

PROCESO DE INVITACION ABIERTA N. 001-2020

OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES:

I. La empresa **ANDI ASISTENCIA**, mediante el envío de correo electrónico el día 27 de febrero de 2020 realizó las siguientes preguntas, las que seguidamente **LA PREVISORA S.A.**, da sus respuestas:

1. Que volumen de pólizas de automóviles, de generales y de personas tienen vigencia menor a 12 meses?

Respuesta: Las pólizas de automóviles, de generales y personas se expiden por una vigencia anual, no obstante, para los clientes del sector estatal, se contemplan vigencias menores a un año o en ocasiones solicitan prorrogas. Por lo anterior, no es posible informar el volumen pólizas con vigencias menores a un año.

2. El contrato se podrá asignar de manera parcial?, de igual manera, la oferta debe ser integral o puede ser parcial?

Respuesta: No se adjudicará de manera parcial y la oferta debe presentar de manera integral de acuerdo a las condiciones solicitadas en el pliego y sus anexos.

3. Qué proporción de vehículos livianos y pesados tendrán la Opción B, como se identifican los riesgos en las BBDD?

Respuesta: La opción B se ofrecerá a partir de abril de 2020, actualmente no contamos con este plan de coberturas de asistencia. Por lo anterior, no es viable informar la proporción de livianos y pesados que tendrá esta opción.

4. Que cantidad de usuarios de consulta requieren para validar la información de los servicios en trámite?

Respuesta: Mínimo se debe contar con 3 usuarios (1 por cada línea del contrato), o 1 sólo usuario con permisos de multisesión.

5. Qué tipo de integraciones tecnológicas se requieren para el canal de comunicación vía web de los informes de seguimiento y control de gestión y sobre que plataformas específicas?

Respuesta: Actualmente se tiene contemplado una integración tecnológica para la APP de Previsora, plataforma de atención de siniestros (AUDATEX), SISE 3G R2, ONBASE.

6. Como opera el servicio de Peritación? Por favor especificar el alcance de las integraciones requeridas para coordinar estos servicios.

Respuesta: Para el servicio de peritación que asista al sitio debe tener la disponibilidad y herramientas para el envío de fotografías, o videos a quien Previsora determine y a través de la aplicación que la Compañía disponga para que el o los peritos puedan realizar la valoración de los daños desde que se presta la asistencia en sitio. Así mismo se debe remitir la documentación que se recopile producto de la asistencia con el concepto de responsabilidad que permita determinar la posibilidad de recobro.

7. Como está previsto el traslado de las líneas telefónicas del Proveedor actual al oferente ganador? Estos costos los asume Previsora o el Oferente, si es lo segundo, cual es el valor estimado del traslado?

Respuesta: LA PREVISORA S.A. como dueño de las líneas telefónicas se encargará de la solicitud del traslado al proveedor adjudicado.

8. Por favor aclarar porque se generan penalidad ante caídas de las líneas telefónicas, si las mismas son de propiedad y administradas por Previsora? (4.13.1)

Respuesta: A pesar que las líneas son de propiedad de LA PREVISORA S.A., al inicio del contrato se le entregan al proveedor seleccionado, por tanto, como administrador de las mismas debe velar por el correcto funcionamiento, garantizando la continuidad del servicio.

9. Los costos de materias publicitario serán asumidos por Previsora?, en caso negativo, por favor detallar cual es el monto presupuestado en este rubro.

Respuesta: Lo relacionado con lo mencionado en el numeral 4.17, punto 3), el material publicitario estará a cargo de LA PREVISORA S.A.

10. Las Grúas y los vehículos identificados con la imagen de previsora pueden ser adhesivos imantados?

Respuesta: Sí, es viable con adhesivos imantados.

11. 4.1.1.5. Servicio de taxi en caso de accidente o avería: (desde el kilómetro cero "0") .Se menciona como límite de ocupantes será de 5, en esta caso podría manejarse como límite máximo 4 ocupantes teniendo en cuenta que los vehículos convencionales tienen cupo para 5 incluido el conductor que enviaríamos?

Respuesta: Teniendo en cuenta que el cupo general del vehículo es de 5 pasajeros incluido el conductor, se deberá contemplar el servicio para este número de ocupantes, en caso que nuestro asegurado viaje con el cupo total.

12. 4.1.1.6. Servicio de Carro Taller El combustible que se debe suministrar al asegurado será cancelado por el cliente al técnico en sitio?

Respuesta: No, debe ser asumido por el proveedor del servicio.

13. 4.1.1.7. Pérdida de Llaves Para este servicio, es posible incluir solicitud de entrega de denuncia formal por perdida?

Respuesta: No es viable incluir el documento, pues conlleva a limitar la cobertura, por tanto, se desmejora el servicio actual.

14. 4.1.1.16.1. Asistencia Presencial de Abogado en Accidente de Tránsito Especificar ciudades donde se debe prestar abogado in situ.

Respuesta: Tal y como se menciona en la cobertura, el abogado en sitio se debe prestar a nivel nacional.

15. General Confirmar ciudades donde Previsora cuente con oficinas.

Respuesta: Se incluye ANEXO con el listado de ciudades donde LA PREVISORA S.A. tiene presencia.

16. General Si Previsora cuenta con oficinas en ciudades no capitales, estas entran dentro del ámbito de cobertura en conductor elegido? O solo capitales.

Respuesta: El servicio se debe prestar en todas las ciudades donde LA PREVISORA S.A. tiene presencia.

17. General Aclarar o especificar a qué ciudades hacen referencia como "Ciudades Principales" dentro del pliego.

Respuesta: Ciudades principales hace referencia a todas las ciudades capitales de departamento en la República de Colombia.

18. 4.2.1.12. Servicio de Información de LA PREVISORA S.A. LA PREVISORA S.A. Brindará capacitación antes y durante la vigencia del contrato para los asesores que atiendan solicitudes de información?

Respuesta: Sí, LA PREVISORA S.A. capacitará a los agentes y demás personal que el proveedor seleccionado lo requiera.

19. General Aclarar ámbitos de cobertura para servicios de Asistencia Domiciliaria Áreas Comunes Residenciales y/o Comerciales (Copropiedades), Establecimientos Educativos y Pymes .

Respuesta: En el numeral 4.2.1. Asistencia Domiciliaria Áreas Comunes Residenciales y/o Comerciales (Copropiedades), Establecimientos Educativos y Pymes, se aclaran los tipos de servicio, con sus respectivos números de eventos y topes de cobertura.

20. 4.3.8. Asistencias Especiales. Estas asistencias, algunas incluidas anteriormente, son dirigidas a que asegurados?

Respuesta: Las asistencias descritas en el numeral 4.3.8 están dirigidas a los asegurados de pólizas de la línea de Personas (Vida Grupo).

21. 4.5.1.1. Servicio de Grúa - 1. Bogotá y municipios diferentes a ciudades capitales de departamento: Entre 1 minuto y 60 minutos Incluye municipios que estén alejados de ciudades capitales?

Respuesta: Tal y como se menciona en el pliego, se incluyen todas las ciudades diferentes a capitales de departamentos de la Republica de Colombia.

22. Hoja 37 El proponente, debe presentar con la propuesta la relación de los convenios que tiene suscritos con sus proveedores de servicios de grúa a nivel nacional donde estén relacionados los vehículos propios o no que posee indicando zona de operación, tipo, Esta información usualmente es sin detalle de bases de información, se puede dar el dato por cantidad únicamente que soporte efectivamente la cobertura? a fin de determinar la capacidad que se tiene para el servicio.

Respuesta: Sí, es viable mencionar el dato de cantidad de grúas de terceros y propias y el número de proveedores que cuenta por ciudad, con el fin de corroborar que el proveedor cuenta con una red a nivel nacional.

23. Hoja 38 Territorialidad: Los beneficios otorgados son válidos a partir del kilómetro cero "0" es decir, desde la residencia permanente del asegurado o conductor o del kilómetro que se establezca en la cobertura respectiva dependiendo del tipo de servicio y extendiéndose a toda Colombia, y a los países de la comunidad andina de naciones Comunidad Andina corresponde solo a países integrantes no se extiende a los países asociados?

Respuesta: A los países integrantes de Pacto Andino y se incluye a Venezuela. Esta modificación se realizará mediante adenda

24. Hoja 38 Territorialidad: Aclarar los países con cobertura, teniendo en cuenta pregunta anterior.

Respuesta: Colombia, los pertenecientes al Pacto Andino y a Venezuela. Esta modificación se realizará mediante adenda.

25. Hoja 38 Cuando el asegurado sea una entidad del estado o cuentas especiales, los servicios se deben prestar sin ningún tipo de restricción en cuantía y eventos. Estas situaciones serán ser informadas previamente al proveedor seleccionado Para coberturas en el extranjero se operara por reembolso?

Respuesta: Las cobertura en el extranjero sí operan por reembolso.

26. Hoja 44 Servicio de Conductor Elegido Aplica para las ciudades donde LA PREVISORA S.A., tenga oficina y hasta 30 km. A la redonda del perímetro urbano de esas ciudades. Por favor enviar las ciudades con Oficina de previsoras.

