

ADENDA No. 1
Invitación Abierta No. 001-2020

La Vicepresidencia Técnica de la Previsora S.A. Compañía de Seguros, realiza la siguiente modificación al pliego de condiciones de la Invitación Abierta No. 001-2020 cuyo objeto es: *Contratar la prestación de los servicios de asistencia de automóviles, domiciliaria y a personas para los ramos adscritos a la Gerencia Técnica de Automóviles, Gerencia Técnica de Seguros Generales e Ingenierías y Gerencia Técnica de Seguros Patrimoniales y Vida, a nivel nacional*".

1. Se modifica el numeral 4.1.1.2. Asistencia a Vehículos Livianos de Servicio Particular y Público, el cual quedará así:

4.1.1. Asistencia a Vehículos Livianos de Servicio Particular y Público

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

- 4.1.1.1. Información: Operan cuando se informe y solicite telefónicamente el servicio deseado, a las líneas telefónicas dispuestas para ello a través del call center de la firma seleccionada y de LA PREVISORA S.A., disponible las 24 horas de día, los 365 días del año.
- 4.1.1.2. Territorialidad: Los beneficios otorgados son válidos a partir del kilómetro cero "0" es decir, desde la residencia permanente del asegurado o conductor o del kilómetro que se establezca en la cobertura respectiva dependiendo del tipo de servicio y extendiéndose a toda Colombia, a los países de la comunidad andina de naciones y a Venezuela....

2. Se modifica el numeral 4.1.1.33. Servicio de Escolta en Caso de Intento de Hurto con Violencia, el cual quedará así:

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

(Desde el kilómetro cero "0")

El proveedor orientará al asegurado en la consecución del servicio de un escolta y asumirá los gastos de éste para que acompañe al asegurado hasta su domicilio habitual o hasta el punto de destino previsto del viaje, en caso de intento de hurto con violencia con un costo máximo de 20 smldv y un límite de (5) eventos al año.

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

Para este servicio:

*** Se contempla para la coordinación un tiempo no superior a 10 minutos y para la prestación del servicio 60 minutos.**

*** Aplica en las ciudades donde LA PREVISORA S.A. tiene presencia.**

*** No hay restricciones en cuanto al medio de transporte.**

- 3. Se modifica el numeral 4.1.1.35. Llantas Estalladas y Amortiguadores agregando lo siguiente:**

4.1.1.35 Llantas Estalladas y Amortiguadores

El Proveedor reconocerá al asegurado, el cambio de las llantas, que sufran un estallido debido a la normal operación del mismo. De igual forma cubre la reposición de los amortiguadores como consecuencia del estallido de la llanta, bajo los siguientes límites y condiciones:

9. En caso de fuerza mayor por parte del proveedor seleccionado que no pueda prestar el servicio, el mismo debe ofrecerse en forma de reembolso...

- 4. Se modifica el numeral 4.1.1.35.1 Exclusiones Amparo Llantas Estalladas, agregando lo siguiente:**

1. Hurto en cualquiera de sus modalidades los daños a rines y daños adicionales que haya sufridos el vehículo como consecuencia de la llanta estallada.
 2. Los daños a las llantas que no cumplan con las características especificadas por el fabricante del vehículo, cuando se haya modificado el labrado original de fábrica o llantas reencauchadas.
 3. Cuando la llanta haya sido rodada después de haberse producido un pinchazo o pérdida en la presión de inflado.
 4. Cuando la llanta se pueda reparar no se cubrirá dicha reparación ni se cambiará la llanta.
 5. Cuando se presente reclamación a la aseguradora de otras partes del vehículo, incluyendo la llanta.
 6. Averías a las llantas por el mal uso de las herramientas y/o maquinarias automáticas en el montaje o desmontaje de las mismas.
 7. Deterioros a las llantas causadas por productos químicos, así como los daños causados por animales, actos mal intencionados de terceros, incendio de cualquier tipo, daños con armas blancas y armas de fuego.
- 8. Para amortiguadores se excluye: 8.1. Los daños a rines y daños adicionales que haya sufrido el vehículo como consecuencia del amortiguador estallado. 8.2. Cuando se presente reclamación a la aseguradora de otras partes del vehículo, incluyendo el amortiguador. 8.3. Lucro cesante.**

- 5. Se modifica el numeral 3.3.2 EXPERIENCIA DEL EQUIPO REQUERIDO PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO, agregando lo siguiente:**

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

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

Para los cargos que manejen el contrato, sirve experiencia en seguros en general no necesariamente en empresas de asistencias....

