



LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS

VICEPRESIDENCIA TÉCNICA

**GERENCIA TÉCNICA DE AUTOMÓVILES
GERENCIA TÉCNICA DE SEGUROS PATRIMONIALES Y VIDA
GERENCIA TÉCNICA DE SEGUROS GENERALES E INGENIERÍAS**

PLIEGO DE CONDICIONES

INVITACIÓN ABIERTA No. 004-2018

**“SERVICIOS DE ASISTENCIA VEHICULAR, DOMICILIARIA Y A PERSONAS”
BOGOTÁ D.C., MARZO DE 2018**

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

1.1 OBJETO

LA PREVISORA S.A. pone a disposición de los interesados el Pliego de Condiciones que tiene como objeto adelantar el proceso de invitación abierta para:

“Prestar los servicios de asistencia vehicular, domiciliaria y a personas para las pólizas expedidas en los ramos adscritos a la Gerencia Técnica de Automóviles, Gerencia Técnica de Seguros Patrimoniales y Vida, Gerencia Técnica de Seguros Generales e Ingenierías de LA PREVISORA S.A., según corresponda a sus asegurados a nivel nacional”.

1.2 LUGAR, FECHA Y HORA DE APERTURA Y CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA

El proceso se abrirá el 6 de marzo de 2018 mediante la publicación de este pliego de condiciones en la página web de **LA PREVISORA S.A.** www.previsora.gov.co y **se cerrará en audiencia a las 3:00 P.M. del 14 de marzo de 2018** en la sede ubicada en la Calle 57 N° 9-07 de la ciudad de Bogotá.

1.3 FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO OFICIAL

La fuente de financiación para la ejecución del consecuente contrato derivado del presente proceso de selección se hará con recursos propios de **LA PREVISORA S.A.** cuyo presupuesto estimado, y de acuerdo al estudio realizado, tiene un valor aproximado de **TREINTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS SETENTA MIL PESOS MONEDA CORRIENTE (\$35.465.570.000 M/CTE), IVA incluido.**

Para llevar a cabo la contratación, **LA PREVISORA S.A.** cuenta con los Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP) números 2018000602, 2018000624 y 2018000657 del 20, 22 y 26 de febrero de 2018, respectivamente, por los siguientes valores cada uno:

VEINTICUATRO MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS MONEDA CORRIENTE (\$24.835.300.000 M/CTE), IVA incluido, DIEZ MIL DOSCIENTOS TRES MILLONES SESENTA MIL PESOS MONEDA CORRIENTE (\$10.203.060.000 M/CTE), IVA incluido, y CUATROCIENTOS VEINTISIETE MILLONES DOSCIENTOS DIEZ MIL PESOS MONEDA CORRIENTE (\$427.210.000 M/CTE), IVA incluido, y con cargo al Rubro **GASTOS DE EMISIÓN DE PÓLIZAS, los cuales se encuentran discriminados como se encuentra a continuación:**

GERENCIA TÉCNICA DE AUTOMÓVILES - CDP No. 2018000602				
RUBRO PRESUPUESTAL	SUBRUBRO PRESUPUESTAL	VALOR SIN IVA	IVA	VALOR CON IVA
GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	\$ 20.870.000.000	\$ 3.965.300.000	\$ 24.835.300.000
GERENCIA TÉCNICA DE SEGUROS GENERALES E INGENIERÍAS - CDP No. 2018000624				
RUBRO PRESUPUESTAL	SUBRUBRO PRESUPUESTAL	VALOR SIN IVA	IVA	VALOR CON IVA
GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	\$ 8.574.000.000	\$ 1.629.060.000	\$ 10.203.060.000
GERENCIA TÉCNICA DE SEGUROS PATRIMONIALES Y VIDA - CDP No. 2018000657				
RUBRO PRESUPUESTAL	SUBRUBRO PRESUPUESTAL	VALOR SIN IVA	IVA	VALOR CON IVA
GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	\$ 359.000.000	\$ 68.210.000	\$ 427.210.000

La propuesta que exceda dichos montos será rechazada.

1.4 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO

LA PREVISORA S.A. pagará el valor del contrato con recursos propios, bajo la modalidad de riesgos expuestos, pagando doce (12) cuotas para las pólizas que tienen vigencia anualizada (365 días o 12 meses), durante el mes de prestación del servicio, presentando una factura por cada modalidad de asistencia, esto es vehicular, domiciliaria y a personas, mes vencido.

Procedimiento para el pago de la factura:

Durante los primeros cinco (5) días del mes siguiente de la prestación de los servicios, **LA PREVISORA S.A.** enviará a **EL PROVEEDOR** la totalidad de la base de datos de los riesgos expuestos para facturación, en archivo acordado al inicio del contrato. Una vez **EL PROVEEDOR** la reciba, verificará la misma consolidando los reportes semanales de los servicios prestados del mes analizado; realizada la revisión, deberá remitir a más tardar el día diez (10) a **LA PREVISORA S.A.** la base de datos de todos los servicios prestados con toda la información acordada al inicio del contrato, para efectos de conciliar la factura del mes analizado y definir el valor de la misma. **EL PROVEEDOR** enviará a **LA PREVISORA S.A.** la factura para el trámite de pago, previa aprobación del área supervisora del contrato.

El pago de dicha factura se realizará dentro de los treinta (30) días siguientes a la radicación de la misma, con el cumplimiento de los requisitos señalados en este punto. Para efectos de realizar el desembolso, **EL PROVEEDOR** debe presentar con cada factura:

- Certificación expedida por su Revisor Fiscal o, en el evento que no exista obligación legal o social estatutaria de tener Revisor Fiscal, por su Representante Legal, donde acredite que el proponente seleccionado se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social (Salud, Pensión y Riesgos Laborales) y de aportes parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje SENA) durante los **seis (6) meses anteriores** a la fecha de expedición de la misma; lo anterior, en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Esta certificación debe venir con la misma fecha de emisión de la factura según el mes correspondiente.
- Informe de gestión según estructura de presentación acordada.
- Informe de calidad según encuesta acordada.

Si la factura no es acompañada por los documentos antes relacionados, el citado término no empezará a contarse hasta tanto no se aporten. Dicha demora no generará a **EL PROVEEDOR** el derecho a pago de intereses o de compensación monetaria alguna.

LA PREVISORA S.A. únicamente realiza sus pagos a través de transferencia electrónica, para lo cual se requerirá cumplir con las políticas establecidas por **LA PREVISORA S.A.** para dicho fin. No es posible efectuar el pago a través de cheque o cualquier otro medio de pago.

Impuestos, Tasas y Contribuciones

El proponente deberá tener en cuenta todos los impuestos que hayan de causarse para la celebración y ejecución del contrato, los cuales corren por cuenta del proponente favorecido y no dará lugar a ningún pago adicional de los precios pactados.

Con relación a la retención en la fuente por renta, **LA PREVISORA S.A.** procederá de conformidad con la normatividad tributaria vigente dependiendo del objeto del contrato, y en caso de que no haya lugar a ello deberá indicarse la norma que lo excluye o le otorga exención.

En todo caso, corresponde a **EL PROVEEDOR** sufragar todos los impuestos que le correspondan, de conformidad con la normativa vigente.

1.5 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El término previsto para la ejecución del contrato será de **veinticuatro (24) meses**, contados a partir del primero (1º) de abril de 2018.

Teniendo en cuenta lo anterior, el proponente tendrá que presentar una tarifa única para los veinticuatro (24) meses.

1.6 SUPERVISIÓN

LA PREVISORA S.A. designará la supervisión del contrato a la Gerencia Técnica de Automóviles, a la Gerencia Técnica de Seguros Patrimoniales y Vida, y a la Gerencia Técnica de Seguros Generales e Ingenierías, para los ramos adscritos a cada Gerencia, de

tal manera que cualquier requerimiento o solicitud deberá estar avalada por la Gerencia que corresponda.

1.7 LUGAR DE EJECUCIÓN

EL PROVEEDOR prestará el servicio a nivel nacional en los lugares del territorio nacional donde **LA PREVISORA S.A.** lo solicite.

1.8 DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS

Dadas las características particulares del objeto a contratar, el proponente seleccionado para la firma del contrato se obligará a tomar a favor de **LA PREVISORA S.A.** las siguientes garantías:

- a) Cumplimiento:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al tiempo de su ejecución y cuatro (4) meses más, tiempo previsto para la liquidación del contrato.
- b) Calidad del servicio:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al tiempo de su ejecución y un (1) mes más.
- c) Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales:** Por una cuantía equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al tiempo de su ejecución y tres (3) años más.
- d) Responsabilidad Civil Extracontractual:** Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al tiempo de su ejecución y un (1) mes más.

1.9 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE A ESTE PROCESO

El presente proceso se rige por el derecho privado, con base en la disposición expresa de los artículos 13, 14 y 15 de la Ley 1150 de 2007; de igual manera, y en virtud de los mismos artículos, por los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, e incluye el ejercicio de un control financiero, de

gestión y de resultados, fundado en la eficiencia, la economía, la equidad y la valoración de los costos ambientales. Al proceso se le aplicarán, conforme lo expuesto, las disposiciones civiles y comerciales que le sean pertinentes así como el Manual Interno de Contratación de **LA PREVISORA S.A.** el cual deberá conocer el proponente y lo encuentra publicado en la página web de **LA PREVISORA S.A.**

1.10 CONVOCATORIA VEEDURÍAS CIUDADANAS

LA PREVISORA S.A. invita a todas las personas y organizaciones interesadas en hacer veeduría y que se encuentren conformadas de acuerdo con la ley, para que realicen el control social a los procesos contractuales de **LA PREVISORA S.A.** Para lo anterior, sugerimos consultar la información contenida en la página web de **LA PREVISORA S.A.** o en cada una de sus oficinas, donde estará a disposición la documentación soporte de cada uno de los procesos contractuales.

1.11 PUBLICIDAD – CONSULTA

LA PREVISORA S.A. realizará la publicidad del pliego de condiciones que sirve de base al presente proceso, en la página web: <http://www.previsora.gov.co>.

Si **LA PREVISORA S.A.** estima conveniente efectuar aclaraciones con base en las consultas que se le formulen, o se requiere insertar modificaciones al pliego con base en las solicitudes de los posibles proponentes, previa evaluación de las mismas, las cuales deben garantizar los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, lo hará mediante **ADENDAS** suscritas por la Vicepresidencia encargada.

1.12 RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES Y/O ACLARACIONES

LA PREVISORA S.A. recibirá las preguntas sobre aclaraciones al Pliego de Condiciones únicamente a los siguientes correos electrónicos:

AUTOS	<ul style="list-style-type: none"> • wilson.parra@previsora.gov.co • cristhian.mendez@previsora.gov.co
DOMICILIARIA	<ul style="list-style-type: none"> • carlos.gonzalez@previsora.gov.co • ingrid.herrera@previsora.gov.co
PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> • juan.gomez@previsora.gov.co • milena.gonzalez@previsora.gov.co
CONTRATACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • yesid.cabuya@previsora.gov.co

Las preguntas deben enviarse sin excepción alguna a los correos anteriormente citados.