Respuesta: Se incluye ANEXO con el listado de ciudades donde LA PREVISORA S.A. tiene presencia.

27. Hoja 52 En caso de su recuperación, asumirá el traslado hasta el lugar de destino del viaje o hasta el domicilio del asegurado. Aclarar límite de cobertura?

Respuesta: En la hoja 52 no hay coberturas que no mencionen límite, no es clara la pregunta.

28. Hoja 54 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. Es viable definir un tiempo previo de coordinación de servicio? En que ciudades aplica? El servicio de Escolta tiene restricciones frente al transporte (Moto o Vehículo)?

Respuesta:

*** 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, por tanto se ajustará dicha cobertura.**

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

Esta modificación se realizará mediante adenda

29. Hoja 54 El proveedor reconocerá al asegurado por reposición e instalación a través del proveedor designado, los daños súbitos o hurto, únicamente de los siguientes elementos: las lunas de espejo, espejos, tapas de espejo, vidrios laterales, los emblemas externos, los brazos limpia-brisas, la tapa de gasolina y antenas fijas, los cuales se suministrarán por un producto nuevo, de iguales o similares especificaciones. En caso dado de difícil consecución se puede ofrecer reembolso?

Respuesta: Por favor tener en cuenta la condición para otorgar el servicio: (...) Previsora no se hace responsable por el reemplazo de accesorios que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido descontinuados o que hayan sido fabricados con diseño exclusivo; y en dichos eventos podrá entregar un producto similar, equivalente al producto solicitado, o al producto que lo haya sustituido en producción, pero nunca la prestación a ser reconocida al asegurado será pagada en dinero. en caso de no ser posible realizar dicha sustitución, el beneficiario podrá realizar la sustitución con otro proveedor previa autorización de Previsora. Bajo ninguna circunstancia habrá lugar a reembolso sin dicha autorización. Este servicio opera única (...)

30. Hoja 55 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. La negación de la cobertura conlleva algún trámite adicional?

Respuesta: En caso de fuerza mayor por parte del proveedor seleccionado que no pueda prestar el servicio, el mismo debe ofrecerse en forma de reembolso. Esta modificación se realizará mediante adenda

31. hoja 82 En caso que el hijo del asegurado pierda la ruta escolar, el proveedor seleccionado coordinará y pagará por el servicio de traslado del menor desde la Vivienda del asegurado hasta el colegio donde estudie. Por favor indicar límite de la cobertura y cantidad de eventos al año.

Respuesta: Por favor tener en cuenta que el presente servicio se debe ofrecer por evento prestado. Por tanto, el proveedor debe presentar en su propuesta el costo del servicio teniendo en cuenta todos los gastos asociados. Ver numeral 4.1.7. Otros servicios de Asistencia de Automóviles por Evento. Opera para las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla, con un perímetro de máximo 30 kilómetros a las afueras de dichas ciudades.

32. hoja 110 Orientación Jurídica Telefónica: El proveedor proporcionará sin costo al asegurado, la Orientación Jurídica respectiva, vía telefónica de profesionales en derecho las 24 horas del día, los 365 días del año. Se solicita mayor alcance frente a estas coberturas.

Respuesta: El alcance de esta cobertura es básico. Asesorar sobre cualquier tema en materia legal.

33. Teniendo en cuenta la fecha en la que se recibirán las respuesta por parte de Previsora, se solicita evaluar un plazo de entrega adicional al ya mencionado en el RFP.

Respuesta: No es viable ampliar la fecha de cierre del proceso, teniendo en cuenta la vigencia del contrato la cual inicial el próximo 1 de abril de 2020.

34. La Entrega de Grabaciones se puede realizar a través de un sitio FTPS?

Respuesta: Siempre y cuando cumpla con las condiciones de seguridad de LA PREVISORA S.A., para lo cual se validará con la Gerencia de Tecnología de la Información y el proveedor seleccionado.

35. 4.7.10 Que tipo de servicios cursarían por los canales descritos anteriormente (servicios web, FTP, telefonía otros) confirmar si se utiliza un proveedor exclusivo para este tipo de servicios?

Respuesta: Se recomienda tener presente todo el texto que se menciona en el numeral mencionado, toda vez que en el mismo se indican las características técnicas que debe cumplir, por tanto, con base a dichos parámetros se analizará con el proveedor seleccionado el tipo de información a compartir. Respecto a si se utiliza un proveedor exclusivo esto se decidirá con el proveedor seleccionado.

II - La empresa **AXA ASISTENCIA**, mediante el envío de correo electrónico el día 27 de febrero de 2020 realizó las siguientes preguntas, agradecemos sus observaciones, a las que seguidamente **LA PREVISORA S.A.**, expone sus respuestas:

1. El valor base para la garantía de seriedad de la propuesta incluye o no incluye el valor IVA.

Respuesta: Sí, se debe incluir el IVA.

2. Para los cargos que manejen el contrato, sirve experiencia en seguros no necesariamente desde asistencias?

Respuesta: Sí se acepta la experiencia en seguros. Esta modificación se realizará mediante adenda

3. El cambio de personal de máximo 3 días aplica para todos los cargos?
O Para solo los agentes que atienden la cuenta en el contact center?

Respuesta: El cambio aplica para todos los cargos.

4. Cuantas cuentas estatales y especiales tienen actualmente en funcionamiento?

Respuesta: Asegurados estatales se tienen (908) y (39) clientes especiales.

5. Cuántos expuestos o qué porcentaje de la cartera actual y/o proyectada para los próximos dos años pertenecen a asegurados de entidades del estado o de cuentas especiales?

Respuesta: Actualmente se tienen aproximadamente 13248 (incluidos todos los segmentos livianos, pesados, motos, y bomberos) expuestos en entidades estatales, y aproximadamente 1000 riesgos en entidades con condiciones especiales. Se tiene estimado crecer un 4%.

6.Cuál será el procedimiento para informar al proveedor de asistencia de la inclusión de los expuestos pertenecientes a asegurados de entidades del estado o de cuentas especiales?

Respuesta: En la base de expuestos, se incluirá una pestaña donde se mencionan dichas cuentas.

7. En el numeral 4.1 ¿Es obligatorio compartir nuestra red de abogados? La inclusión o retiro de los abogados está en cabeza únicamente de la empresa de asistencia, esto teniendo en cuenta que es la empresa de asistencia es quien contrata con la firma.

Respuesta: Tener en cuenta que en el literal, se menciona que al inicio del contrato se revisará, la red y es de obligatorio cumplimiento. De igual forma, a pesar que el proveedor de asistencia es quien contrata los abogados, estos a su vez le prestan asesoría a los asegurados de la compañía, por ende, nosotros debemos velar por la calidad en la misma y si se evidencia que no es de la más alta calidad, debemos estar en toda la capacidad para solicitar la exclusión de estos proveedores para la prestación de servicios a los clientes de LA PREVISORA S.A.

8. En el numeral 4.1 En los casos donde no sea posible el levantamiento de los soportes como IPAT ¿Es posible dejar la salvedad de que el abogado no está obligado a suministrarlos?

Respuesta: Para los casos puntuales en que no se tengan los soportes, se validará la situación presentada con el proveedor,

toda vez que conocemos que hay ocasiones que no es posible obtener dichos documentos.

9. En el numeral 4.1, Es posible seguir reportando de los daños ocasionados por el prestador del servicio de manera semanal cómo se maneja actualmente?

Respuesta: El reporte de daños causados en la prestación de servicios se deberá reportar semanalmente, no obstante, de presarse casos con daños mayores, se deberá informar a Previsora al día siguiente.

10. En el numeral 4.1.1.4.1 no es claro a partir de que Km se considera servicio foráneo. Nos pueden ampliar información?

Respuesta: Por favor ver numeral 4.5.1.2.2. En Carreteras Nacionales.

11. En el numeral 4.1.1.5 es posible que sean hasta 4 ocupantes? Porque no está teniendo en cuenta el conductor del proveedor.

Respuesta: Teniendo en cuenta que el cupo general del vehículo es de 5 pasajeros incluido el conductor, se deberá contemplar el servicio para este número de ocupantes, en caso que nuestro asegurado viaje con el cupo total.

12. En el numeral 4.1.1.5 Se prestará local urbano? O también foráneo?

Respuesta: No se tiene ninguna restricción de donde se presta el servicio.

13. En el numeral 4.1.1.6 hay algún limite en el número de repuestos a instalar por parte del técnico?

Respuesta: No se menciona límite de repuestos para instalar. Tener en cuenta que el servicio de carro taller está limitado a cerrajería, cambio de llanta – pasó de corriente – y varada por gasolina.

14. En el numeral 4.1.1.6 hay algún límite en los demás servicios diferentes a gasolina?

Respuesta: No se tiene contemplado ningún límite para los otros servicios, diferente a gasolina por varada.

15. En el numeral 4.1.1.6 es posible limitar los servicios en dinero? SMDLV?

Respuesta: Actualmente no se menciona ningún límite en salarios, por tanto, ajustarlo de esta manera, puede ser considerado una desmejora en las condiciones actualmente contratadas.