6. Se modifica el numeral 4.1.1.14. Servicio de Conductor por Incapacidad, el cual quedará así:

El proveedor seleccionado se encargará de enviar un conductor, cuando el asegurado se vea en incapacidad de conducir el vehículo por muerte, accidente o cualquier enfermedad, siempre que ninguno de los acompañantes pudiera sustituirle con la debida habilidad, para trasladar el vehículo con sus ocupantes hasta el domicilio habitual en Colombia, o hasta el punto de destino previsto del viaje.

Aplica para las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.**, tenga oficina y hasta 30 km. A la redonda del perímetro urbano de esas ciudades.

La documentación que informa del dictamen médico, el documento de identificación y de la incapacidad dada al cliente, será remitida a la oficina del proveedor en un tiempo no mayor a tres (3) días hábiles después de la solicitud. El proveedor deberá encargarse del seguimiento hasta el momento que el asegurado radique dicho soporte.

Esta cobertura se activa a partir del kilómetro 30 de la ciudad de origen, fuera del perímetro urbano y el servicio se prestará a la ciudad de destino o la ciudad de residencia, con un máximo de 200 kilómetros.

7. Se modifica el numeral 4.1.1.16.5. Asistencia Jurídica en Caso de Hurto del Vehículo Asegurado, el cual quedará así:

El proveedor brindará la asistencia jurídica por profesionales en derecho, al asegurado o conductor las 24 horas del día los 365 días del año, respecto a todos los trámites necesarios que debe seguir ante las autoridades competentes para la presentación del denuncia, presentación de testigos, prueba de la calidad de propietario.

En caso que el vehículo sea recuperado prestará al asegurado o conductor la asistencia presencial en caso de audiencias a que sea citado y respecto de los requisitos necesarios para la entrega del vehículo. En concordancia con las disposiciones legales

La primera asesoría se podrá prestar de manera telefónica.

8. Se modifica el numeral 4.1.2.3. Servicio de Carro Taller, el cual quedará así:

4.1.2.3. Servicio de Carro Taller:

El proveedor prestará el servicio de cambio de llanta – pasó de corriente – varada por gasolina. En las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.**, tiene presencia, dentro perímetro urbano de dichas ciudades por vía pavimentada, entendiéndose como casco urbano todas las áreas metropolitanas o municipios que han

sido integrados a las ciudades capitales. En caso de inmovilización del vehículo como consecuencia de descarga de batería, falta de gasolina o por pinchazo, **el proveedor** pondrá a disposición del asegurado o conductor los recursos para solventar el inconveniente y si es necesario inclusive llevar a cabo en el sitio la instalación de repuestos (éstos corren por cuenta del asegurado). Por lo tanto, se brinda el servicio, incluida la mano de obra.

El servicio de gasolina se limita a 2 galones por evento.

Servicio de cerrajería. En las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.**, tiene presencia en caso de quedarse las llaves dentro del vehículo asegurado y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, el proveedor, pondrá a disposición del asegurado, los recursos para solventar el inconveniente, incluyéndose el costo de la apertura del vehículo y la mano de obra de dicha labor.

Máximo dos (2) eventos vigencia póliza anual.

9. Se modifica el numeral 4.1.7.2. Chef a domicilio, el cual quedará así:

4.1.7.2. Chef a Domicilio:

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

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

Máximo 4 horas por evento.

10. Se modifica el numeral 4.1.7.3. Vigilante a Domicilio, el cual quedará así:

4.1.7.3. Vigilante a Domicilio:

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

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

Máximo 4 horas por evento.

11. Se modifica el numeral 4.1.7.4. Reemplazo de Empleada Doméstica en Caso de Emergencia, el cual quedará así:

4.1.7.4. Reemplazo de Empleada Doméstica:

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

La empleada doméstica prestará servicios de limpieza en general del hogar, lavado de los platos, organización de armarios y cajones y la preparación de la comida entre otros.