Las respuestas a las observaciones formuladas se publicarán en la página web <http://www.previsora.gov.co>.

1.12.1 SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA. El proponente declara que ha recibido toda la información necesaria y suficiente para elaborar su propuesta y que asume las consecuencias negativas que puedan seguirse de no haber solicitado información complementaria en las oportunidades señaladas en este pliego. Esta declaración se entiende hecha por el solo hecho de presentar la respectiva propuesta.

1.13 PLAZO DE LA INVITACIÓN ABIERTA Y ENTREGA DE PROPUESTAS

Por plazo de la **INVITACIÓN ABIERTA** debe entenderse como el término que transcurre a partir de la fecha en la cual se pueden presentar propuestas (publicación) y hasta la fecha de cierre de la invitación abierta.

1.14 TÉRMINO PARA RETIRO DE PROPUESTAS

Los proponentes podrán retirar su propuesta antes de la hora prevista para el cierre del proceso de selección. En este caso, se les devolverá sin abrir y se dejará constancia de esta devolución en el acta de cierre y recibo de propuestas.

1.15 CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA

Los sobres que contienen las propuestas, serán entregados y abiertos únicamente en el lugar, fecha y hora señalada para el cierre de la invitación abierta. La apertura de las propuestas, se realizará en presencia de los proponentes que deseen asistir al acto de cierre del proceso.

De lo anterior, se levantará un acta donde se consignarán los siguientes datos de cada una de las propuestas, así:

- 1) Número y fecha del proceso,
- 2) Número de folios,
- 3) Nombre de los proponentes,
- 4) Valor de la propuesta económica,
- 5) Identificación de la garantía de seriedad de la propuesta,
- 6) Demás observaciones a que haya lugar.

1.16 EVALUACIÓN

Procedimiento:

En dicho período, **LA PREVISORA S.A.** podrá solicitar a los proponentes la aclaración de sus propuestas o la presentación de los documentos que conduzcan a ello conforme a las fechas establecidas en el cronograma del proceso.

El proponente deberá dar respuesta a las solicitudes de aclaración requeridas por **LA PREVISORA S.A.**, dentro del término establecido en el pliego de condiciones, so pena de ser rechazada la propuesta del proponente.

1.17 RESERVA DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN

La información relativa al análisis, aclaración, evaluación y comparación de las propuestas, no podrá ser revelada a los proponentes, ni a terceros, hasta que **LA PREVISORA S.A.** ponga a disposición de éstos los informes de evaluación para que presenten las observaciones correspondientes.

Las observaciones que realicen los proponentes sobre la verificación y calificación serán recibidas por escrito a los correos electrónicos:

AUTOS	<ul style="list-style-type: none"> • wilson.parra@previsora.gov.co • cristhian.mendez@previsora.gov.co
DOMICILIARIA	<ul style="list-style-type: none"> • carlos.gonzalez@previsora.gov.co • ingrid.herrera@previsora.gov.co
PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> • juan.gomez@previsora.gov.co • milena.gonzalez@previsora.gov.co
CONTRATACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • yesid.cabuya@previsora.gov.co

Las respuestas a dichas observaciones se darán a través de correo electrónico reportado por los posibles proponentes o en el acta de selección o de declaratoria de fallida, que igualmente será publicada en la página web: <http://www.previsora.gov.co>.

1.18 SELECCIÓN DEL PROVEEDOR

La adjudicación del proceso se realizará mediante acta, la cual será publicada en la página web: <http://www.previsora.gov.co>.

El proceso, terminará con la declaratoria de fallida o la selección de la propuesta que cumpla con los requisitos mínimos contenidos en el pliego de condiciones y obtenga la mayor calificación.

1.19 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA No. 004-2018

ACTIVIDAD	PLAZO
Publicación de pliegos en la página web y apertura del proceso de contratación (fecha a partir de la cual se podrán presentar propuestas)	7 de marzo de 2018
Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al pliego de condiciones	Hasta el 9 de marzo de 2018

Cierre de la invitación abierta	14 de marzo de 2018 a las 3:00 P.M.
Término para evaluación y recibo de documentos de aclaraciones solicitadas	Hasta el 16 de marzo de 2018
Publicación de evaluación	20 de marzo de 2018
Recibo de observaciones a las evaluaciones	Hasta el 21 de marzo de 2018
Resultado del proceso	22 de marzo de 2018

CAPÍTULO II DE LAS PROPUESTAS

2.1 PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Las propuestas deberán venir escritas a computador, impresas a doble cara, foliadas en orden consecutivo en su totalidad y con un índice donde se relacione el contenido total de la propuesta. En el caso que las propuestas no se presenten debidamente numeradas, este riesgo será asumido por el proponente. **LA PREVISORA S.A.** en ningún caso procederá a la numeración respectiva. Deberán entregarse únicamente en el lugar indicado, y hasta el día y hora fijados para el cierre del proceso.

El idioma del presente proceso será el castellano y, por lo tanto, se solicita que todos los documentos y certificaciones a los que se refiere el pliego de condiciones, emitidos en idioma diferente al castellano, sean presentados en su idioma original y en traducción simple (salvo que se exija expresamente su traducción oficial) al castellano.

Deberán ser depositadas en sobres cerrados y sellados, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral **1.15 Cierre de la invitación abierta**, únicamente en **LA PREVISORA S.A. ubicada en la Calle 57 No. 9-07 de la ciudad de Bogotá D.C. a la hora y fecha fijada en el cronograma.**

Las propuestas que se presenten en lugar diferente y/o después de la fecha y hora fijada como límite para su entrega serán rechazadas.

No se aceptarán propuestas por correo corriente o electrónico, fax, ni presentadas en un sitio distinto del indicado.

2.2 IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Cada paquete deberá presentarse con el siguiente rótulo:

- **LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS.**
- **INVITACIÓN ABIERTA No. 004-2018.**
- Original/copia, No. __ (Indicación si se trata de original o copia y números de éstas).
- Nombre o Razón Social del proponente.
- Número de folios que se presentan, enumerados en forma consecutiva ascendente.
- Dirección del proponente.
- Teléfono, Correo Electrónico y Fax del proponente.

Para todos los efectos, en caso de discrepancias entre el original, la copia y el medio magnético, prima el contenido de la propuesta original entregada en físico.

En caso de existir discrepancia entre textos que no puedan despejarse con simple raciocinio, prevalecerá el último texto consignado.

Para que sean válidas las correcciones o enmendaduras deberán acompañarse de la salvedad correspondiente, mediante confirmación con la firma del representante legal del proponente, en caso contrario, **LA PREVISORA S.A.** no tendrá en cuenta la enmienda.

2.3 FORMA DE PRESENTACIÓN

- a. Un (1) sobre que contenga la propuesta **ORIGINAL** completa, con todos los documentos, anexos y formularios relacionados en el pliego de condiciones.
- b. Un (1) sobre que contengan **COPIA** igual a la propuesta original.

c. Una copia en medio magnético.

La propuesta deberá contener todos los documentos señalados en el pliego de condiciones.

2.4 CORRESPONDENCIA

La correspondencia relacionada con este proceso deberá ser remitida a los correos electrónicos:

AUTOS	<ul style="list-style-type: none">• wilson.parra@previsora.gov.co• cristhian.mendez@previsora.gov.co
DOMICILIARIA	<ul style="list-style-type: none">• carlos.gonzalez@previsora.gov.co• ingrid.herrera@previsora.gov.co
PERSONAS	<ul style="list-style-type: none">• juan.gomez@previsora.gov.co• milena.gonzalez@previsora.gov.co
CONTRATACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• yesid.cabuya@previsora.gov.co

Indicando en el asunto: **INVITACIÓN ABIERTA No. 004-2018.**

2.5 VIGENCIA DE LA PROPUESTA

La propuesta debe estar vigente por el término del proceso y dos (2) meses más, contados a partir de la fecha de cierre de la invitación abierta.

CAPÍTULO III REQUISITOS HABILITANTES

Los requisitos habilitantes miden la aptitud del proponente para participar en un Proceso de Contratación como proponente y están referidos a su capacidad jurídica, financiera, organizacional y su experiencia.

El propósito de los requisitos habilitantes es establecer unas condiciones mínimas para los proponentes de tal manera que sólo se evaluarán las propuestas de aquellos que están en condiciones de cumplir con el objeto del Proceso de Contratación.

3.1 PARTICIPANTES

En el presente proceso de selección, los participantes deben ser personas jurídicas legalmente constituidas en Colombia que cumplan con los requisitos establecidos, de la manera que se exige en el correspondiente Pliego de Condiciones.

3.2 CAPACIDAD JURÍDICA

El proponente debe presentar la propuesta debidamente suscrita por el Representante Legal de la persona jurídica, dentro del plazo y en el sitio fijado. La omisión de este requisito, desde el momento de presentación de la propuesta, no es subsanable y configura el rechazo del ofrecimiento.

El Representante Legal debe encontrarse debidamente facultado para presentar la propuesta, suscribir, ejecutar y liquidar el contrato. Cuando los estatutos de la entidad contengan alguna limitación para presentar propuestas, como es el caso de la cuantía, deberá anexarse además de la representación legal, copia del acta de junta o del órgano social según lo establezcan los estatutos en la cual se le faculte para presentarla.

3.2.1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Aportar la carta de presentación de la propuesta, **Anexo No. 1 “Carta de presentación de la propuesta”**, la cual deberá ser firmada por el representante facultado del proponente. La persona que suscribe la **“Carta de presentación de la propuesta”** debe tener facultades amplias y suficientes para comprometer al proponente en el objeto del contrato e igualmente en su ejecución y liquidación; si existieren limitaciones en el anterior sentido, la propuesta debe acompañarse del documento en donde conste que con anterioridad al cierre del proceso, se recibió la correspondiente autorización, de parte de la instancia competente.

3.2.2 CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Aportar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de su domicilio principal con los siguientes requisitos:

- a.** Expedido dentro de los treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre de la invitación abierta, en el que conste que el proponente se encuentra registrado, que tiene domicilio en Colombia y que el término de su duración no es inferior a la vigencia del contrato y un (1) año más hasta su liquidación.

- b.** Si de éste certificado se desprende que las facultades del representante legal se encuentran limitadas para presentar la propuesta y firmar el respectivo contrato, deberá anexarse la correspondiente autorización de la Junta Directiva o de Asamblea General de Accionistas acorde al Código de Comercio, según se anote en los estatutos. Dicha autorización deberá comprender la presentación de la propuesta, la ejecución del contrato y su correspondiente liquidación.