16. En el numeral 4.1.1.7 Cuáles serían los eventos en donde el asegurado puede solicitar el reembolso por pérdida de llaves?

Respuesta: Tal y como se menciona en la cobertura, el asegurado puede solicitar la reposición de sus llaves en caso de pérdida.

17. En el numeral 4.1.1.8.1 Favor informar número de eventos al año / vigencia.

Respuesta: Si no se menciona límite de eventos al año, es porque no se tiene contemplada esta condición.

18. En el numeral 4.1.1.8.3 Se puede aclarar que en caso que sea desplazamiento en automóvil solo se llevarán 4 personas? (Debe tenerse en cuenta el conductor del vehículo)

Respuesta: Teniendo en cuenta que el cupo general del vehículo es de 5 pasajeros incluido el conductor, se deberá contemplar el servicio para este número de ocupantes, en caso que nuestro asegurado viaje con el cupo total.

19. En el numeral 4.1.1.14. favor aclarar el límite de territorialidad. Ya que dice que se desplaza hasta domicilio o lugar de origen pero limita hasta 30 kms en ciudades donde previsorora tiene oficina. Es decir si un asegurado que viva en Bogotá se incapacita en Pereira lo debemos traer hasta Bogotá porque en Pereira hay oficina de

Previsora? o No aplica porque está a mas de 30 kms de su ciudad de origen?

Respuesta: 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. Esta modificación se realizará mediante adenda

20. En el numeral 4.1.1.14 Es posible prestar el servicio previa presentación de la incapacidad? Y que pasa si el cliente nunca envía la incapacidad en el tiempo otorgado? Hay alguna sanción? Se recobra el servicio?

Respuesta: No es viable prestar el servicio previa presentación de la incapacidad.

El proveedor es quien se debe encargarse de la consecución del documento tal y como se menciona en la cobertura.

No se tiene contemplado el recobro del servicio, se establece que en caso de no entregar la incapacidad se sancionará con dos meses de ausencia de cobertura, situación del proveedor deberá informar por mensaje de texto o llamada telefónica grabada.

21. En el numeral 4.1.1.15 Que razones se consideran válidas para prestar el servicio de conductor familiar? Está muy abierto por favor aclarar.

Respuesta: Se presta el servicio de conductor familiar por razones diferentes a las mencionadas a conductor elegido y por incapacidad. No se tiene restringido, por tanto, al limitarlo se considera como una desmejora en el servicio actual.

22. En el numeral 4.1.1.15 Solo se trasladará el vehículo familiar? O también se trasladará a la familia? Si pasadas las dos horas no ha llegado al destino el asegurado asume el costo adicional?

Respuesta: Se debe trasladar el vehículo y las personas que en ese momento se encuentren en el automotor, no se tiene

previsto un costo adicional si se pasa de las dos horas. Tener en cuenta que este servicio se presta dentro de las ciudades donde tiene presencia LA PREVISORA S.A. y se extiende hasta 30 kilómetros a la redonda de dichas ciudades. No obstante, sí se debe culminar el servicio a pesar que se pase de las horas mencionadas. Importante tener presente, que en el histórico que se tiene de los último 3 años, no se ha presentado la primer situación donde exceda las dos (2) horas.

23. En el numeral 4.1.1.16 Nos podrían compartir el protocolo establecido por La Previsora para los arreglos en sitio?

Respuesta: Se entregará al proveedor seleccionado.

24. En el numeral 4.1.1.16 ¿El acompañamiento a versión libre y/o indagatoria se comprendería como otra asistencia diferente a audiencia de liberación?

Respuesta: Por favor tener presente como se estipula la cobertura:" (...) La asistencia jurídica comprende todas las actuaciones y asesoría en la etapa previa a la versión libre y/o a la indagatoria (...)"

25. En el numeral 4.1.1.16.5 Nos aclaran por favor si la primera asesoría (diferente a las audiencias de recuperación de vehículo), se podrá prestar de forma telefónica?

Respuesta: La primera asesoría sí se podrá prestar de manera telefónica. Esta modificación se realizará mediante adenda

26. En el numeral 4.1.1.16.7 ¿Especificar el tipo de comparendo (estado de embriaguez, licencia vencida, prohibido estacionar etc) o se está haciendo referencia a cualquier tipo de comparendo?

Respuesta: Por favor tener en cuenta que no se menciona o limita a un solo tipo de comparendo.

27. En el numeral 4.1.1.17 Aclarar si se ampara en cualquier medio de transporte incluido el vehículo del asegurado? Siempre debe viajar el

asegurado? Se ampara a los ocupantes del vehículo cuando no viaje el asegurado?

Respuesta: Se aclara que el numeral 4.1.1.17 Hace mención a las coberturas detalladas en los numerales 4.1.1.18 al 4.1.1.33.

28. En el numeral 4.1.1.17 Cuando hablan de demás ocupantes del vehículo, hace referencia a solo familiares de primer grado? O a cualquier persona que se encuentre en el vehículo al momento de un evento?

Respuesta: Se aclara que el numeral 4.1.1.17 Hace mención a las coberturas detalladas en los numerales 4.1.1.18 al 4.1.1.33.

29. En el numeral 4.1.1.17 Podemos poner nosotros el límite de SMLDV?

Respuesta: Cada una de las coberturas de asistencia a las personas desde el numeral 4.1.1.18 hasta el numeral 4.1.1.33 tiene definido el límite de la cobertura, no se entiende el porqué de la solicitud. Se aclara que el numeral 4.1.1.17 Hace mención a las coberturas detalladas en los numerales 4.1.1.18 al 4.1.1.33.

30. En el numeral 4.1.1.17 Se informa que se prestará una ayuda en forma de prestación económica o servicios. A que hace referencia?

Respuesta: Recuerden que estos servicios se puede otorgar en servicio o por reembolso, por eso se indica que se prestará de manera económica o por servicio.

31. A qué se hace referencia cuando se menciona que el proveedor ofrecerá una ayuda, prestación económica o servicio, en caso de un imprevisto del asegurado fuera de la residencia? Definir el alcance

Respuesta: No es clara la pregunta, toda vez que no se menciona o referencia a algún numeral específico del pliego.

32. En el numeral 4.1.1.18 los 1.550 SMLDV son por persona o por grupo familiar.

Respuesta: Por favor tener en cuenta el alcance de la cobertura (...) *si durante el viaje al extranjero el asegurado sufre un accidente o enfermedad imprevista (...), es decir aplica únicamente para el asegurado.*

33. En el numeral 4.1.1.29 se puede poner un plazo máximo de aviso para este evento de 24 horas adicionales a las 6 horas de pérdida de equipaje?

Respuesta: Actualmente se tiene contratada de la forma como se estipula, el aumento de tiempo se puede considerar desmejora en la misma.

34. En el numeral 4.1.1.29, En el evento que el equipaje sea recuperado posterior a las 6 horas siguientes a la llegada del asegurado en vuelo regular, también se deberá pagar la indemnización por el extravío? Cómo se determina cuál es el valor a indemnizar?

Respuesta: Actualmente se tiene contratada de la forma como se estipula, alguna restricción se puede considerar desmejora en la misma.

35. En el numeral 4.1.1.33 podemos limitar el servicio al perímetro urbano donde se presentó el evento? Podemos limitar el tiempo de acompañamiento?

Respuesta:

*** 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, por tanto, se ajustará dicha cobertura.**

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

Esta modificación se realizará mediante adenda

36. En el numeral 4.1.1.33 Podemos limitar el número de días máximo que tiene un asegurado para solicitar este servicio? Podemos solicitar

denuncio formal antes de prestarlo? Los eventos pueden ser seguidos o pueden ser 1 por mes?

Respuesta:

* **En lo referente a los días para solicitar el servicio, ver respuesta anterior.**

* **No es viable solicitar denuncia previo.**

* **No se tiene contemplado limitarlo por eventos. "**

37. En el numeral 4.1.1.34.1 Favor aclarar a que se refieren con daños súbitos.

Respuesta: Súbito se refiere a un daño que ocurre de manera inesperada, imprevisto, de forma repentina, etc.

38. En el numeral 4.1.1.35.1 Nos pueden informar cuales son las exclusiones aplicables al servicio de cambio de amortiguadores?

Respuesta: Se incluyen las exclusiones:

- **Los daños a rines y daños adicionales que haya sufrido el vehículo como consecuencia del amortiguador estallado.**
- **Cuando se presente reclamación a la aseguradora de otras partes del vehículo, incluyendo el amortiguador.**
- **Lucro cesante.**

Esta modificación se realizará mediante adenda.

39. En el numeral 4.1.2.3 También se limita el envío de gasolina a 2 galones?

Respuesta: Sí se limitará a dos galones de gasolina. Esta modificación se realizará mediante adenda

40. En el numeral 4.1.3.3.1 Cuando el vehículo se lleve a custodia por prestación de servicio en horas no hábiles, se constituyen dos trayectos cuando después de la custodia se tenga que llevar a taller?

Respuesta: No, se considerará sólo (1) trayecto.

41. En el numeral 4.1.3.3.1 - 1. Si el vehículo se encuentra en garantía consideran viable que el vehículo se lleve a un taller y/o concesionario de representación de la marca y no limitándolo al concesionario donde se compró el vehículo?