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

1. Se presta en caso de incapacidad mayor a 3 días. Máximo 8 horas hábiles por día.
2. El asegurado debe enviar vía email la incapacidad médica y copia de la historia clínica para proceder con la coordinación.
3. **Para prestar los servicios debe haber un adulto designado por el asegurado que permanezca en el hogar.**

12. Se modifica el numeral 4.2.1.7. Envío y Pago de Vigilante Sustituto, el cual quedará así:

4.2.1.7. Envío y Pago de Vigilante Sustituto

Cuando como consecuencia de un evento relacionado y/o amparado por las coberturas de la póliza, en la copropiedad y/o establecimiento asegurado el celador resultase herido y se haga necesaria su hospitalización por más de tres días, el proveedor enviará sin costo un vigilante para que le sustituya, por un periodo máximo de (8) días, hasta por la suma de 30 SMLDV por evento. Esta cobertura estará limitada a máximo cuatro (4) eventos en la vigencia de la póliza.

El servicio se limitará a máximo 8 horas por evento.

13. Se modifica el numeral 4.2.2.18 Servicio de Reemplazo de Empleada Doméstica en Caso de Accidente en el Hogar, el cual quedará así:

4.2.2.18. Servicio de Reemplazo de Empleada Doméstica en Caso de Accidente en el Hogar

En caso de un evento accidental de la empleada doméstica del predio asegurado, que requiera una hospitalización mayor a tres (3) días y por lo tanto se vea imposibilitada de realizar sus labores, asistencia enviará una empleada a su domicilio por un periodo máximo 5 días.

Para garantizar la prestación del servicio, el asegurado de la póliza deberá enviar previamente la incapacidad de la empleada doméstica al buzón de asistenciadomciliaria@previsora.gov.co, la cual debe ser emitida por la Administradora de Riesgos Laborales - ARL.

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

El servicio se limitará a máximo 8 horas por evento.

Para prestar los servicios debe haber un adulto designado por el asegurado que permanezca en el hogar.

14. Se modifica el numeral 4.2.2.21. Servicio de Envío de Niñera en Caso de Accidente en el Hogar, el cual quedará así:

4.2.2.21. Servicio de Envío de Niñera en Caso de Accidente en el Hogar

Si como consecuencia de un accidente ocurrido en el hogar, el asegurado y/o su cónyuge se ven imposibilitados para el cuidado de sus hijos por prescripción médica y en la vivienda asegurada no convive ningún familiar que pueda hacerse cargo del cuidado de los hijos, el proveedor coordinará sin costo el envío de una niñera para el cuidado de niños hasta con diez (10) años de edad. Este servicio se presta por un periodo máximo de sesenta (60) horas, un evento por vigencia de la póliza.

El servicio se limitará a máximo 8 horas por evento.

15. Se modifica el numeral 4.2.2.25. Reposición de Cesta Básica de Alimentos, el cual quedará así:

4.2.2.25. Reposición de Cesta Básica de Alimentos

Cuando como consecuencia de cualquier evento amparado por la póliza; se produzca un daño en la nevera y/o en el congelador y/o en la alacena, el proveedor garantizará sin costo para el beneficiario el suministro de una cesta básica de alimentos. **Canasta básica hace referencia a los productos alimenticios que el Gobierno Nacional contempla como lo mínimo vital para una familia. El monto máximo para este servicio es de 5 SMDLV.**

16. Se modifica el numeral 4.3.7. Acompañamiento en Caso de Accidente, el cual quedará así:

4.3.7. Acompañamiento en Caso de Accidente

Cuando el Asegurado sufra un accidente fuera de la ciudad de residencia y su hospitalización sea mayor a 5 días a consecuencia de accidente durante la vigencia de la póliza. LA PREVISORA S.A. coordinará el traslado de un familiar a la clínica o centro hospitalario donde se encuentre el asegurado hospitalizado.

Traslado de un familiar ida y regreso en el medio idóneo que el proveedor de Asistencia considere más adecuado

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

17. Se modifica el numeral 4.3.9.1. Cerrajería, el cual quedará así:

4.3.9.1. Cerrajería

Si a consecuencia de pérdida, extravío o hurto de las llaves de las puertas de ingreso a la Vivienda, el Asegurado se viera imposibilitado de entrar a su domicilio, Se enviará un cerrajero de la forma más rápida posible para que éste realice la ""Asistencia de Emergencia"" necesaria para restablecer el acceso al domicilio y cambie las guardas de las cerraduras de las puertas de ingreso a la Vivienda en caso de que se encuentre en peligro la seguridad de la misma.