- c.** Acreditar que el objeto social de la sociedad se encuentra directamente relacionado con el objeto del contrato, de manera que le permita a la persona jurídica la celebración y ejecución del contrato, teniendo en cuenta para estos efectos el alcance y la naturaleza de las diferentes obligaciones que adquiere.

NOTA: En caso que el proponente no presente el certificado o que lo presente con el término de vigencia vencido, **LA PREVISORA S.A.** podrá solicitar, según el caso, la presentación o actualización de este documento dentro del término establecido para tal efecto.

3.2.3 RUT Y CÉDULA DE CIUDADANÍA

El proponente deberá presentar fotocopia del RUT con el fin de acreditar la actividad de la empresa.

Se debe anexar copia de la cédula de ciudadanía del representante legal que va a suscribir el contrato que se emita en virtud de la presente contratación.

3.2.4 PAZ Y SALVO POR CONCEPTO DE APORTES PARAFISCALES

El proponente deberá aportar certificación de paz y salvo por concepto de aportes parafiscales (Caja de Compensación Familiar, ICBF y SENA) y de aportes al sistema de seguridad social integral (Salud, Pensión y Riesgos Laborales), de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de Ley 789 de 2002, realizados durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de la presentación de la propuesta, expedida por el Revisor Fiscal de la empresa o, cuando por disposición legal el proponente no esté obligado a tener Revisor Fiscal, por el Representante Legal de la misma.

Por aportes al sistema de seguridad social integral y a parafiscales se entienden los aportes o giros a cargo de un empleador al Sistema de Seguridad Social Integral (Salud, Pensión y Riesgos Laborales), y a las Cajas de Compensación Familiar, al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y al Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

3.2.5 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA

El proponente deberá presentar, junto con la propuesta, una garantía de seriedad de la propuesta, expedida a favor de **LA PREVISORA S.A.**, por una compañía de seguros legalmente habilitada para ello, con **clausulado entre particulares**, por un valor asegurado no inferior al diez por ciento (10%) del presupuesto oficial para este proceso, con una vigencia de mínimo dos (2) meses, contados a partir de la fecha límite para presentar propuestas.

Con la misma, se debe aportar el recibo de pago de la prima, expedido por la respectiva compañía aseguradora.

La no presentación de la póliza, junto con la propuesta, será causal de rechazo.

3.2.6 VERIFICACIÓN DE NO INCLUSIÓN EN EL BOLETÍN DE RESPONSABLES FISCALES Y ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS

Como requisito indispensable para celebrar cualquier tipo de contrato con el Estado, **LA PREVISORA S.A.** verificará en el Sistema de Información del Boletín de Responsables Fiscales (SIBOR) el Certificado de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República donde se evidencie que el proponente y el representante legal de la persona jurídica, no se encuentre(n) reportado(s) en dicho boletín. Así mismo, se verificará que el proponente y el representante legal de la persona jurídica, no registren sanciones ni inhabilidades vigentes en el Certificado Ordinario de Antecedentes Disciplinarios consultado en el Sistema de Información de Registro de Sanciones e Inhabilidades (SIRI) de la Procuraduría General de la Nación.

3.2.7 VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES JUDICIALES DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICÍA NACIONAL

De conformidad con lo previsto en el artículo 94 del Decreto-Ley 0019 de 2012, y con el fin de verificar los antecedentes judiciales del proponente (representante legal de la persona jurídica), **LA PREVISORA S.A.** realizará la consulta de los Antecedentes Penales y Requerimientos Judiciales a través de la página web de la Policía Nacional de Colombia.

En el caso que el representante legal de la persona jurídica registre antecedentes judiciales consistentes en sentencia judicial condenatoria, con pena accesoria de interdicción de derechos y funciones públicas, la propuesta será rechazada.

3.2.8 CERTIFICADO DEL SISTEMA REGISTRO NACIONAL DE MEDIDAS CORRECTIVAS – POLICÍA NACIONAL

LA PREVISORA S.A. consultará y verificará en la página web de la Policía Nacional de Colombia –Portal de Servicio al Ciudadano-, el sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas (RNMC), para verificar si existen multas en mora dentro de los últimos seis

(6) meses, impuestas en virtud del artículo 183 del Código Nacional de Policía (Ley 1801 de 2016).

En el caso que el representante legal de la persona jurídica registre multas, la propuesta será rechazada.

3.3 CAPACIDAD FINANCIERA

3.3.1 ESTADOS FINANCIEROS

Para efectos de constatar la capacidad financiera, el proponente deberá presentar en comparativo el Balance General y el Estado de Resultados con corte a 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2015, debidamente certificados y dictaminados, con sus notas aclaratorias, firmados por el Representante Legal, Contador Público y Revisor Fiscal, si lo tuviere. En el Balance General deberá discriminarse el Activo Corriente, Pasivo Corriente y en el Estado de Resultados se deberá discriminar la Utilidad Operacional.

Adicionalmente, el proponente deberá anexar fotocopia de las tarjetas profesionales y certificados de vigencia de inscripción y de antecedentes disciplinarios expedidos por la Junta Central de Contadores, vigentes a la fecha de cierre de la contratación, correspondientes al contador y revisor fiscal, si lo tuviere, que suscriben los Estados Financieros antes mencionados.

Los proponentes deben presentar sus estados financieros en la moneda legal del país en el cual fueron emitidos y adicionalmente en pesos colombianos. Para la conversión a pesos colombianos se debe tener en cuenta la tasa representativa del mercado certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, para la fecha de corte de los estados financieros.

Si el proponente presenta la información financiera en la forma exigida, y cuenta con los indicadores financieros requeridos, CUMPLE y estará habilitado financieramente. En el caso que el proponente presente información que no sea clara, o no allegara la

documentación exigida completa, la entidad podrá solicitarla para que sean aportadas dentro de la respectiva oportunidad legal.

3.3.2 INDICADORES QUE SE DEBEN ACREDITAR

Para participar en el proceso de selección, el proponente deberá cumplir con los siguientes indicadores a 31 de diciembre de 2016:

- 1. Capital de Trabajo (Activo corriente – Pasivo corriente):** Mayor o igual al 10% del presupuesto oficial de la contratación.
- 2. Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total):** Menor o igual al 90%.
- 3. Patrimonio Total:** Mayor o igual al 10% del presupuesto oficial de la contratación.
- 4. Índice de Liquidez (Activo corriente/Pasivo corriente):** Mayor o igual a 1.

Se considera que el proponente CUMPLE con la capacidad financiera solicitada por **LA PREVISORA S.A.**, y que está habilitado para continuar en el proceso, si obtiene en cada indicador los márgenes anteriormente establecidos.

Todos los proponentes deben tener en cuenta para la capacidad financiera que la información financiera debe ser presentada en idioma castellano y en moneda legal colombiana, por ser ésta la unidad de medida por disposición legal.

Si el proponente no acredita la capacidad financiera exigida será rechazado.

3.3.3 SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADICIONAL

Cuando **LA PREVISORA S.A.** en desarrollo de la verificación financiera requiera constatar la información del proponente, podrá solicitar los documentos adicionales que considere necesarios para la aclaración de la información, tales como estados financieros

dictaminados de años anteriores, anexos específicos o cualquier otro soporte requerido por **LA PREVISORA S.A.**

En caso que el proponente no presente las notas aclaratorias, fotocopia de las tarjetas profesionales y los certificados de vigencia de inscripción y de antecedentes disciplinarios, **LA PREVISORA S.A.** podrá solicitar, según el caso, la presentación de los mismos dentro del término establecido para este efecto, la no presentación será causal de rechazo de la propuesta.

3.4 CAPACIDAD TÉCNICA

3.4.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

Para cumplir con este requisito, el proponente deberá anexar en su propuesta tres (3) certificaciones de contratos, ejecutados o en ejecución, por cada uno de los servicios de asistencia a contratar (vehicular, domiciliaria y a personas).

Se aclara que si en una misma certificación se puede verificar la prestación de los tres (3) tipos de asistencia (vehicular, domiciliaria y a personas), la certificación será válida.

En las certificaciones presentadas se deberá verificar claramente que el objeto de los contratos es la prestación de servicios de asistencia vehicular, domiciliaria y a personas.

Las certificaciones deben cumplir las siguientes condiciones:

- Si se anexan certificaciones de contratos en ejecución, aquellos deben estar vigentes y su periodo de ejecución debe ser superior a seis (6) meses.
- Todas las certificaciones debe ser expedidas por compañías de seguros legalmente establecidas en el país.

- Las certificaciones que versen sobre contratos ejecutados, deben haber sido suscritos y ejecutados durante los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre de la presente invitación abierta.
- La sumatoria del valor de las certificaciones deberá ser igual o superior al presupuesto oficial.

En el evento que el proponente anexe certificaciones cuyo objeto del contrato sea la asistencia en sus modalidades (vehicular, domiciliaria y de personas de los ramos Vehículos, Seguros Patrimoniales y Vida, Seguros Generales e Ingenierías), se deben discriminar los valores por cada uno de los servicios y deben cumplir con las condiciones antes dadas para cada uno de ellos.

Para que la certificación sea válida, debe cumplir con los siguientes requisitos de forma y estar firmada por un representante legal de la persona jurídica o quien ejerza el control de ejecución del contrato en la empresa certificante:

- Al pie de la firma, indicar claramente:
 - Nombre completo de quien firma
 - Cargo
 - Empresa Nombre de la aseguradora
 - Teléfono de contacto
 - Dirección de correo electrónico
 - Ciudad
- Indicar la fecha de inicio y terminación del contrato
- La certificación no debe tener tachones ni enmendaduras
- La certificación debe tener fecha de expedición no mayor seis meses, contados desde la fecha límite de recibo de propuestas para la presente contratación.
- Indicar la calificación cumple o no cumple de las obligaciones contractuales contraídas.

En el caso que el proponente adjunte un número mayor de certificaciones a las solicitadas, las que superen dicho número no se tendrán en cuenta y por consiguiente no serán válidas.

LA PREVISORA S.A. se reserva la facultad de comprobar la autenticidad de los documentos aportados y el derecho de confirmar la veracidad de las certificaciones de experiencia.

LA PREVISORA S.A. se reserva el derecho de verificar el contenido de las certificaciones y desestimar la(s) propuesta(s) en la(s) que de acuerdo con la verificación, a su juicio, la información no se ajuste a la realidad.

Si alguna(s) de la(s) certificación(es) no cumple(n) con los requerimientos mínimos de forma, **LA PREVISORA S.A.** pedirá aclaración sobre esta(s) y podrá(n) ser subsanada(s) dentro del tiempo estipulado para las aclaraciones.