Respuesta: No, se debe trasladar al concesionario donde el asegurado adquirió el automotor.

42. En el numeral 4.1.3.4 Podemos ser nosotros como proveedores los que escojamos al mecánico?

Respuesta: No, el asegurado es quien debe escoger el mecánico.

43. En el numeral 4.1.3.5 Cuando se hace referencia al límite de 90 SMLDV porque se refieren a traslado del vehículo?, si el servicio es solo traslado del conductor para recuperación de vehículo. Favor aclarar.

Respuesta: Se modificará el texto por traslado del conductor (...).

44. En el numeral 4.1.3.7 el costo máximo del traslado no es claro, ya que el numeral anterior se refiere a estancia y no desplazamiento. Favor aclarar.

Respuesta: Se aclara que el monto máximo es el mencionado en el numeral 4.1.3.6. Estancia en Hotel para el Conductor por Robo o Inmovilización del Vehículo por Falla Mecánica o Avería (a partir del kilómetro treinta "30")

45. En el numeral 4.1.5.3 Aclarar a que se refiere con dos servicios de grúa por evento.

Respuesta: Se otorgan dos desplazamientos en grúa si así se requiere por el mismo evento de varada o accidente.

46. En el numeral 4.1.6.1.1 Se unifica también el número de eventos? Quedan ilimitados?

Respuesta: Se mantiene el número de eventos de la opción A.

47. En el numeral 4.1.6.1.2 No se limita el uso del servicio ni por día ni por mes? Es decir puede usar todos los eventos en un mes?

Respuesta: No se está limitando, por lo tanto, se podrán prestar los 12 servicios sin restricción de servicios diarios o mensuales, tener en cuenta que la tarifa se regula por la frecuencia de uso.

48. En el numeral 4.1.7.2 Nos aclaran por favor cuales a su juicio son ciudades principales?

Respuesta: LA PREVISORA S.A. tiene definida como Ciudades principales todas las ciudades capitales de departamento de la Republica de Colombia.

49. En el numeral 4.1.7.2 Nos aclaran por favor cual es el límite de horas que se prestará este servicio?}

Respuesta: Máximo 4 horas por evento. Esta modificación se realizará mediante adenda

50. En el numeral 4.1.7.3 Nos aclaran por favor cual es el límite de horas que se prestará este servicio?

Respuesta: Máximo 4 horas por evento. Esta modificación se realizará mediante adenda

51. En el numeral 4.1.7.4 y en el numeral 4.1.7.5 incluiremos la siguiente clausula: para prestar los servicios debe haber un adulto designado por el asegurado que permanezca en el hogar.

Respuesta: Se acepta la inclusión de dicha nota. Esta modificación se realizará mediante adenda

52. En el numeral 4.1.7.5 El servicio se presta a nivel nacional? O Se presta en las ciudades acotadas?

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

53. En el numeral 4.1.8 No se solicitará el certificado de cuenta bancaria para hacer la transferencia del reembolso?

Respuesta: No, toda vez que se solicitará el diligenciamiento del formato establecido por LA Previsora S.A. y allí se incluye la información mencionada.

54. En el numeral 4.1.8 Nota 4 cuando se niegue un servicio por errores en la bases reportada por La Previsora, estos reembolsos se podrán recobrar cuando no haya error por parte del proveedor?

Respuesta: No se podrá recobrar, toda vez que el cliente tiene derecho a la prestación del servicio, se tendrá en cuenta como servicio prestado para el cálculo de la frecuencia.

55. En el numeral 4.2.1.7 En la descripción de cobertura no se indica el número de horas máximo por día de servicio prestado, proponemos limitar a 8 horas, es posible?

Respuesta: Sí se acepta la observación se limitará a 8 horas. Esta modificación se realizará mediante adenda

56. En el numeral 4.2.2.11 - 14 El tope de coberturas que indican en las asistencias sería el máximo?

Respuesta: Sí es el tope máximo.

57. En el numeral 4.1.1.29, En el evento que el equipaje sea recuperado posterior a las 6 horas siguientes a la llegada del asegurado en vuelo regular, también se deberá pagar la indemnización por el extravío? Cómo se determina cuál es el valor a indemnizar?

Respuesta: La presente pregunta ya tiene respuesta anteriormente. Pregunta 33 del listado enviado por Axa Asistencia.

58. En el numeral 4.2.2.18 En la descripción de cobertura no se indica el número de horas máximo por día de servicio prestado, proponemos limitar a 8 horas, es posible?

Respuesta: Se acepta la modificación la cual se realizará mediante adenda.

59. En el numeral 4.2.2.18 Favor aclarar si el envío de la empleada doméstica será al domicilio del asegurado o el de la empleada.

Respuesta: Del asegurado.

60. En el numeral 4.2.2.21 En la descripción de cobertura no se indica el número de horas máximo por día de servicio prestado, proponemos limitar a 8 horas, es posible?

Respuesta: Se acepta la modificación. Esta modificación se realizará mediante adenda

61. En el numeral 4.2.2.25 Nos pueden informar por favor la definición y/o alcance de "canasta básica", adicionalmente para cuantas personas aplicaría y cuantos salarios mínimos sería el límite?

Respuesta: Canasta básica hace referencia a los productos alimenticios que el Gobierno Nacional contempla como lo mínimo vital para una familia. Se incluye el monto máximo de 5 SMDLV. Esta modificación se realizará mediante adenda

62. Para el numeral 4.2 Por favor nos confirman el ámbito de territorialidad para las asistencias en copropiedades y hogar.

Respuesta: Nivel Nacional. En caso que el proveedor no tenga presencia en alguna zona del país, el servicio operará por reembolso previa autorización por la línea de atención.

63. Para el numeral 4.2 Es posible que todos los servicios que se presten NO causados por una emergencia (ej: Barman, Dj, Vigilante, etc), se coticen por evento? Para hogar, copropiedades y asistencia a las personas?

Respuesta: No, sólo aplica para los servicios mencionados en la línea de automóviles.

64. Para todos servicios de referenciación y orientaciones telefónicas del pliego, es posible dejar un tiempo máximo de servicio de 30 minutos por llamada?

Respuesta: Sí se acepta el límite de tiempo descrito en la pregunta. Esta modificación se realizará mediante adenda

65. En el numeral 4.3 cuál es la territorialidad de este servicio?

Respuesta: Colombia

66. En el numeral 4.3 Cuál es el procedimiento para validar quienes son los beneficiarios que tendrían acceso a los servicios de asistencia? ¿Cuáles serán los beneficiarios del asegurado? ¿se extiende únicamente a 1 grado de consanguinidad?

Respuesta: LA PREVISORA S.A. informará a la compañía a la cual se le adjudique esta cartera como se realizara el procedimiento para izar las validaciones necesarias en la base de beneficiarios a estos servicios.

67. En el numeral 4.3 Favor indicar cuál es la cartera actual (número de expuestos) que gozaría de los beneficios de los numerales 4.3.1 a 4.3.6, y cuál sería la caída mensual; teniendo en cuenta que las pólizas suscritas después de 31/03/20 no tendrían estas asistencias.

Respuesta: Los números de expuestos que actualmente están vigentes se encuentra dentro de los anexos de al pliego, la caída mensual está calculada en 8%.

68. En el numeral 4.3.1, 4.3.1.1, 4.3.2 y 4.3.6 confirmamos entonces que solo se prestaran servicios a los asegurados con pólizas expedidas hasta el 31 de marzo de 2020. Existe la posibilidad que clientes con pólizas expedidas el 1 de abril o días posteriores nos llamen a solicitar estos servicios? en ese caso como actuaríamos? los negamos? los préstamos y recobramos a la previsora?

Respuesta: LA PREVISORA S.A. informará a la compañía a la cual se le adjudique esta cartera como se realizara el procedimiento en caso tal que algún beneficiario de este servicio se comuniquen a solicitar este tipo de servicios.

69. En el numeral 4.3.7 favor aclarar si el servicio se presta para el asegurado o algún beneficiario? En la redacción se contradice e incluye a beneficiario.

Respuesta: "Se acepta la observación y se modifica la definición de la cláusula, quedando de la siguiente forma:

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. Previsora 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. Esta modificación se realizará mediante adenda

70. En el numeral 4.3.7 Favor indicar el número de eventos del acompañamiento en caso de accidente.

Respuesta: 1 evento por vigencia por asegurado

71. En el numeral 4.3.8.1.3 favor aclarar porque se presta el servicio si el asegurado y/o cónyuge se incapacitan. Deberían ser los hijos quienes estén incapacitados?

Respuesta: El servicio tiene como objetivo brindar el apoyo una vez se incapacite algún miembro del grupo mencionado.

72. En el numeral 4.3.8.1.3 favor indicar si hay algún mínimo de días de incapacidad? Consideramos que la incapacidad para el beneficiario debe ser mínimo 3 días.

Respuesta: Por la frecuencia tan baja que tienen estos servicios no se incluyen mínimo de días de incapacidad para acceder al beneficio.

