera para el cierre de 2023, debidamente certificada y dictaminada en los términos definidos en el párrafo anterior, podrían adjuntarla para efectos de realizar la evaluación de la capacidad financiera, esta información debe ser comparada con 2022. En caso de adjuntar la información de 2022 y 2023, se tendrán en cuenta la información de los estados financieros del último año.

En el formato inscripción SARLAFT no se establece que las cifras deben corresponder a los cortes de los EEFF presentados en la invitación, en ese sentido, no se encuentra discrepancia en la presentación de los diferentes formatos y/o información.

SEGUNDA: Al realizar la revisión de los documentos aportados por AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A dentro de la INVITACION ABIERTA No 003 - 2024, y la información global del proponente encontramos que LA PREVISORA S.A. ha adelantado demandas en contra de AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A como su proveedor de servicios de asistencia. Así las cosas, al estar en curso demandas de la PREVISORA en contra de AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A y al ser AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. el proveedor actual de los servicios que se pretenden contratar, podríamos estar frente a una vulneración del principio de transparencia y de selección objetiva en la contratación.

Con relación al principio de transparencia, el Consejo de Estado, en sentencia del 31 de enero de 2011, exp. 17767 ha indicado lo siguiente:

"De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 80 de 1993, la contratación estatal tiene como fin, "la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ellas en la consecución de dichos fines". Al efecto, el legislador dispuso que las actuaciones contractuales de las entidades estatales deben supeditarse al cumplimiento de los principios de la contratación estatal. El principio de transparencia dispone que la selección de los contratistas debe "edificarse sobre las bases de i) la igualdad respecto de todos los interesados; ii) la objetividad, neutralidad y claridad de las reglas o condiciones impuestas para la presentación de las ofertas; iii) la garantía del derecho de contradicción; iv) la publicidad de las actuaciones de la administración; v) la motivación expresa, precisa y detallada del informe de evaluación, del acto de adjudicación o de la declaratoria de desierto; vi) la escogencia objetiva del contratista idóneo que ofrezca la oferta más favorable para los intereses de la administración".

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Con el objetivo de limitar la discrecionalidad del administrador público, se impone el cumplimiento de requisitos y procedimientos que garantizan la selección de la mejor propuesta para satisfacer el objeto del contrato a suscribir. En este orden de ideas, la suscripción del contrato debe estar precedida, de acuerdo con la letra del artículo 24 de la Ley 80 de 1993 de un proceso de licitación o concurso público y, excepcionalmente, de un proceso de contratación directa. (...) Es en desarrollo del principio de transparencia que se impone la obligación de realizar los procesos de licitación, concurso o contratación directa "sin tener en consideración favores o factores de afecto o de interés" Lo anterior, con el objetivo de garantizar el derecho a la igualdad entre los oferentes y evitar el favorecimiento indebido, por cuanto se estarían desconociendo los principios de igualdad e imparcialidad."

En efecto, la presencia de AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., como oferente, podría eventualmente distraer la imparcialidad y la selección objetiva en la contratación del proveedor de asistencia, pues la PREVISORA deseará un resultado favorable de los litigios iniciados por la aseguradora, esperando que la empresa de asistencia asuma la responsabilidad por los siniestros ocurridos durante su operación como empresa de asistencia en grúa. Si bien es cierto, el fallo en primera instancia de uno de los procesos no resultó favorable para los intereses de LA PREVISORA, no es menos cierto que de ser adjudicado el contrato a AXA ASISTENCIA se da una inequidad o incluso una vulneración a la selección objetiva entre los demás proponentes, porque llevaría a pensar que se escogió a dicho proveedor no solo por la oferta sino por el interés de la aseguradora en el resultado del proceso judicial iniciado, más aun si se tiene en cuenta que Axa ASISTENCIA Colombia S.A. es su proveedor actual de servicios de asistencia. El hecho de ser partes en un litigio hace que la presencia de AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. influya de manera negativa en la selección objetiva del prestador.

Visto lo anterior, con relación a la Selección objetiva, la Sentencia C-932 del 8 de noviembre de 2007 de la Corte Constitucional establece lo siguiente:

"Los criterios de selección objetiva del contratista y de favorabilidad de las ofertas buscan garantizar la transparencia e imparcialidad de la función pública y la eficacia y eficiencia de los recursos públicos para el cumplimiento de los fines del Estado, por lo que es válido que el legislador hubiere exigido a la administración la evaluación de la propuesta más ventajosa para el Estado. Sin embargo, ello no significa que esté constitucionalmente prohibido el diseño de formas jurídicas transitorias dirigidas a favorecer a grupos sociales tradicionalmente discriminados o a privilegiar sujetos de especial protección constitucional, puesto que el principio de igualdad material se impone a todas las autoridades (artículo 13 de la Constitución)."

Por su parte, el Consejo de Estado en sentencia del 25 de octubre de 2029, exp. 39945 con relación a la selección objetiva indica lo siguiente:

"La selección de contratistas, para cumplir con el requisito de objetividad, debe caracterizarse por: 1. Ausencia total de subjetividad; 2. Estar determinada por la

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

comparación de distintos factores, establecidos con anterioridad por la Administración en el pliego de condiciones; 3. Estar determinada la forma como los factores de selección serán evaluados y el valor que corresponde a cada uno de ellos en el pliego de condiciones y 4. Estar determinada la adjudicación y celebración del negocio jurídico por un análisis, comparación y evaluación objetiva de las propuestas presentadas.”

En general, de acuerdo con las observaciones presentadas en contra de la oferta de Axa Asistencia Colombia S.A. respecto a los requisitos habilitantes y respecto a la preexistencia de litigios en donde LA PREVISORA y AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A son partes, de no aceptar las observaciones aquí expuestas se estará vulnerando el principio de selección objetiva y de transparencia por haberse realizado una selección ausente de objetividad que favorece al proveedor actual de los servicios de asistencia.

Por último, es importante mencionar que en los Estados Financieros aportados por AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. se encuentra la provisión de la contingencia ya mencionada calificada como alta, lo que indica la máxima probabilidad de fallo favorable para la empresa aquí oferente; lo cual redundo en nuestra apreciación de ausencia de objetividad en el proceso.

Respuesta: Se aclara al observante que dentro del ordenamiento jurídico no existe alguna prohibición en donde se establezca que algún oferente con alguna pretensión litigiosa, en contra de la entidad contratante, no pueda participar en un proceso de selección. Así mismo, dentro del manual de contratación de la organización no existe tal prohibición. Por tanto, no se accede a su petición de aceptar todo aquello que establece el oferente como cierto y/o probado cuando no hay prueba alguna de ello y que aunado a esto carece asidero jurídico, técnico y/o de cualquier índole.

Se aclara que el supuesto del que parte el observante, cuya decisión depende solamente de un tercero que es un Juez de la república, en el que ninguna de las partes tiene injerencia es erróneo.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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