LA PREVISORA S.A. podrá solicitar a los proponentes la aclaración de las certificaciones o la presentación de los documentos que conduzcan a ello, conforme lo establecido en el pliego de condiciones. En ejercicio de esta facultad, los proponentes no podrán adicionar, modificar o mejorar sus propuestas. En el caso que la aclaración no se entregue en los tiempos predeterminados, se rechazará la propuesta.

CAPÍTULO IV

CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS MÍNIMAS

Todos los servicios y requerimientos descritos en el presente numeral, son de obligatorio cumplimiento para la prestación del servicio, las propuestas que no cumplan con la totalidad de los requerimientos, así como las que no cumplan con la capacidad técnica, no se tendrán en cuenta en el proceso de selección.

Los proponentes aceptan íntegramente las condiciones y obligaciones establecidas en los presentes pliegos de condiciones, sus adendas o aclaraciones formarán parte integrante del contrato a celebrar.

Se debe indicar por parte del proponente el cumplimiento (cumple/no cumple) de cada una de los numerales descritos en este capítulo; así mismo, la información que se solicita anexar, deberá estar referenciada con su respectivo numeral.

4.1. CAPACIDAD OPERACIONAL

El proponente deberá indicar en su propuesta el nombre, número fijo y móvil, correo electrónico y ubicación física de la persona que atenderá directamente todos los requerimientos de **LA PREVISORA S.A.**

El proponente deberá contemplar en su propuesta todos los gastos en que incurra para la ejecución del objeto del contrato.

No se aceptarán propuestas parciales ni condicionadas.

4.1.1 CAPACIDAD ADMINISTRATIVA

El proponente deberá presentar el esquema de organización técnica y administrativa para la atención de **LA PREVISORA S.A.**, teniendo en cuenta los requerimientos exigidos por esta,, requerimientos que se encuentran contenidos en este documento.

4.1.2 INFRAESTRUCTURA

La propuesta seleccionada deberá contar con el siguiente esquema de infraestructura al momento de inicio del contrato, el cual redundará óptimamente en la prestación del servicio objeto de la presente convocatoria y el cual deberá ser detallado en la propuesta:

- Central telefónica con mínimo ciento cincuenta **(150)** líneas telefónicas estructuradas bajo un PBX, con sistema multi-conferencia, y en caso de requerirse un mayor número de líneas, el proveedor debe estar en la capacidad de ampliarlas acorde a las necesidades para garantizar los niveles de atención.

- Un sistema de grabación e identificación del 100% de las llamadas entrantes y salientes en tiempo real, el cual pueda brindar copias de llamadas en caso de requerirse para validar casos en cualquier momento a solicitud de **LA PREVISORA S.A.**, con diferentes llaves de búsqueda. Se debe poner a disposición de **LA PREVISORA S.A.** mediante un Web Service o la herramienta correspondiente usuarios de acceso para escuchar las llamadas de la operación en tiempo real y consulta de las grabaciones de llamadas mínimo de los últimos tres meses de operación.
- Un sistema de registro de expedientes de las solicitudes de los servicios que hagan los asegurados de **LA PREVISORA S.A.**, con la traza del seguimiento efectuado con fechas, horas y demás información pertinente, la cual puede ser consultada por **LA PREVISORA S.A.** en cualquier momento.
- Un sistema de seguridad de datos.
- Sistema de backup de datos.
- La plataforma tecnológica del proveedor debe contar con medio de transmisión de información en archivo plano o Excel mediante conexión segura de acuerdo con las normas y políticas de seguridad de la información de **LA PREVISORA S.A.**
- Un sistema de administración de clientes, para cargar las bases de datos, que permita realizar la validación de asegurados (por múltiples llaves de búsqueda) para garantizar la cobertura cuando se soliciten los servicios
- Un sistema de consulta en línea con **LA PREVISORA S.A.** para validar la información de los servicios en trámite y gestionados por el proponente seleccionado a fin de tener la información precisa en forma inmediata o cuando se requiera.

- Puestos de trabajo dotados de tecnología de punta y sistema de Georeferenciación, software de seguimiento y administración de servicios en curso, al igual que la administración de la red de proveedores en las diferentes ciudades, municipios, departamentos de Colombia, disponibles las 24 horas del día para el personal exclusivo (mínimo 10 personas) que atenderá la operación de **LA PREVISORA S.A.** Las características de las instalaciones, equipos y software utilizados para la prestación del servicio, deberán ser suministrados en la propuesta, y **LA PREVISORA S.A.** estará en la autonomía de validar la veracidad de la información suministrada mediante visita.

- Poner a disposición de **LA PREVISORA S.A.** agentes de Call Center y coordinadores de la operación con disponibilidad las 24 horas, los 365 días del año y por el tiempo de ejecución del contrato, así como supervisores de calidad. Al inicio del contrato el número de agentes, coordinadores y supervisores que estime necesario el proponente seleccionado para la correcta operación de las asistencias a los asegurados y/o beneficiarios de las pólizas de seguros emitidas por **LA PREVISORA S.A.** y dentro del mes siguiente al inicio del contrato Las Partes (**LA PREVISORA S.A.** y el proponente seleccionado) determinarán el número que se requiere de acuerdo a las necesidades propias de **LA PREVISORA S.A.**, sin perjuicio que durante la ejecución del contrato se determine de común acuerdo un número distinto al pactado inicialmente. Se debe garantizar mínimo el setenta por ciento (70%) de agentes de la operación exclusivos para **LA PREVISORA S.A.** y supervisores de calidad necesarios que permitan atender de manera óptima la operación de las asistencias vehicular, domiciliaria y de personas de los ramos Vehículos, Seguros Patrimoniales y Vida, y Seguros Generales e Ingenierías de **LA PREVISORA S.A.** El proveedor deberá tener informada a **LA PREVISORA S.A.** sobre los detalles del número de personas destinadas a la operación, enviando mensualmente la relación de los nombres y cargos.

Los supervisores de calidad del proponente seleccionado deberán realizar la auditoría de las llamadas, garantizando la debida atención al cliente, en cuanto a calidad, amabilidad, oportunidad y atención acorde con los servicios contratados por **LA PREVISORA S.A.**

Todo el personal debe contar con la debida capacitación sobre los productos, servicios y protocolos establecidos para el correcto funcionamiento de la operación acorde con las condiciones contratadas.

Teniendo en cuenta la información dada sobre el número de riesgos expuestos reportados en su totalidad y la estadística de los servicios que ha presentado, el proponente deberá estimar el número de agentes y demás recursos para atender adecuadamente la operación de los servicios solicitados y de incrementarse el nivel de operación hacia el futuro en la prestación de los servicios de asistencia, el proponente seleccionado deberá estar en la capacidad de ampliar o reducir la base de agentes para atender de acuerdo a la demanda de servicios de **LA PREVISORA S.A.**, sin que se vean afectados la calidad, oportunidad y atención en la prestación de los mismos. Los incrementos en el costo de operación del servicio por estas contingencias estarán a cargo e incluidos en las tarifas ofertadas.

El total de agentes, coordinadores y supervisores que van a estar en la operación, deben recibir la adecuada capacitación y entrenamiento previo al inicio del contrato.

El proponente debe contar con un plan de compensación para los agentes destinados a la operación de **LA PREVISORA S.A.**, que debe presentarse después de la adjudicación del contrato. Lo anterior con el objetivo de que los agentes cuenten con una serie de incentivos que conlleven a la reducción del porcentaje de rotación, quejas, etc.

- Software de asignación de servicios de asistencia a proveedores Online, con el fin de minimizar el tiempo de atención del servicio solicitado por el cliente, el cual debe ser oportuno y deberá contar con mecanismos de control y seguimiento de la prestación dada.
- Plataforma tecnológica donde se gestione y quede grabado el expediente del asegurado o cliente de **LA PREVISORA S.A.** en la asignación del servicio o recurso

solicitado, con un control y seguimiento de alertas desde el inicio del servicio hasta la finalización del mismo. En esta plataforma debe quedar registrado en todos los casos la hora de ingreso de la llamada, todos los datos del cliente, servicios solicitados y las situaciones que afecten la prestación del mismo en el expediente hasta su finalización, así como la hora de llegada del técnico, grúa, abogado, etc, con el fin de validar los acuerdos de servicio establecidos.

- Infraestructura física y tecnológica de última generación para atender los servicios solicitados por nuestros Asegurados, con un equipo técnico que atienda las inquietudes y dificultades que se presenten a nivel nacional.
- Capacidad del aplicativo del proveedor para transferir o recibir información del sistema informático de **LA PREVISORA S.A.**, archivos planos u otras entradas y salidas las cuales deberán ser de doble vía de acuerdo a los lineamientos definidos en las normas y políticas de seguridad de la información que tiene implementada **LA PREVISORA S.A.**
- Protocolos de evaluación y seguimiento telefónico a agentes de Call Center, proveedores, servicios prestados y clientes.
- Monitoreo en tiempo real de la operación diariamente.
- Un software o sistema informático automático de recepción y control de Peticiones, Quejas y Reclamos, y un protocolo o proceso de atención, con el cual deberá dar una respuesta concreta y efectiva que permita minimizar en el cliente su insatisfacción o desacuerdo. El tiempo máximo que se tiene estipulado en **LA PREVISORA S.A.** para dar respuesta a los clientes y determinar si su queja y/o reclamo es procedente o no, es de cuatro (4) días hábiles para quejas por servicio y cinco (5) días hábiles para daños o hurtos ocasionados por el prestador del servicio.
- Al final de cada mes, teniendo el número consolidado y conciliado de PQRs procedentes, el proveedor entregará a **LA PREVISORA S.A.** el número correspondiente de bonos canasta para ser remitido al asegurado. El monto de los

bonos canasta por cada una de las solicitudes procedentes será de cuarenta mil pesos (\$40.000).

- Cuando se realice el pago de los reembolsos, este debe corresponder al valor total incurrido por el asegurado y no se dará lugar a descuentos por el 4x1.000, transacciones bancarias, etc.
- Software que permita a **LA PREVISORA S.A.**, generar diferentes reportes como: la facturación mensual detallada por tipo de servicio prestado, costos de los servicios atendidos, ciudades donde se prestaron, cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio, y demás requerimientos que solicite **LA PREVISORA S.A.**
- Para medir el nivel de satisfacción con el servicio de asistencia, el proponente seleccionado deberá realizar encuesta de calidad mensual que mida la satisfacción del cliente y calidad de los servicios, de acuerdo con los lineamientos establecidos por **LA PREVISORA S.A.** Dicho informe será presentado mensualmente en la reunión de seguimiento a la ejecución del contrato, **LA PREVISORA S.A.** realizará la verificación del informe presentado directamente con una muestra aleatoria de los clientes que estime conveniente.
- El proponente, debe presentar con la propuesta copia 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, placas, si tiene vigente los seguros obligatorios de ley para estos vehículos, etc., a fin de determinar la capacidad que tiene para el servicio de grúa a nivel nacional.
- El proveedor deberá implementar con nuestra Gerencia de Tecnología de la Información un canal de comunicación para la instalación vía web de los informes de facturación, de calidad, etc, de las bases de datos, de las liquidaciones telefónicas y demás aspectos que competen, inmediatamente sea adjudicado el contrato.