73. En el numeral 4.3.8.1.3 Indicar si hay algún error de redacción en las horas por evento. Dice que se prestará servicio por 30 horas? O quisieron decir 3 horas?

Respuesta: Se confirma 30 Horas por evento y Máximo 2 eventos por vigencia.

74. En el numeral 4.3.8.4.1 Favor indicar si hay algún mínimo de días de incapacidad? Consideramos que la incapacidad del asegurado y/o beneficiario debe ser mínimo 3 días.

Respuesta: Por la frecuencia tan baja que tienen estos servicios no se incluyen mínimo de días de incapacidad para acceder al beneficio.

75. En el numeral 4.3.8.4.1 Indicar si hay algún error de redacción den las horas por evento. Dice que se prestará servicio por 60 horas? O quisieron decir 6 horas?

Respuesta: Se confirma 60 Horas por evento y Máximo 1 evento por vigencia.

76. En el numeral 4.3.9.1 No es clara la redacción. Favor aclarar si el servicio es reparación de la chapa mas no apertura de puerta? También se extenderá hasta el vehículo?

Respuesta: "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.

2 eventos al año – 1 SMLV"

Esta modificación se realizará mediante adenda

77. Para los numerales 4.3.9.1, 4.3.9.2, 4.9.9.3, 4.3.9.4 por favor aclarar cuáles son las exclusiones que aplicarían para cada uno de los servicios?

Respuesta: "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."**

Esta modificación se realizará mediante adenda

78. En el numeral 4.3.9.6 Cuanto es el tiempo máximo que permanecerá la empleada en la casa cada día? 8 horas laborales?

Respuesta: El máximo tiempo que permanecerá la Empleada que asista en reemplazo será de 8 horas Laborales hasta por 5 días. Esta modificación se realizará mediante adenda

79. Para todas las coberturas de valores cerrados podemos dejarlas expresadas en SMDLV?

Respuesta: No es clara la pregunta. ¿A que numerales o condiciones se refieren?.

80. En el numeral 4.5.1.2.2 Servicio de Abogado presencial en zonas urbanas, es posible ampliar el tiempo de prestación del servicio a 60 minutos?

Respuesta: Teniendo en cuenta el estudio de mercado y el medio de transporte que emplean los abogados, no es viable. Se mantiene el tiempo establecido.

81. En el numeral 4.6.3 PQR`s en el indicador, es posible cambiar el denominador de la formula " # de PQR`s radicadas durante el mes de evaluación" por " # Total de Servicios prestados durante el mes de evaluación" es decir, se eliminaría el indicador A.

Respuesta: No se acepta eliminarlo.

82. En el numeral 4.7.9 Cual es el objetivo referenciado en el punto, y a que hacen referencia cuando indican formulario de seguimiento y evaluación.

Respuesta: El objetivo del formulario de seguimiento y evaluación es tener el control total de los servicios que son atendidos, sin que el proveedor los abandone o pierda el estado de avance o terminación del mismo, y tenga claro los momentos de coordinación, arribo al lugar, duración, terminación, novedades dentro de la prestación, etc.

83. En el numeral 4.9 Reporte semanal de las asistencias jurídicas con la información al detalle señalada en el punto anterior incluyendo el nombre del abogado que atendió la solicitud" ¿Es totalmente necesario suministrar la información del abogado o firma?

Respuesta: Si es necesario la remisión con la información del nombre del abogado o firma.

84. En este numeral 4.10 nos informan que las solicitudes de información tienen un tiempo de 90 minutos y casos cerrados 1 día, corresponde este punto al protocolo de escalamiento?

Respuesta: Sí, corresponde al protocolo de escalamiento.

85. En el numeral 4.11, Consideran viable que se desarrollen módulos de educación virtual que permitan realizar las capacitaciones del personal de la previsorora a nivel nacional?

Respuesta: Para las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga y Barranquilla deberá ser presencial, para las demás se acepta que sea mediante módulos de educación virtual.

III - La empresa **IKE ASISTENCIA**, mediante el envío de correo electrónico el día 27 de febrero de 2020 realizó las siguientes preguntas, agradecemos sus observaciones, a las que seguidamente **LA PREVISORA S.A.**, expone sus respuestas:

1. "Teniendo en cuenta el cronograma de la licitación el cual tiene como fecha final del resultado del proceso el 18 de Marzo.
Agradecemos confirmar: Si para la etapa de empalme, solo se tiene contemplado 13 días calendario?
Teniendo en cuenta que deben llevarse a cabo sesiones de trabajo con el proveedor actual con las siguientes etapas:
 - i. Levantamiento de información.
 - ii. Implementación de la nueva solución.
 - iii. Pruebas y ajustes.

En caso afirmativo, solicitamos estimar un tiempo adicional de 15 días para lograr de forma efectiva el empalme en proceso de información, tecnología y protocolos de atención".

Respuesta: No es viable contemplar un tiempo adicional para iniciar la ejecución, teniendo en cuenta que el actual contrato vence el 31 de marzo de 2.020.

2. "Agradecemos confirmar si es viable una vez adjudicado el contrato, se contemple una ampliación en la salida en la etapa de operación la cual se indica será a partir del 01 de Abril del 2020. Sugerimos salida de operación con fecha de inicio el 01 de Mayo del 2020.

Respuesta: No es viable ampliar la fecha, teniendo en cuenta la vigencia del contrato la cual inicial el próximo 1 de abril de 2020.

3. "5.1.5 PUNTAJE AMBIENTAL: Para la cual el proponente deberá anexar una copia del Plan de Gestión Ambiental implementado al interior de su compañía o copia de las certificaciones que en materia ambiental haya recibido en el año inmediatamente anterior a la presentación de éste pliego, o que esté vigente antes de la emisión del presente pliego. (ISO, certificación FSC, Sello de sostenibilidad, etc.) Como las certificaciones mencionadas en el objeto del párrafo no se relacionan a las presentes en Iké, sería oportuno agregar una descripción aclaratoria donde se mencione que el proponente debe aportar certificaciones ambientales según le corresponda a su tipo de sociedad o aquellas que resultes equivalentes en esta materia a las del ejemplo?

Respuesta: Tal como lo define el numeral 5.1.5, la certificación a presentar está abierta a la que pueda contar cualquier empresa dependiendo del tipo que sea, inclusive considera las certificaciones que como sucursal de una casa matriz a nivel internacional puedan tener; porque conocemos que algunas empresas con casa matriz del exterior tienen su propio sistema de gestión ambiental. Lo que se consigna en el paréntesis son ejemplos y se incluye la palabra "etc", que significa y las demás que se puedan incluir como certificación ambiental.

También, es importante aclarar que aparte de la certificación ambiental también se puede aportar el Plan de Gestión Ambiental que tenga el proponente en su empresa, como lo dice expresamente el numeral.

4. "5.1.5 PUNTAJE AMBIENTAL: Manejo Adecuado de Residuos 10 Para lo cual el proponente deberá anexar una copia del último certificado(s) de disposición final de llantas usadas en los puntos de recolección autorizados (sean entregadas directamente por el proponente o por un tercero, para lo cual deberá entregar copia del convenio con ese tercero) y no mayor a un año de la fecha de publicación del presente pliego. En caso de no manejar disposición final de llantas usadas se solicita permitir como opcional la acreditación de lo detallado en este párrafo o establecer como

equivalente otro tipo de elementos que puedan aplicar y que se clasifiquen en disposición final. En nuestro caso solo contamos con un residuo peligroso de planta y del cual contamos con certificación?

Respuesta: Se seleccionó las llantas como residuo, única y exclusivamente dado que requieren para su fabricación de materias primas y procesos industriales multitud de insumos de múltiples orígenes como agua, energía, hidrocarburos, textiles, acero, azufre, pigmentos entre otros, lo cual implica necesariamente un impacto sobre el medio ambiente.

LA PREVISORA S.A., teniendo en cuenta el servicio a contratar es 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, considera que uno de los consumos que tendrá en su operación la empresa contratada son las llantas, por lo tanto, quiere concientizar a cada uno de los usuarios de llantas de su responsabilidad en la conservación de los recursos naturales, y lograr, a su vez, que incorporen en sus actividades cotidianas, sencillas prácticas de manipulación, y la disminución de los impactos deteriorantes del ambiente con solo llevarlas a lugares donde se garantice su adecuada disposición desde el punto de vista ambiental, y tal como se manifiesta en el numeral puede ser *entregadas directamente por el proponente o por un tercero, para lo cual deberá entregar copia del convenio con ese tercero.*

Dado lo anterior, se concluye entonces que no se acepta el cambio de residuo de llantas por otro.

- 5. "5.1.5 PUNTAJE AMBIENTAL:** Concientización Ambiental del Personal
El mantenimiento mecánico y lavado de los vehículos utilizados por el proponente para la ejecución de sus actividades, debe ser realizado en talleres y/o lavaderos de vehículos con gestión ambiental responsable. Por lo tanto, deberá anexar soportes que evidencian la gestión ambiental responsable. (Eje: Los lavaderos deben tener registro de vertimientos ante la Secretaría Distrital de Ambiente.)