Quedan excluidos de la presente cobertura: la apertura y cambio de guardas de las cerraduras de puertas internas del inmueble; la apertura de cerraduras de guardarropas, alacenas o cualquier mueble; la reparación y/o reposición de todo tipo de cerraduras ya sean internas o de puertas de ingreso a la Vivienda. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de puertas y gastos de ornamentación.

1. 2 eventos al año – 1 SMLV"

18. Se modifica el numeral 4.3.9.6. Reemplazo de Empleada Doméstica en Caso de Accidente, el cual quedará así:

4.3.9.6. Reemplazo de Empleada Doméstica en Caso de Accidente

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

1. 1 evento por vigencia de la póliza.
2. Cobertura hasta \$ 450.000
3. El máximo tiempo que permanecerá la Empleada que asista en reemplazo será de 8 horas Laborales hasta por 5 días.
4. Para prestar los servicios debe haber un adulto designado por el asegurado que permanezca en el hogar.

19. Se modifica el numeral 5.1.3.2. Coberturas Adicionales – Gastos de Servicio (20 PUNTOS), el cual quedará así:

5.1.3.2. Coberturas Adicionales – Gastos de Servicio (20 PUNTOS)

a. Coberturas Adicionales -10 Puntos

Por cada servicio (cobertura) adicional, considerando adicionales, aquellas coberturas que garanticen una mejora en la prestación del servicio, diferentes a las mínimas descritas en el presente pliego, se otorgarán 2 puntos adicionales por cada cobertura adicional hasta un máximo de **cinco (5)** coberturas adicionales para un máximo de diez (10) puntos.

20. Se modifica el numeral 4.1.7.9. Despinche de Bicicletas, el cual quedará así:

4.1.7.9. Despinche de Bicicletas

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

21. Se modifica el numeral 4.2.2.31. Rotura de Calentadores, el cual quedará así:

4.2.2.31. Rotura de Calentadores

El proveedor enviará un técnico especializado para iniciar las labores de taponamiento o desmonte de salidas. La reparación del calentador será por cuenta del asegurado. Esta cobertura se limita a un (1) evento por vigencia de la póliza.

Máximo de cobertura hasta 10 smldv.

22. Se incluye al pliego las siguientes condiciones referentes al **CAPÍTULO IV CONDICIONES OBLIGATORIAS:**


- **Para todos servicios de referenciación y orientaciones telefónicas del pliego, el tiempo máximo de servicio será de 30 minutos por llamada.**
- **Para los numerales 4.3.9.1, 4.3.9.2, 4.9.9.3, 4.3.9.4, la exclusiones que aplican para estos servicios son:**

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

- a) Residencias que no puedan ser caracterizadas como viviendas habituales y permanentes del Asegurado.
 - b) Establecimientos comerciales o residencias en parte utilizadas para fines comerciales, ya sea por el Asegurado o por terceros.
 - c) Las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.
 - d) Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por finalización de vida útil de materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento de la vivienda, diferentes a los de la propia prestación del servicio de asistencia.
 - f) Daños ocasionados por plagas.
 - g) Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelaciones del mismo.
 - h) Daños ocasionados por la cimentación de la construcción.
 - i) Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción."
- Para todos los soportes levantados del sitio del accidente o servicio (fotos, IPAT, formatos firmados por las partes, etc.), los informes detallados de los procesos atendidos, el estado de los mismos y cualquier otra novedad, de los servicios de asistencia, el tiempo mínimo para hacer el cargue de los soportes, será 2 días hábiles para cargar la información.


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

Dada en Bogotá, el seis (6) de marzo de 2020,


CARLOS EDUARDO GONZÁLEZ TIVIÑO
Gerente Técnico de Seguros Generales e Ingenierías


LUIS FELIPE CASTILLO BETANCOURT
Gerente Técnico de Seguros Patrimoniales y Vida

Proyectó y Revisó:

Jhon Harold Cruz Novoa 

Revisó

Cristhian Julián Méndez Maceto
Wilson Orlando Parra Núñez
Johanna Sandoval Moreno 