- **Plan de Continuidad del Negocio PCN activo.** El proponente deberá detallar la información relevante sobre su plan de continuidad de negocio, especificando ubicación, puestos de atención, infraestructura alternativa, entre otros, respaldo de los sistema de energía, comunicación y tecnológico, tiempos estimados de reinicio de operación en caso de presentarse un evento catastrófico que conlleve la suspensión total de servicios en la ciudad de Bogotá.
- El proveedor deberá administrar las líneas de atención nacional **018000912644** y la de marcación abreviada con cualquier operador celular **#345**, que se encuentran funcionando en el momento de la contratación, siendo **LA PREVISORA S.A.** propietaria de las líneas telefónicas por las cuales son solicitados los servicios de asistencia y demás información, las cuales al finalizar el contrato volverán a ser administradas por **LA PREVISORA S.A.**

Por lo tanto, el proveedor deberá tener en cuenta en su propuesta que de la facturación mensual de Automóviles, se descontarán treinta y dos millones de pesos (\$32.000.000) por concepto de la utilización de las líneas de atención nacional **018000912644** y de la marcación abreviada con cualquier operador celular **#345**. Es importante mencionar, en el caso que la frecuencia de uso del numeral varíe (aumente o disminuya) de acuerdo al promedio presente, este monto se podrá variar (aumentar o disminuir) previa validación y acuerdo entre de las partes.

- Dentro de la supervisión que realiza **LA PREVISORA S.A.**, el proveedor permitirá la realización de procesos de auditoria mensual o con la periodicidad que estime conveniente dentro de sus instalaciones, para verificar la calidad de los servicios prestados por el proveedor en cualquier momento, así como cualquier otra variable susceptible de ser auditada que impacte la atención de los asegurados de **LA PREVISORA S.A.**
- El proveedor deberá tener al personal que atienda la operación afiliado y asegurado en el sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales) y estar al día con los aportes parafiscales (cajas de compensación

familiar, ICBF y SENA), de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 100 de 1993, en la Ley 789 de 2002 y en la demás normatividad vigente.

- El proponente seleccionado dentro de los veinte (20) días siguientes a la selección deberá rendir y presentar informes de gestión de calidad mensuales, así como la facturación de todos los servicios prestados discriminados por conceptos, asegurados, dirección, teléfono, ciudad, fecha y hora de solicitud y prestación de la asistencia, etc, informes que se estructurarán una vez se haya adjudicado el contrato. **LA PREVISORA S.A.** podrá solicitar información adicional a la aquí descrita si así lo requiere.

De acuerdo con lo anterior, el proponente seleccionado acepta presentar en cualquier momento de la ejecución del contrato, cualquier informe, estudio y otro documento referente a los servicios contratados solicitados por **LA PREVISORA S.A.** Dentro de los informes se debe contemplar información necesaria para validar los acuerdos de niveles de servicio estipulados en el capítulo de REPORTE.

- El proponente seleccionado en acuerdo con **LA PREVISORA S.A.**, deberá realizar un cronograma de capacitación dirigido a los funcionarios, intermediarios y/o algunos asegurados al inicio del contrato a fin de divulgar los servicios de asistencia, y posteriormente en los momentos que así se requieran, en las oficinas de **LA PREVISORA S.A.** de la ciudad de Bogotá, y las demás ciudades donde **LA PREVISORA S.A.** tiene presencia; el costo de estas capacitaciones estarán a cargo del proponente seleccionado, así como los desplazamientos a las diferentes oficinas a nivel nacional que tiene **LA PREVISORA S.A.**
- Con la periodicidad definida por **LA PREVISORA S.A.**, se llevarán reuniones de tipo gerencial y operativo con las áreas pertinentes y con el proponente seleccionado, con el fin de realizar la supervisión, el control de ejecución y seguimiento al contrato suscrito entre las partes.
- En cuanto a los protocolos y procedimientos para la atención de los servicios aquí referenciados, al inicio del contrato se implementarán los utilizados normalmente

para estos servicios por el proponente seleccionado, y dentro del mes siguiente al inicio del contrato se llevará a cabo una reunión con las diferentes áreas que se verán inmersas en la atención de la operación para fijar los parámetros de desarrollo del contrato, así como los protocolos y procedimientos, acordes con los requerimientos de **LA PREVISORA S.A.**

- En cuanto a la atención de peticiones, quejas y reclamos realizada por nuestros asegurados deberán ser respondidas por el proponente seleccionado dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, para lo cual se establecerán los protocolos y canales de operación pertinentes al inicio del contrato.
- El proponente seleccionado se compromete a identificar quince (15) grúas 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.**, dentro de los sesenta (60) días siguientes a la iniciación de la vigencia del contrato, sin que esto genere ningún costo a **LA PREVISORA S.A.** La distribución de estos vehículos será:

- Bogotá:	5 grúas
- Cali:	2 grúas
- Medellín:	3 grúas
- Pereira:	1 grúa
- Bucaramanga:	1 grúa
- Tunja:	1 grúa
- Cartagena:	1 grúa
- Pasto:	1 grúa

Las ciudades y el número de grúas en cada una se podrán modificar de común acuerdo sin que se disminuya el número total de grúas identificadas.

- El proponente seleccionado deberá suministrar mecanismos físicos de identificación a sus proveedores cuando estén realizando la prestación de los

servicios a los clientes de **LA PREVISORA S.A.** La forma o mecanismos de identificación será acordada previamente con la Gerencia Técnica de Automóviles, la Gerencia Técnica de Seguros Patrimoniales y Vida, y la Gerencia Técnica de Seguros Generales e Ingenierías.

En el caso que el técnico, en el momento de la prestación del servicio, porte una marca distinta a la establecida o aporte un documento con el logotipo de otra Compañía, se le impondrá una multa de un (1) SMLMV al proponente seleccionado.

- El proveedor deberá tener una RED JURÍDICA NACIONAL DE ABOGADOS a nivel nacional con experiencia e idoneidad en la prestación de los servicios jurídicos para atender la operación de **LA PREVISORA S.A.** con convenios o contrato directo, buscando garantizando la mejor calidad, oportunidad y atención en la prestación de este servicio.

4.2 CONDICIONES ASISTENCIA VEHICULAR

A continuación se presentan los requisitos mínimos obligatorios del servicio de asistencia vehicular en los segmentos de Livianos, programa Chevyplan, producto livianos mayor a diez (10) años, Pesados, Bomberos Aseos y Motos que el proponente deberá ofrecer:

NOTA: Es importante mencionar que, para las pólizas que se encuentren vigentes y/o sean emitidas antes del 1 de abril de 2018, y hasta finalizar dicha vigencia, se tendrá que mantener las condiciones de asistencia que se adjuntan y se nombran como versión anterior.

4.2.1 ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO

El servicio de asistencia en viaje ofrecido opera cuando el Asegurado informe y solicite telefónicamente el servicio deseado, por un imprevisto ocurrido en su vehículo asegurado por **LA PREVISORA S.A.**, a las líneas telefónicas dispuestas para ello

conectadas al call center de el proponente seleccionado y de **LA PREVISORA S.A.**, disponible las 24 horas de día, los 365 días del año.

4.2.1.1 BENEFICIOS Y 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 y los demás países donde el proponente seleccionado tenga filiales abiertas, siempre que exista la infraestructura pública y privada para la prestación del servicio.

4.2.1.2 SALIDA A OTRO PAIS

Cuando el Asegurado o conductor desee desplazarse a otro país diferente a los del pacto Andino, deberá informar al proveedor del servicio con 10 días de antelación la fecha de viaje estimada, duración, lugar donde va a estar, con el fin de prever y disponer de los recursos necesarios en caso de necesitarse. Este tipo de servicio en el extranjero opera por reembolso.

A través de este programa de **ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS** se presta servicio al vehículo asegurado o conductor del vehículo:

Vehículo Asegurado: Vehículo motorizado de cuatro ruedas en dos ejes, con peso máximo de 2 toneladas legalmente matriculado y que haya contratado la cobertura mediante la póliza de automóviles y ésta se encuentre vigente, en **LA PREVISORA S.A.**

Para los servicios que presenten restricciones y una vez agotado dichos eventos durante la vigencia, el proveedor tendrá que ofrecer al asegurado el servicio a una tarifa preferencial.

4.2.1.3 SERVICIO DE GRÚA

Este servicio opera a nivel nacional. En los casos excepcionales en que la asistencia no pueda prestar el servicio, deberá retribuir por medio de reembolso directamente al asegurado, a más tardar dentro de los siguientes ocho (8) días hábiles a la fecha de radicación de los documentos soporte para el pago (Factura del servicio o Cuenta de Cobro, copia del documento de identificación y certificación bancaria de una cuenta del asegurado). No se podrá solicitar documentos adicionales para el pago de los reembolsos, a menos que sea de común acuerdo con **LA PREVISORA S.A.**

Los daños causados por los proveedores del servicio de grúa al vehículo asegurado de **LA PREVISORA S.A.** o de terceros durante la prestación del servicio, son responsabilidad del proponente seleccionado y ésta deberá responder dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al evento por la reparación de los mismos. Frente a esta situación, todos los casos sin excepción se deben informar a **LA PREVISORA S.A.** a más tardar el día hábil siguiente, con las acciones pertinentes tomadas por el proveedor, para que de esta forma **LA PREVISORA S.A.** pueda dar respuesta al cliente en caso de reclamación. Cuando se presenten este tipo de daños, se debe realizar el registro fotográfico y/o documental con los soportes pertinentes para cuantificar los daños generados y resarcimiento al cliente.

Los gastos adicionales que tenga que incurrir el asegurado durante el tiempo de reparación deberán ser asumidos y/o subsanados por el proveedor del servicio, con el propósito de resarcir el impacto de la situación. .

En la prestación de todos los servicios se debe diligenciar el formato de inventario de recibo y entrega a satisfacción firmado por el asegurado y el prestador del servicio, el cual será soporte en cualquier reclamación futura.

En esta cobertura se debe tener en cuenta que para los casos que se detallan a continuación el servicio debe irse hasta el límite de cobertura:

- ✓ Cuando el vehículo se encuentre en garantía y el asegurado solicite que sea llevado al concesionario donde adquirió el automotor.