Se solicita requerir este ítem principalmente para la empresa oferente y no para los proveedores de la red de los oferentes.

Respuesta: Se aclara al proponente que lo que se busca con ésta certificación es que el proponente se alinee con los objetivos ambientales de la compañía, en términos de sostenibilidad; esto quiere decir que nosotros buscamos la responsabilidad ambiental de nuestros proveedores; en este caso específico, que el proponente al utilizar el servicio de lavado de sus vehículos, utilice lavaderos que cuenten mínimo con el permiso de vertimientos que otorgan las autoridades ambientales de cada ciudad para el manejo del recurso hídrico como lo establece el Decreto Nacional 1076 art. 2.2.3.3.5.1 y 2.2.3.3.5.7, expedido por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

6. "5.1.5 PUNTAJE AMBIENTAL: Responsabilidad Ambiental Corporativa.

Para lo cual el proponente deberá soportar mediante certificación expedida por sus proveedores, donde se especifique que les han suministrado durante el último año, insumos ecológicos o amigables con el medio ambiente a la compañía del proponente. La solicitud va encaminada a determinar un número de proveedores a los cuales se les deba solicitar certificación, es decir, a una muestra de dos o tres proveedores máximo e interpretar todos los posibles proveedores existentes en un año. En este mismo sentido, solicitamos aclarar si el termino proveedores refiere a la red de proveedores a quienes compramos nuestros insumos de oficina o a la red de proveedores quienes prestan servicios o asistencias para la operación?

Respuesta: Tal como lo plantea el aspecto solicitado por LA PREVISORA S.A. se refiere a los proveedores que les suministraron al proponente durante el último año insumos de oficina, de aseo, equipos, etc, y que sean amigables con el medio ambiente.

7. "1.19 AMPLIACIÓN TERMINOS CRONOGRAMA Y SOLIICTUD AUDIENCIA ACLARACIÓN PLIEGOS Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS

Con el ánimo de prever importantes cambios una vez resueltas las observaciones y preguntas del presente proceso por parte de la entidad la cual está bajo el hito (4 de marzo de 2020), y con el ánimo de contar con el tiempo propicio para la recopilación de todos los documentos soporte, solicitamos comedidamente a la entidad PREVISORA S.A realizar una ampliación de la fecha de cierre de la invitación abierta siendo establecida para el día 12 de Marzo del 2020 a las 3:00 pm. Nuestra solicitud se resume en una ampliación de 2 dos días hábiles respecto a la fecha inicialmente establecida. El anterior requerimiento se realiza con base a la necesidad de contar con el tiempo necesario para efectuar cambios en caso de expediciones de adendas, la consecución de documentos y gestión logística de la propuesta dada a la cuantía e importancia del proceso.

Respuesta: No es viable ampliar la fecha de cierre del proceso, teniendo en cuenta la vigencia del contrato la cual inicia el próximo 1 de abril de 2020.

De igual forma, es importante mencionar que se están solicitando documentos de carácter general.

- 8.** En mismo sentido, en aras de dar mayor claridad a las preguntas e inquietudes de los posibles oferentes, respetuosamente solicitamos establecer un espacio dentro del cronograma para llevar a cabo una AUDIENCIA DE ACLARACIÓN DE PLIEGOS Y ESTIMACIÓN DE RIESGOS para el día 28 de febrero de 2020 o el día 05 de marzo de 2020 una vez publicado el documento inicial de respuestas a observaciones. La anterior solicitud en virtud de los establecido en el numeral 3.1.4 "Publicación de condiciones preliminares del proceso" del Manual de contratación de Previsora, el cual establece: "En caso de ser necesario, durante el periodo de publicación de las condiciones preliminares, el área encargada del proceso podrá celebrar reunión de aclaraciones con los interesados, con el propósito de precisar el alcance del futuro proceso (de llevarse a cabo), el contenido de los documentos que le sirven de soporte, y resolver las inquietudes a que haya lugar; no será necesario levantar acta de la audiencia y será solo relevante la información para quienes asistan a la misma.

Respuesta: Teniendo en cuenta que se está otorgando respuesta a todas las inquietudes de los posibles oferentes, y que en el pliego y anexos se encuentra la información necesaria para el análisis y ejecución del contrato, no se considera necesaria la realización de una audiencia.

9. "DEDUCCIONES E IMPUESTOS LOCALES: Solicitamos comedidamente a la entidad aclarar si para el presente proceso se aplican deducciones por concepto de ESTAMPILLAS o IMPUESTOS LOCALES. En caso de ser afirmativo. Agradecemos detallar el porcentaje a considerar. En este mismo sentido, solicitamos de manera informativa detallar las deducciones nacionales o distritales que se aplican a la hora de legalizar un contrato.

Respuesta: No procede ningún tipo de deducción en materia del Impuesto de Renta y Complementarios dado que no se realizan pagos por concepto de Estampillas e Impuestos Municipales para el perfeccionamiento y/o legalización del contrato.

10. "ACLARACION IVA Y DEMAS IMPUESTOS: Considerando que algunos de las asistencias a adquirir están gravadas con el IVA e Impuesto al consumo, de manera complementaria, solicitamos aclarar dentro de la descripción del presupuesto total que el mismo incluye IVA y demás impuestos necesarios, o IVA e impuesto al consumo según corresponda. La anterior solicitud brinda mayor claridad respecto a las futuras proyecciones de facturas con gravámenes determinados.

Respuesta: Agradecemos su observación pero la misma no será tomada en cuenta, toda vez que respecto a los impuestos, serán los que corresponda según la normatividad vigente para cada una de las partes.

11. "CORRECCION DESCRIPCION NUMERO Y LETRA: 5.1.3.2. Coberturas Adicionales – Gastos de Servicio (20 PUNTOS) a. Coberturas Adicionales -10 Puntos Aspecto Evaluado Puntaje Máximo Propuesta Económica 80 Coberturas Adicionales – Gasto de Servicio 20 Total puntaje 100 167 Por cada servicio (cobertura) adicional, considerando adicionales, aquellas coberturas que garanticen una

mejora en la prestación del servicio, diferentes a las mínimas descritas en el presente pliego, se otorgarán 2 puntos adicionales por cada cobertura adicional hasta un máximo de cuatro (5) coberturas adicionales para un máximo de diez (10) puntos. Revisado el numeral 5.1.3.2, encontramos una inconsistencia entre el la descripción en número y el numero detallado para el máximo de coberturas adicionales, solicitamos unificar la coincidencia entre letra y numero de dicha descripción.

Respuesta: Se aclara que es cinco (5). Esta modificación se realizará mediante adenda

12. "Solicitamos amablemente los modelos formato ejemplo, para los siguientes certificados requeridos:

3.1.12 Lista restrictiva lavado de Activos

3.1.16 Certificado de No inhabilidades e incompatibilidades"

Respuesta: LA PREVISORA S.A., no tiene implementado un modelo específico para cumplir con los requerimientos señalados, lo que realiza el área encargada de la evaluación es verificar que la certificación presentada por cada proponente, cumpla con cada una de las condiciones solicitadas en el pliego para la elaboración de las mismas.

13. Agrademos facilitarnos los documentos pliego de condiciones en formato original word, con el fin de replicar de manera correcta todos los clausulados y términos de referencia del contratista.

Respuesta: El documento PDF publicado en la página web de LA PREVISORA S.A., puede ser copiado para que cada proponente pueda trabajar con el documento discrecionalmente.

14. "3.3.2 EXPERIENCIA DEL EQUIPO REQUERIDO PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO

Dentro de este numeral se especifican tres perfiles de personal profesional: Director Comercial, Ejecutivo de Cuenta y Supervisor.

Agradecemos confirmar si las hojas de vida y la documentación de estos perfiles es de personal ya contratado por Iké o con intención de contratación?

Respuesta: Las hojas de vida y documentación podrá ser personal ya contratado por el proveedor o que tenga la intención de vincular. Importante que el proveedor mantenga el personal con el perfil establecido.

15. "CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA: También podrá darse por terminado unilateralmente y de manera anticipada por LA PREVISORA S.A., sin previo requerimiento ni resarcimiento de perjuicio alguno, mediante comunicación escrita enviada a la otra parte con una anticipación no inferior a tres meses (3) a la fecha en que vaya hacerse efectiva la terminación. Agradecemos su confirmación si esta opción de terminación se puede modificar para que quede aplicable en doble vía?

Respuesta: La minuta que se encuentra adjunta a la invitación es un modelo el cual se ajusta con el proveedor seleccionado conforme a las condiciones establecidas en la invitación y al tipo de contrato a desarrollar, por tanto es posible que la cláusula en mención sea bilateral.

16. "CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA: Cuando EL PROVEEDOR subcontrate , traspase o ceda el contrato sin previa autorización expresa y escrita de LA PREVISORA S.A. Agradecemos verificar este punto ya que Iké opera con una red de proveedores sub contratada, por lo cual no es viable que este aparte tenga esta limitación? Por favor confirmar si la interpretación de la cláusula es correcta.