- ✓ Cuando el asegurado sea una entidad del Estado, y solicite sea llevado el vehículo al taller donde tenga contratado el mantenimiento y/o arreglo de sus vehículos.
- ✓ Cuando sea necesario el traslado a las ciudades que han sido incorporadas a las áreas metropolitanas o estén cercanas a las ciudades capitales, como Soacha a Bogotá, Jamundí, Yumbo a Cali; Floridablanca, Giron, a Bucaramanga o similares.

4.2.1.4 POR AVERIA O ACCIDENTE

En caso que el vehículo no se pueda movilizar por varada o accidente, el proponente seleccionado se hará cargo del remolque o transporte, hasta la ciudad principal más cercana donde se pueda reparar el vehículo por falla mecánica o hasta la ciudad principal más cercana donde **LA PREVISORA S.A.** haya asignado el taller en caso de accidente, según los límites y condiciones que se mencionan más adelante:

- ✓ Límite máximo por el servicio de grúa por avería será de 50 SMDLV, el cual contempla un solo recorrido por evento, con un límite de un (1) evento por mes y 12 eventos máximo en la vigencia / año.
- ✓ Límite máximo por el servicio de grúa por accidente será de 80 SMDLV, el cual contempla un solo recorrido por evento, sin límite de eventos.

Si el servicio solicitado por el Asegurado o conductor supera el límite anteriormente mencionado, éste deberá asumir el valor del excedente.

NOTAS:

1. El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro cuando el servicio sea prestado en carreteras nacionales, es decir, fuera del perímetro urbano de las ciudades, la cual no podrá ser modificada y se tendrá como base para dicho cobro al asegurado, al conductor o a **LA PREVISORA S.A.**
2. Presentar una tarifa alternativa donde se contemple que para los servicios de grúa (avería y accidente), no se tendrá en cuenta la ciudad principal más cercana, es

decir, que el vehículo sea llevado al límite de cobertura del servicio, conforme se menciona anteriormente.

El Asegurado o conductor en caso de avería o accidente si se encontrase transportando carga, deberá desocupar el vehículo por su cuenta para su desplazamiento o remolque, y en ningún caso el proveedor está obligado a trasladar la carga que transporte el vehículo y no asumirá responsabilidad alguna. Se aclara que, hasta que no se encuentra desocupado el vehículo no se puede proceder con el respectivo servicio.

Ante la imposibilidad de prestación del servicio donde la seguridad del proponente seleccionado o del prestador del servicio se pueda ver comprometida, el proponente seleccionado deberá realizar el reembolso del servicio tomado por cuenta del asegurado de acuerdo con los límites y condiciones establecidos, dentro de los (8) ocho días siguientes a la presentación de los documentos respectivos.

4.2.1.5 SERVICIO DE TAXI EN CASO DE ACCIDENTE O AVERÍA (Desde el kilómetro cero "0")

En todos los casos de accidente o avería el proponente seleccionado deberá informar al usuario del servicio y pondrá a disposición del asegurado y sus ocupantes el servicio de taxi, para desplazamiento hasta su domicilio habitual o el lugar de destino, con un límite máximo de cobertura de 5 SMLDV. El límite máximo de ocupantes por vehículo será de cinco (5 -)incluyendo el conductor.

4.2.1.6 SERVICIO DE CARRO TALLER

Servicio de cambio de llanta – Paso de corriente – Varada por gasolina (En las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.** tiene presencia y, extendiéndose hasta 40 Km fuera del perímetro urbano de dichas ciudades por carretera 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 a consecuencia de descarga de batería, falta de gasolina o por pinchazo, el proponente seleccionado 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 envío de combustible (el proponente seleccionado asumirá el costo de dos galones de gasolina) y en los casos que la llanta de repuesto se encuentre "pinchada", el servicio de cambio de llanta incluye el "despinche".

Servicio de Cerrajería (En las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.** tiene presencia y hasta el kilómetro 40): En caso de quedarse las llaves dentro del vehículo asegurado o cuando estas se extravíen y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, el proponente seleccionado pondrá a disposición del asegurado, los recursos para solventar el inconveniente, incluyéndose el costo de la apertura del vehículo y en general la mano de obra de dicha labor.

En el desarrollo del servicio anterior, **LA PREVISORA S.A.** queda excluida por la responsabilidad que pueda tener el proponente seleccionado en la prestación del servicio o por los posibles daños que se puedan llegar a causar con ocasión de la operación efectuada.

4.2.1.7 PÉRDIDA DE LLAVES

En caso de pérdida de las llaves del vehículo, el proponente seleccionado asumirá los gastos de reposición hasta por 15 SMLDV, sin límite de eventos. Para los casos de llaves con valor superior al límite establecido, asistencia pagará al asegurado hasta dicho monto previa presentación de la factura original, copia del documento de identificación y certificación bancaria, a fin de realizar el reembolso dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la solicitud radicada. Este evento deberá ser informado a la compañía previo a cualquier solicitud de reembolso.

4.2.1.8 ESTANCIA Y DESPLAZAMIENTO DE LOS OCUPANTES POR INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO (Desde el kilómetro 25)

En caso de varada o accidente del vehículo Asegurado, el proponente seleccionado asumirá los siguientes gastos:

a) Cuando la reparación del vehículo Asegurado no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y en todo caso precise un tiempo superior a 5 horas e inferior a 48 horas, según el criterio del responsable del taller elegido, el proponente seleccionado pagará la estancia de una noche en hotel hasta un máximo de 25 SMLDV y hasta cinco (5) pasajeros incluidos el Asegurado.

b) El desplazamiento de los ocupantes hasta su domicilio habitual, cuando la reparación del vehículo asegurado no pueda ser efectuada en las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la inmovilización, según el criterio del responsable del taller elegido. Si las personas optan por la continuación del viaje, el proponente seleccionado asumirá los gastos de desplazamiento, en el medio que considere más idóneo hasta el lugar de destino previsto, máximo para cinco (5) pasajeros incluidos el Asegurado, con un costo máximo total de 50 SMLDV.

c) En el caso del literal b, si el número de personas fuera de dos o más, siempre que exista una compañía dedicada al alquiler de automóviles en la zona de inmovilización del vehículo asegurado o conductor, el asegurado podrá optar por el alquiler de otro de características similares al de propiedad del vehículo del Asegurado, del que podrán disponer por un período máximo de cuarenta y ocho (48) horas y con un costo máximo de facturación total de 50 SMLDV.

4.2.1.9 ESTANCIA Y DESPLAZAMIENTO DE LOS OCUPANTES POR HURTO SIMPLE O CALIFICADO DEL VEHÍCULO (Desde el kilómetro 25)

En caso de hurto simple o calificado del vehículo Asegurado, y una vez cumplidos los trámites de denuncia a las autoridades competentes, el proponente seleccionado asumirá los siguientes gastos:

a) Estancia de una noche en hotel con un máximo por cada pasajero de 25 smldv (hasta 5 ocupantes incluyendo el conductor), o

b) El desplazamiento de los ocupantes hasta su domicilio habitual. Si las personas optan por la continuación del viaje, el proponente seleccionado asumirá los gastos de desplazamiento hasta el lugar de destino previsto, de máximo cinco (5) pasajeros incluidos el asegurado o conductor y el conductor, con un límite máximo de 50 smldv.

c) Si el número de personas fuera de dos o más, siempre que exista una compañía dedicada al alquiler de automóviles en la zona de hurto del vehículo asegurado o conductor, el asegurado podrá optar por el alquiler de otro de características similares al de propiedad del asegurado o conductor, del que podrán disponer por un período máximo de cuarenta y ocho (48) horas y con un costo máximo de facturación total de 50 SMLDV.

4.2.1.10 TRANSPORTE, DEPÓSITO O CUSTODIA DEL VEHÍCULO REPARADO O RECUPERADO (Desde el kilómetro veinticinco "25")

Si la reparación del vehículo asegurado requiere un tiempo de inmovilización superior a cuarenta y ocho (48) horas, o si en caso de hurto, el vehículo es recuperado después de que el Asegurado o conductor se hubiese ausentado del lugar de los hechos, el proponente seleccionado asumirá los siguientes costos:

El transporte del vehículo asegurado hasta el domicilio habitual del Asegurado hasta un límite máximo de 50 SMLDV.

El depósito y custodia del vehículo Asegurado con una suma máxima de 1 SMLMV, sin perjuicio de la restricción de 48 horas.

El desplazamiento del asegurado o persona habilitada que éste designe hasta el lugar donde el vehículo sustraído, haya sido recuperado o donde haya sido reparado. El proponente seleccionado elegirá el medio de transporte idóneo, según las condiciones y disponibilidad del lugar donde se encuentre el vehículo.

En caso de hurto, para que el Asegurado tenga derecho a recibir los servicios mencionados, deberá presentar al proponente seleccionado copia del denuncia del robo de su vehículo ante las autoridades competentes (Policía o Fiscalía).

4.2.1.11 LOCALIZACIÓN Y ENVIÓ DE PIEZAS DE REPUESTOS (Desde el kilómetro cero "0")

El proponente seleccionado 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 asumirá los costos de envío de dichas piezas al taller donde se encuentre el vehículo, siempre que éstas estén a la venta en Colombia. Serán por cuenta del Asegurado el costo de las piezas de repuesto.

4.2.1.12 INFORMACIÓN DE TALLERES MECÁNICOS, GRÚAS Y CONCESIONARIOS

A solicitud del Asegurado, el proponente seleccionado le brindará información de las direcciones y números de teléfonos de los talleres mecánicos, grúas y/o concesionarios de marcas automotrices cercanas al lugar donde el asegurado indique que se encuentre.

4.2.1.13 INFORME DEL ESTADO DE CARRETERAS

El proponente seleccionado informará al asegurado o conductor vía telefónica, cuando así lo requieran, el estado de las carreteras en todo el país, indicando si existen problemas de orden público, trabajos adelantados en las mismas, tráfico y cualquier situación que pueda afectar la libre circulación de los vehículos.

4.2.1.14 AGENDA VIRTUAL DEL VEHÍCULO ASEGURADO O CONDUCTOR

El proponente seleccionado, a solicitud del asegurado llevará agenda virtual para su vehículo, en lo referido al control de fechas para renovación del seguro de autos, vencimiento del SOAT, cambio de aceite, revisión de frenos, alineación y balanceo, y le estará recordando vía telefónica y con la anticipación que el mismo Asegurado o

conductor indique en el momento de agendar su vehículo, la proximidad de la fecha a realizar el mantenimiento respectivo.

4.2.1.15 SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO

LA PREVISORA S.A. otorgará al asegurado doce (12) eventos durante la vigencia anual de la póliza, los cuales los puede utilizar de forma combinada entre Conductor Elegido, Conductor Familiar y Conductor Profesional, a razón de un (1) evento al día y máximo dos (2) por mes.