Respuesta: LA PREVISORA S.A., está de acuerdo respecto a que este tipo de servicios, el proveedor seleccionado opere usando, sub contrataciones, por lo que la causal va encaminada a que el

proveedor no puede ceder el contrato, o el desarrollo total del objeto del mismo, sin autorización de LA PREVISORA S.A.

17. "CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN: EL PROVEEDOR no podrá ceder el presente contrato, ni subcontratar su ejecución, en todo o en parte, sin el consentimiento previo y escrito de LA PREVISORA S.A., pudiendo ésta reservarse las razones que tenga para negar la autorización de la cesión o subcontratos. Agradecemos verificar este punto ya que Iké opera con una red de proveedores sub contratada, por lo cual no es viable que este aparte tenga esta limitación? Por favor confirmar si la interpretación de la cláusula es correcta.

Respuesta: LA PREVISORA S.A., está de acuerdo respecto a que este tipo de servicios, el proveedor seleccionado opere usando, sub contrataciones, por lo que la Cláusula va encaminada a que el proveedor no puede ceder el contrato, o el desarrollo total del objeto del mismo, sin autorización de LA PREVISORA S.A.

18. "CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: 7. EL PROVEEDOR reconoce y acepta que la información relativa a LA PREVISORA S.A., su matriz o subordinada (filiales y subsidiarias) o subordinadas de su matriz, de carácter jurídico, comercial, financiero, administrativo, operativo y tecnológico, que en la ejecución de este contrato a la que EL PROVEEDOR tenga acceso, por sí o por cualquier persona que actúe en su nombre, es información que pertenece en su totalidad, tanto en su forma como en su contenido a LA PREVISORA S.A. su matriz o subordinadas (filiales y subsidiarias) o subordinadas de su matriz, según sea el caso, y por lo tanto es Información Confidencial. Validar si se puede dejar aplicable a las dos partes teniendo en cuenta que tenemos la misma necesidad frente a nuestra casa matriz?

Respuesta: La minuta que se encuentra adjunta a la invitación es un modelo el cual se ajusta con el proveedor seleccionado conforme a las condiciones establecidas en la invitación y al tipo de contrato a desarrollar, por tanto es posible que la cláusula en mención sea bilateral.

19. Solicitamos sea enviado el comportamiento mensual de las llamadas, detallado por las diferentes líneas de negocio Autos, Domiciliaria y Personas? Agradecemos si se puede detallar por días e intervalos de tiempos, lo cual nos permitirá hacer un mejor dimensionamiento del personal operativo”

Respuesta: Se incluye información en ANEXO.

20. Solicitamos sea remitido el TMO (tiempo promedio de llamada) por cada línea de negocios y relación con la ratio de llamadas?

Respuesta: Se informa el promedio de TMO durante el 2019:

*** Automóviles: 03:00**

*** Domiciliaria: 02:43**

*** Personas: 01:38**

21. ¿Confirmar cuál es la muestra estimada para las auditorias de llamadas que deben entregar los supervisores de calidad?

Respuesta: Entre el 2% y 3%

22. ¿Confirmar cuál es la muestra estimada de servicios para la medición de la satisfacción a través de la encuesta? Confirmar cual es la meta de indicador de satisfacción?

Respuesta: Se debe remitir encuestas a todos los servicios. Se espera tener mínimo el 30% de efectividad. La meta de satisfacción será acordada al inicio del contrato, de acuerdo a la necesidad de LA PREVISORA S.A.

23. "Indicador Tiempo de Respuesta a las Quejas (3 días hábiles todas las tipificaciones excepto daños, quejas con tipificación de daños corresponde a 10 días hábiles) Desviación del 10% para la respuesta a las quejas. Cuando el indicador sea inferior al 90% se aplicará una multa de 10 SMLDV, y por cada aumento en un 5% se incrementará 5 SMLDV. Este indicador de tiempo de respuesta a las quejas se divide por el segmento de automóviles, domiciliaria y personas o se consideran los 3 segmentos para el mismo indicador?

Respuesta: El tiempo es el mismo para las tres líneas de asistencia. El indicador se medirá de manera independiente para cada tipo de asistencia (automóviles, domiciliaria y personas).

24. "Indicador Quejas / # de Servicios: Quejas procedentes durante el mes de evaluación / # Quejas radicadas durante el mes de evaluación. Cuando el indicador sea superior a 1% se aplicará una multa de 2 SMMLV, y la multa incrementará en 1 SMMLV por cada 0.5% adicional durante el mes. Este indicador de quejas / # de servicios se divide por el segmento de automóviles, domiciliaria y personas o se consideran los 3 segmentos para el mismo indicador?"

Respuesta: El tiempo es el mismo para las tres líneas de asistencia. El indicador se medirá de manera independiente para cada tipo de asistencia (automóviles, domiciliaria y personas).

25. Que información debe contener el reporte preliminar sobre daños ocasionados por el prestador del servicio a los asegurados? Agradecemos detallar los campos o mapa del informe requerido.

Respuesta: Circunstancias de tiempo, modo, lugar y la demás información se establecerá con el proveedor seleccionado.

26. El servicio de pequeños accesorios se encuentra en el clausulado de livianos (Capítulo 4.1). Sin embargo, en la medición del precio se encuentra como un puntaje aparte y se entendería que se espera una cápita diferencial para este subservicio. En ese sentido nos surgen las siguientes dudas: a. ¿De los 28.218 usuarios de livianos, qué cantidad cuenta actualmente con el servicio de pequeños accesorios? b. En caso que la respuesta anterior sea 0. ¿Quiere decir que actualmente el subservicio de pequeños accesorios no se presta y se requiere una cápita única de este subservicio que pueda ser sumada a la cápita general de autos livianos cuando el usuario desee incluir esta asistencia en su seguro?

Respuesta:

a) Actualmente no se cuenta con asegurados que tengan la presente cobertura.

b) Esta cobertura se ofrecerá por solicitud de los asegurados, o para programas o productos especiales que sea requisito contar con dicho servicio.

27. Numeral 4.1.6.1: El servicio de grúa (al combinar avería y accidente) quedaría ilimitada?

Respuesta: No, queda con la misma cantidad de eventos durante el año / vigencia de la póliza de la opción A.

28. ¿Podrían por favor compartirnos la proyección de usuarios de esta nueva vigencia de contrato? Estas cifras nos permitirán calcular de mejor manera los valores agregados. Agradecemos aclarar lo siguiente: el archivo ""histórico de usuarios"" no coincide con la información de los usuarios del capítulo 5.1, por favor confirmar que usuarios promedio mes debemos utilizar por ramo.

Respuesta: Lo que se estipula en el CAPÍTULO V ASPECTOS CALIFICABLES, es lo referente a riesgos promedio estimados durante la ejecución del contrato. No obstante, el proveedor seleccionado debe estar en la capacidad de desarrollar el objeto del contrato, si disminuyen o aumentan. Otra información es el histórico de riesgos vigentes que han estado durante los dos últimos años.

29. ¿Podrían confirmarnos la cantidad de usuarios especiales que hay en el ramo livianos y pesados? Esto con el fin de calcular los costos medios de los subservicios ya que como se menciona en la licitación, para estos usuarios no hay límites de cobertura.

Respuesta: Actualmente se tienen (39) asegurados especiales con aproximadamente 1.000 riesgos vigentes.

30. En los clausulados es mencionado que el perímetro urbano estaría definido hasta 30 o 25Km sin embargo, en la página 131 numeral 4.5.1.2.2. Hace referencia que el perímetro urbano está definido hasta el kilómetro 20. ¿Nos podrían dar claridad a partir de qué cantidad de kilómetros el servicio se considera carretero?

Respuesta: No se evidencia que en el anexo se defina que perímetro urbano es definido hasta 30 o 25 km, lo que se informa es el límite que aplica para los diferentes servicios.

Se considera como Carreteras Nacionales: Se incluye la red primaria, secundaria y terciaria que comunica a las ciudades o municipios. Es considerado el servicio en carreteras nacionales cuando el vehículo asegurado se encuentra transitando fuera del perímetro urbano de las ciudades y ha recorrido más de 20 kilómetros.

31. Numeral 4.1.1.6: ¿Nos podrían confirmar el límite de eventos del servicio de carro taller? Se menciona que son 2 eventos en suministro de gasolina, pero no estamos seguros si es en combinación con paso de corriente, cerrajería y cambio de llanta.

Respuesta: Sólo hay número de eventos en la cobertura de gasolina, los demás no tiene límite.

32. Para los servicios que no tengan límite de eventos (en cantidad) ¿los tomamos como ilimitados?

Respuesta: Sí.

33. 4.1.1.4.1 para la asistencia de grúa por avería el clausulado indica que el vehículo será remolcado hasta la ciudad de origen. Agradecemos aclarar si la ciudad de origen es donde resida el asegurado , o se refiere a llevar la vehículo a la ciudad principal más cercana.

Respuesta: Ciudad de origen hace referencia donde reside el asegurado.

34. Con el fin de brindar mayor claridad “ Los canales y protocolos de comunicación y atención (proveedor – supervisor del contrato de LA PREVISORA S.A., y proveedor - asegurados) serán establecidos por LA PREVISORA S.A., al inicio del contrato.” Solicitamos comedidamente ampliar el alcance del mismo ya que estos protocolos pueden definirse a través de correos, VoIP, líneas directas, entre

otros. En este sentido requerimos detallar puntualmente los canales y protocolos de comunicación.

Respuesta: Actualmente se establecen canales directos como, líneas telefónicas y correos electrónicos, generados por las gerencias que tiene la responsabilidad de supervisión del contrato. Con el proveedor seleccionado, se definirán los canales más indicados.

35. En aras de evitar errores de interpretación solicitamos aclarar si la palabra proveedor en el siguiente enunciado "Permitir el acceso de la Compañía a las plataformas del proveedor", se refiere al oferente adjudicatario o a los proveedores del oferente?

Respuesta: Se refiere al proveedor seleccionado.

36. 2.2. ¿A qué hacen referencia con "Consulta de información del proveedor que presta la asistencia"? Podrían detallar la información que requieren"

Respuesta: Se necesita conocer los datos generales del proveedor al cual le fue asignado, los soportes de la prestación del servicio como formatos, fotos, inventarios, tiempos de prestación el servicio.

37. El proveedor debe identificar visiblemente a los terceros contratados para la prestación de los servicios para Previsora. ¿Existe una política que detalle de qué forma se deben identificar técnicos y prestadores del servicio? Internamente sugerimos usar un uniforme estándar sin logos.

Respuesta: Se definirá con el proveedor seleccionado. Aclarando que el prestador del servicio no podrá arribar con la identificación o distintivos de otras compañías de seguros.

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

los mismos y cualquier otra novedad. No se define el tiempo mínimo para hacer el cargue de los soportes, proponemos 2 días hábiles para cargar la información?

Respuesta: Se acepta el cargue de información de dos (2) días hábiles.

39. "Asistencia a Vehículos Livianos de Servicio Particular y Público - 4.1.1.2. Territorialidad (Pág. 38) "Territorialidad: Los beneficios otorgados son válidos a partir del kilómetro cero "0" es decir, desde la residencia permanente del asegurado o conductor o del kilómetro que se establezca en la cobertura respectiva dependiendo del tipo de servicio y extendiéndose a toda Colombia, y a los países de la comunidad andina de naciones. No se contempla la prestación de servicios en zonas rojas, es indispensable incluir exclusiones de prestación de servicios en zonas rojas, según los informado por la policía, ejercito o entidades o autoridades en capacidad y jurisdicción de informar dichas zonas. Las prestaciones estarán sujetas a una disponibilidad de la zona según evaluación de seguridad u operar bajo ofrecimiento de reembolso sin que este afecte los indicadores de gestión o ANS."El abogado designado por la firma de asistencia y éste, se comprometen a presentar en la periodicidad que sea establecida por LA PREVISORA S.A., todos los soportes levantados del sitio del accidente o servicio (fotos, IPAT, formatos firmados por las partes, etc.), los informes detallados de los procesos atendidos, el estado de los mismos y cualquier otra novedad.

Respuesta: En cuanto a reembolsos y exclusiones, por favor validar las páginas 85, 86, 128 y 129 del pliego de condiciones, donde se encuentra definidas estas condiciones.

En lo referente a los tiempos, se aceptan los dos (2) días hábiles. Esta modificación se realizará mediante adenda

40. No se define el tiempo mínimo para hacer el cargue de los soportes, proponemos 2 días hábiles para cargar la información.? Aplica también para: 4.1.2. Vehículos Livianos Mayores a Diez (10) Años. - 4.1.2.1. Beneficios y Territorialidad (Pág. 58). 4.1.3. Asistencia a Vehículos Pesados - 4.1.3.2. Beneficios y Territorialidad

(Pág. 63). 4.1.5. Asistencia a Motocicletas (motos, cuatrimotos, isocarro, motocarro) - 4.1.5.2. Territorialidad (Pág. 74)

Respuesta: Se acepta el cargue de información de dos (2) días hábiles. Esta modificación se realizará mediante adenda

41. Cuando el asegurado sea una entidad del estado o cuentas especiales, los servicios se deben prestar sin ningún tipo de restricción en cuantía y eventos. No contempla variables de zonas rojas en donde el orden público atenta directamente contra vehículos de entes oficiales. Se propone operar según lo definido en la pregunta 4.4.

Respuesta: Por favor validar las páginas 85, 86, 128 y 129 del pliego de condiciones, donde se encuentra definidas estas condiciones.

42. 4.1.1.4. Servicio de Grúa - 4.1.1.4.1. Por Avería o Accidente (Pág. 40 P.1) "En la prestación de todos los servicios se debe diligenciar el formato de inventario de recibo y entrega a satisfacción firmado (se debe solicitar que la persona que firma deba incluir el nombre completo) por el asegurado o conductor, el prestador del servicio (transporte y/o custodio) y el taller de reparación, el cual será soporte en cualquier reclamación futura. ¿Existe un formato o proforma definida por previsor o podemos usar un modelo genérico de inventario?"

Respuesta: Se validará y definirá el formato con el proveedor seleccionado.

43. .1.1.6. Servicio de Carro Taller (Pág. 41 P.1) "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). Solo se contemplará mecánica básica?"

Respuesta: No. Se limita únicamente a los servicios mencionados en la cobertura de carro taller (varada por gasolina, pinchada, cerrajería, descarga de batería).

44. 4.10.4.1.1.11. Localización y Envío de Piezas de Repuestos: (desde el kilómetro cero) (Pág. 44) "El proveedor se encargará de la localización de piezas de repuesto necesarias para la reparación del vehículo asegurado cuando no fuera posible su obtención en el lugar de reparación y de los costos de envío de dichas piezas al taller donde se encuentre el vehículo, siempre que éstas estén a la venta en Colombia. El costo de las piezas de repuesto será asumido por el asegurado. En caso de que el asegurado no acepte los repuestos conseguidos por Iké, ¿el modo a operar será bajo reembolso?"

Respuesta: Sí, se puede emplear el modo reembolso.

45. 4.11.4.1.1.12. Información de Talleres Mecánicos, Grúas y Concesionarios (Pág. 44) "El proveedor brindará información de las direcciones y números de teléfonos de los talleres mecánicos, grúas y/o concesionarios de marcas automotrices cercanas, a solicitud del asegurado. ¿Contaremos con la lista de talleres y concesionarios avalados por LA PREVISORA S.A.?"

Respuesta: Sí, se brindará información al proveedor seleccionado.

46. 4.12.4.1.1.16. Asistencia Jurídica (Pág. 47 P.3.) "En el caso de choque simple el abogado gestionará el procedimiento de arreglo en sitio de acuerdo al protocolo establecido por LA PREVISORA S.A. ¿Podrían hacer una ampliación sobre el procedimiento vigente de arreglo en sitio sin que comprometa el envío del documento? podría bastar con un flujo general del proceso, esto con el fin de validar la homologación con el proceso definido por Iké. En caso de no ser posible poder contar con el flujo general ¿se puede ofrecer la homologación del proceso usado por Iké?"

Respuesta: El documento se entregará al proveedor seleccionado.

47. 4.13. 4.1.7.5. Servicio de Niñera Sustituta en Caso de Incapacidad (Pág. 82. P.2) "El servicio se presta a nivel nacional, dentro del perímetro urbano. El servicio se presta en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y, Cartagena. Por favor hacer aclaración si es a nivel nacional o solo en las ciudades mencionadas?"

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

48. 4.14. 4.1.7.9. Despinche de Bicicletas (Pág. 84) "En caso de que la bicicleta requiera despinche de llanta o rotura de guaya, El proveedor coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que la bicicleta pueda movilizarse por sus propios medios. Cuáles son los criterios de validación del asegurado para verificar que en efecto cuando se solicite una rotura de guaya de bicicleta, si corresponda a la bicicleta del asegurado y evitar un posible hurto?"

Respuesta: La rotura de la guaya no hace parte del alcance de la cobertura, se corregirá el alcance a solamente el despinche. Esta modificación se realizará mediante adenda

49. .2.2.25. Reposición de Cesta Básica de Alimentos (Pág. 112) "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. ¿Hasta qué tope de cobertura en smldv?"

Respuesta: Se estableció un tope de 5 SMLDV. Esta modificación se realizará mediante adenda

50. 4.16. 4.2.2.31. Rotura de Calentadores (Pág. 114) "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. ¿Hasta qué tope de cobertura en smldv?"

Respuesta: Se estableció un tope de 10 SMLDV. Esta modificación se realizará mediante adenda

51. 4.18. 4.17. PUBLICIDAD A FAVOR DE LA PREVISORA S.A. (Pág. 153) "El proponente seleccionado se compromete a identificar quince (15) grúas y diez (10) vehículos que presten el servicio de carro taller con la imagen corporativa de LA PREVISORA S.A., acorde con los lineamientos y requisitos emanados por la Oficina de Mercadeo y Publicidad de LA PREVISORA S.A. Agradecemos enviar la distribución de estos 2 subservicios por ciudad? Solicitamos nos puedan mencionar si existe una manual de marca específico para este proyecto y detalles de branding"

Respuesta: Por favor validar las páginas 153 y 154 del pliego de condiciones.

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