Cuando el Asegurado se vea en incapacidad de conducir su vehículo por efectos de ingestión de bebidas alcohólicas, el proponente seleccionado se hará cargo de enviar un conductor profesional que se encargue de llevar al asegurado desde el sitio donde se encuentra hasta su domicilio habitual. Aplica para las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.** tenga oficina y hasta 30 Km a la redonda del perímetro urbano de esas ciudades. Debe ser solicitado mínimo con cuatro (4) horas de anticipación. Tendrá una duración máxima de dos (2) horas, contadas desde el momento en que el conductor llegue al sitio definido por el asegurado o conductor. El conductor profesional le notificará al asegurado al momento de su llegada. Si pasados quince (15) minutos de espera y el asegurado no toma el servicio, el conductor profesional deberá llamar a la central de operaciones y notificar la situación y se podrá retirar el sitio acordado.

Por solicitud del asegurado se prestará el servicio de un taxi que acompañará (en caravana) al vehículo asegurado al momento de ser conducido por el conductor elegido, desde el lugar de inicio del traslado hasta el lugar de destino del respectivo traslado.

El proponente seleccionado, indemnizará los perjuicios patrimoniales que cause el conductor asignado al servicio, en razón a la responsabilidad civil por lesiones a terceras personas o daños al vehículo Asegurado o conductor que le sean imputables con motivo de determinada responsabilidad en que incurra.

Los daños causados por los proveedores del servicio de conductor elegido al vehículo o terceros durante la prestación del servicio, son responsabilidad del proponente

seleccionado y esta deberá responder dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al evento por la reparación de los mismos. Frente a esta situación se debe informar a **LA PREVISORA S.A.** para conciliar con el asegurado (en ningún caso deben existir arreglos directos entre asistencia (o sus proveedores) y el asegurado, se debe contar con la aprobación de la Gerencia de Autos).

Si el Asegurado o conductor desea cancelar, por algún motivo, el servicio solicitado, debe comunicarse con el proponente seleccionado con dos (2) horas de anticipación a la hora establecida. De lo contrario se sancionará con dos (2) meses de restricción para acceder a la prestación del servicio nuevamente.

El proponente seleccionado garantizará la prestación del servicio de conductor elegido a todos los asegurados que así lo requieran los 365 días del año, las 24 horas del día.

En caso de imposibilidad de ofrecer este servicio por cualquier causa excepto, caso fortuito o fuerza mayor, el proponente seleccionado deberá otorgar en contraprestación un auxilio económico por transporte al asegurado por un valor de 5 SMLDV, el cual operará por reembolso directamente al asegurado en el término de ocho (8) días después de radicados los documentos (Cuenta de Cobro firmada por el asegurado, copia del documento de identificación y certificación bancaria) en ningún caso, el proponente seleccionado deberá condicionar el pago de este auxilio con la solicitud de otros documentos.

4.2.1.16 SERVICIO DE CONDUCTOR PROFESIONAL

En caso de imposibilidad del Asegurado para conducir el vehículo por muerte, accidente o cualquier enfermedad, siempre que ninguno de los acompañantes pudiera sustituirle con la debida habilidad, el proponente seleccionado proporcionará de inmediato un conductor profesional 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 proponente seleccionado en un tiempo no mayor a tres (3) días hábiles después de la solicitud, y este no será en ningún caso requisito previo para la prestación del servicio.

4.2.1.17 SERVICIO DE CONDUCTOR FAMILIAR

Cuando el Asegurado se vea en incapacidad de conducir su vehículo por razones diferentes a las planteadas en los servicios de conductor profesional y conductor elegido, el proponente seleccionado se hará cargo de enviar un conductor profesional que conduzca el vehículo al sitio informado por el asegurado. Aplica para las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.** tenga oficina y hasta 30 Km. a la redonda del perímetro urbano de esas ciudades. Debe ser solicitado mínimo con cuatro (4) horas de anticipación. Tendrá una duración máxima de dos (2) horas, contadas desde el momento en que el conductor llegue al sitio definido por el asegurado.

El proponente seleccionado, indemnizará los perjuicios patrimoniales que cause el conductor asignado al servicio, en razón a la responsabilidad civil por lesiones a terceras personas o daños al vehículo Asegurado o conductor que le sean imputables con motivo de determinada responsabilidad en que incurra.

Los daños causados por los proveedores del servicio de conductor elegido al vehículo o terceros durante la prestación del servicio, son responsabilidad del proponente seleccionado y esta deberá responder dentro de los diez(10) días hábiles siguientes al evento por la reparación de los mismos. Frente a esta situación se debe informar a **LA PREVISORA S.A.** para conciliar con el asegurado (en ningún caso deben existir arreglos directos entre asistencia (o sus proveedores) y el asegurado, se debe contar con la aprobación de la Gerencia de Autos).

Si el Asegurado desea cancelar, por algún motivo, el servicio solicitado, debe comunicarse con el proponente seleccionado con dos (2) horas de anticipación a la hora establecida. De lo contrario se sancionara con 2 meses de restricción para acceder a la prestación del servicio.

El proponente seleccionado garantizará la prestación del servicio de conductor familiar a todos los asegurados que así lo requieran los 365 días del año, las 24 horas del día.

En caso de imposibilidad de ofrecer este servicio por cualquier causa excepto fuerza mayor o causa fortuita, el proponente seleccionado deberá otorgar en contraprestación un auxilio económico por transporte al asegurado por un valor de 5 smldv, el cual operará por reembolso directamente al asegurado en el término de ocho (8) días hábiles después de radicados los documentos (Cuenta de Cobro firmada por el asegurado y certificación bancaria) por el asegurado. En ningún caso el proponente seleccionado deberá condicionar el reembolso con la solicitud de documentos adicionales.

4.2.1.18 ASISTENCIA JURÍDICA

La prestación de los servicios relacionados a la asistencia jurídica será de forma preliminar y operará en el evento en que el vehículo Asegurado se encuentre directamente involucrado en un accidente de tránsito. La Asistencia Jurídica se prestará a través de la RED JURÍDICA NACIONAL DE ABOGADOS del proponente seleccionado con experiencia e idoneidad en la prestación de los servicios jurídicos para atender la operación de **LA PREVISORA S.A.** con convenios o contrato directo, buscando garantizar la mejor calidad, oportunidad y atención en la prestación de este servicio.

LA PREVISORA S.A. tendrá la facultad de solicitar la exclusión o retiro de algún abogado del proponente seleccionado que no cumpla con los requerimientos de **LA PREVISORA S.A.** o haya recibido continuas quejas por el mal servicio prestado e inconvenientes presentados.

El proponente seleccionado deberá mantener comunicación con los abogados designados, con el ánimo de mantenerlos al tanto de las respectivas actuaciones jurídico procesales en procura de hacer valer las Garantías Legales de los Asegurados, después de realizada la etapa preliminar y con el fin de continuar con el proceso.

El abogado designado por el proponente seleccionado y éste último, se comprometen a presentar a **LA PREVISORA S.A.** en la periodicidad que sea establecida por las áreas pertinentes, los informes detallados de los procesos atendidos, el estado de los mismos y cualquier otra novedad relativa al tema.

El abogado designado por el proponente seleccionado y éste, se comprometen a presentar a **LA PREVISORA S.A.** en la periodicidad que sea establecida por las áreas pertinentes, los informes detallados de los procesos atendidos, el estado de los mismos y cualquier otra novedad relativa al tema.

4.2.1.18.1 ASISTENCIA PRESENCIAL DE ABOGADO EN ACCIDENTE DE TRÁNSITO

En todos los casos, en el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito del vehículo Asegurado, el proponente seleccionado asistirá al conductor con asesoría profesional y acompañamiento, mediante la presentación de un abogado en el lugar de los hechos con el fin de tomar las medidas necesarias ante las autoridades competentes para que nuestro Asegurado o conductor tenga pruebas o herramientas para afrontar un posible proceso legal.

La asistencia jurídica comprende todas las actuaciones y asesoría en la etapa previa a la versión libre y/o a la indagatoria. Esta etapa incluye el proceso de recuperación del vehículo con el fin de obtener la entrega provisional y/o definitiva del automotor cuando éste quede en poder de las autoridades competentes con motivo de la ocurrencia del siniestro, la versión libre y la asesoría prestada al conductor del vehículo para su liberación. Las mencionadas actuaciones deben acreditarse con las correspondientes certificaciones o constancias expedidas por las autoridades competentes.

El presente servicio se prestará en concordancia con los parámetros normativos fijados en la Ley 906 de 2004, Código de Procedimiento Penal.

Este servicio se prestará únicamente de manera presencial en el lugar de los hechos dentro de los tiempos previstos en los ANS.

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.**, el cual se dará a conocer al proponente seleccionado al inicio del contrato; sin embargo, el mismo podrá ser ajustado de mutuo acuerdo entre Las Partes durante la ejecución del contrato.

4.2.1.18.2 ASISTENCIA PARA LA LIBERACIÓN DEL VEHÍCULO ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE

En el evento de un accidente de tránsito en el que se presenten lesionados o muertos, el proponente seleccionado pondrá a disposición del asegurado y/o conductor del vehículo Asegurado, un abogado que en forma presencial tramitará la liberación provisional o definitiva del vehículo que ha sido retenido por las autoridades.

En el evento que con ocasión de un accidente de tránsito se presenten lesionados o muertos, y estando el asegurado y/o conductor del vehículo Asegurado o conductor en una de las causales legales para ser detenido, el abogado asignado por el proponente seleccionado realizará las gestiones de Ley para que se garanticen los Derechos Procésales del conductor del vehículo Asegurado o conductor, entre otros, que la detención se efectúe en los respectivos centros de privación de libertad designados por la Ley. (Por ejemplo, Casa cárcel para conductas Culposas).

4.2.1.18.3 AUXILIO CASA CÁRCEL

En los casos que el asegurado y/o conductor del vehículo Asegurado o conductor sea privado de la libertad en una casa cárcel, el proponente seleccionado asumirá un aporte económico de 65 SMLDV para gastos generados con ocasión del ingreso a dicho centro carcelario por una sola vez en la vigencia de la póliza.

4.2.1.18.4 ASISTENCIA JURÍDICA EN CENTROS DE CONCILIACIÓN

En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito en el que participe el vehículo Asegurado, el proponente seleccionado designará y pagará los honorarios de un abogado para que asista jurídicamente al asegurado y/o conductor del vehículo

Asegurado o conductor cuando son citados a Audiencia de Conciliación que se lleve a cabo en razón de un accidente de tránsito.

En el evento en que el asegurado requiera un abogado para que solicite audiencia de conciliación para cobrar sus perjuicios, el proponente seleccionado designará y pagará los honorarios de un abogado y a su vez el costo administrativo de la audiencia. El costo cobrado por el centro de conciliación en la audiencia podrá ser recobrado a **LA PREVISORA S.A.** siempre y cuando exista reclamación formal afectando la cobertura de daños.

4.2.1.18.5 ASISTENCIA JURÍDICA PRESENCIAL EN CASO DE HURTO DEL VEHÍCULO ASEGURADO O CONDUCTOR

A través de éste servicio el proponente seleccionado prestará al Asegurado o conductor la Asistencia Jurídica presencial por profesionales en Derecho, 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 el proponente seleccionado 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.

4.2.1.18.6 ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA ANTE IMPOSICIÓN DE COMPARENDO

En el evento que al Asegurado o conductor se encuentre ante la posibilidad que le sea impuesto un comparendo por la autoridad de tránsito competente, el proponente seleccionado prestará los siguientes servicios de orientación jurídica telefónica mediante los cuales se le suministrará información general de los siguientes temas.

- Infracciones del Código Nacional de Tránsito Terrestre.

- Tipos de sanciones por infracciones del Código Nacional de Tránsito Terrestre.
- Sanciones especiales.
- Gradualidad de las sanciones.
- Jurisdicción y Competencia de las autoridades de Tránsito.
- Procedimiento en el evento de la supuesta comisión de una contravención o infracción de tránsito.
- Recursos contra las providencias que se dicten dentro del procedimiento de tránsito.
- Ejecución de la sanción.
- Caducidad de la acción por contravención a las normas de tránsito.
- Actuación en caso de imposición de comparendo al conductor para el transporte público.

El presente servicio se prestará sin límite de eventos por año y las 24 horas de los 365 días del año.

4.2.1.18.7 ASISTENCIA EN AUDIENCIA DE COMPARENDOS

Asistencia presencial de Abogado del proponente seleccionado ante la autoridad de tránsito respectiva en la audiencia que al Asegurado o conductor le sea señalada en virtud de la imposición de un comparendo en los términos del Código Nacional de Tránsito.

4.2.1.18.8 ORIENTACIÓN JURÍDICA SOBRE INFORMACIÓN DEL CÓDIGO NACIONAL DE TRÁNSITO

En el evento que al Asegurado o conductor requiera información general respecto a lo establecido en el Código Nacional de Tránsito Terrestre, el proponente seleccionado le prestará el servicio de información jurídica telefónica.

El presente servicio se prestará sin límite de eventos por año y las 24 horas de los 365 días del año.

En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito en el que participe el vehículo Asegurado, y le sea aplicado por la autoridad competente un comparendo por esta causa, el proponente seleccionado asesorará al Asegurado o conductor o al conductor debidamente autorizado, mediante la designación de un abogado para que le acompañe durante todas las diligencias ante la autoridad de tránsito respectiva.

4.2.1.19 ASISTENCIA A LAS PERSONAS

Esta asistencia le garantiza una ayuda inmediata, en forma de prestación económica o de servicios, en caso de un imprevisto ocurrido durante un viaje fuera de su residencia habitual realizado por cualquier medio de transporte.

BENEFICIOS: Los beneficios aquí otorgados son válidos a partir del kilómetro diez (10) (desde la residencia permanente del Asegurado en Colombia) y se extienden a toda Colombia y al mundo para vehículos livianos, siempre y cuando el Asegurado se encuentren de viaje y estos sean menores a 90 días. Bajo este programa de asistencia en viaje a las personas se presta servicio a:

Asegurado o conductor, cónyuge, hijos, padres económicamente dependientes del asegurado, aun cuando viajen por separado y en cualquier medio de transporte autorizado para pasajeros y a los demás ocupantes que al momento del evento se movilicen en el vehículo.

4.2.1.19.1 APOORTE ECONÓMICO POR URGENCIA O EMERGENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD EN EL EXTRANJERO

Si durante el viaje al extranjero el Asegurado sufre un accidente o enfermedad imprevista, el proponente seleccionado se encargará de organizar y asumir los gastos que se generen por hospitalización, por intervención quirúrgica, por honorarios médicos y productos farmacéuticos que sean prescritos por el médico tratante en el exterior hasta el equivalente en pesos colombianos de 1.550 smldv sin aplicar ningún deducible. Este límite opera por Asegurado y por evento.

El proponente seleccionado mantendrá por intermedio del departamento médico de su proveedor los contactos necesarios con el centro médico y con los facultativos que atiendan al Asegurado, para supervisar que la asistencia médica sea la adecuada.

4.2.1.19.2 APOORTE POR URGENCIA O EMERGENCIA ODONTOLÓGICA

Si durante un viaje al exterior el Asegurado requiere de atención odontológica de urgencias, el proponente seleccionado cubrirá los gastos generados por dicha atención hasta el equivalente en pesos colombianos de 55 smldv por Asegurado y por evento, incluidos en el monto máximo de los 1.550 smldv enunciados en el numeral "Aporte económico por urgencia o emergencia médica por accidente o enfermedad en el extranjero".

4.2.1.19.3 APOORTE ECONÓMICO PARA MEDICAMENTOS

Si durante el viaje al extranjero el asegurado a consecuencia de un accidente o enfermedad imprevista, requiere de medicamentos, el proponente seleccionado se encargará del costo que se genere por el suministro de medicamentos que sean prescritos por el médico tratante en el exterior hasta el equivalente en pesos de 55 SMLDV por Asegurado y por evento, incluidos en el monto máximo de los 1.550 SMLDV enunciados en el numeral 4.1.6.18.

4.2.1.19.4 TRASLADO MÉDICO EN AMBULANCIA TERRESTRE O AÉREA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD SÚBITA DEL ASEGURADO O CONDUCTOR

El proponente seleccionado coordinará y pagará los gastos de traslado del Asegurado, cuando encontrándose en viaje fuera de su ciudad de residencia dentro del territorio colombiano, sufra un accidente o enfermedad súbita. El traslado se hará por el medio más idóneo considerado por el médico tratante (ambulancia, automóvil, avión), hasta el centro hospitalario más cercano, donde el proponente seleccionado cubrirá los gastos de traslado hasta por el equivalente a novecientos (900) smldv, sin límite de eventos por año.

4.2.1.19.5 TRASLADO Y ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES DE 16 AÑOS

Cuando con ocasión de accidente o enfermedad en el exterior, el Asegurado deba permanecer hospitalizado y que dentro de los acompañantes se encuentren menores de dieciséis años, el proponente seleccionado asumirá los gastos del traslado de los menores de dieciséis años hasta su domicilio habitual, en el medio que considere más idóneo (clase económica) siempre y cuando el pasaje de regreso que éstos tengan no sea válido para dicho propósito. Igualmente se les proporcionará una persona para que le atienda durante el viaje y/o se le harán todos los arreglos para coordinar con la aerolínea para que pueda viajar en condición de "menor no acompañado".

4.2.1.19.6 TRANSPORTE O REPATRIACIÓN DEL ASEGURADO EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD SÚBITA

El proponente seleccionado coordinará y pagará los gastos de traslado para la repatriación del Asegurado hasta por 1.550 SMLDV desde el extranjero y sin límite de costo a nivel nacional, cuando por prescripción del médico tratante, deba suspender su viaje y se vea en la imposibilidad de regresar como pasajero normal en una aerolínea comercial.

4.2.1.19.7 TRASLADO MÉDICO COMPLEMENTARIO EN AMBULANCIA

En caso de repatriación, el proponente seleccionado organizará y pagará los servicios de traslado en ambulancia del Asegurado hasta el aeropuerto para llevar a cabo la repatriación, y una vez repatriado, desde el aeropuerto hasta su domicilio o hasta un centro hospitalario.

4.2.1.19.8 PROLONGACIÓN DE LA ESTANCIA DEL ASEGURADO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD

Cuando por accidente o enfermedad del Asegurado y por prescripción médica, hallándose en viaje fuera de su ciudad de domicilio, precise prolongar su estancia por asistencia médica, el proponente seleccionado asume el costo del alojamiento en un

hotel escogido por el Asegurado o conductor hasta por 100 SMLDV en Colombia y hasta por 210 SMLDV fuera de Colombia. El límite total de esta asistencia opera por Asegurado y por evento, y sin restricción de número de días.

4.2.1.19.9 DESPLAZAMIENTO DE UN FAMILIAR DEL ASEGURADO

En caso que la hospitalización del Asegurado sea superior a cinco (5) días y encontrándose solo, el proponente seleccionado asumirá los costos del desplazamiento de ida y regreso en avión de línea regular clase económica u otro medio apropiado a criterio de el proponente seleccionado, de un familiar elegido por el Asegurado que se encuentre en Colombia, para acompañarle, hasta por un monto de 100 SMLDV.

4.2.1.19.10 ESTANCIA DE UN FAMILIAR DEL ASEGURADO

Como complemento al servicio anterior, el proponente seleccionado pagará al familiar los gastos de alojamiento en un hotel elegido por él, con unos límites para el total de la estancia, de 90 SMLDV en Colombia y de 190 SMLDV fuera de Colombia.

4.2.1.19.11 DESPLAZAMIENTO DEL ASEGURADO POR FALLECIMIENTO EN COLOMBIA DE UN FAMILIAR

Cuando por muerte, en Colombia, del cónyuge o un familiar en primer grado de consanguinidad, el Asegurado interrumpa su viaje, el proponente seleccionado pagará los gastos de su desplazamiento al lugar de inhumación en Colombia hasta un máximo de 780 SMLDV desde el extranjero y sin límite de costo a nivel nacional.

4.2.1.19.12 TRANSPORTE O REPATRIACIÓN DEL ASEGURADO FALLECIDO Y TRASLADO DE LOS ACOMPAÑANTES

En caso de fallecimiento del Asegurado durante el viaje, el proponente seleccionado efectuará los trámites necesarios para el transporte y repatriación del cadáver o cenizas, y asumirá los gastos del traslado hasta el lugar de inhumación en Colombia, hasta un monto de 1550 SMLDV, así mismo, el proponente seleccionado asumirá el costo del

traslado de los familiares acompañantes en primer grado de consanguinidad desde el extranjero, en el medio que considere más idóneo (clase turista).

4.2.1.19.13 ENVÍO URGENTE DE MEDICAMENTOS

En caso de viaje al exterior, el proponente seleccionado se encargará de la localización y envío de medicamentos indispensables, de uso habitual del asegurado, siempre que no sea posible obtenerlos localmente o sustituirlos por otros. Será por cuenta del Asegurado o conductor el costo de tales medicamentos y los gastos e impuestos de aduana.

4.2.1.19.14 LOCALIZACIÓN Y TRANSPORTE DE LOS EQUIPAJES Y EFECTOS PERSONALES

El proponente seleccionado asesorará al Asegurado para la denuncia del hurto o extravío de su equipaje y efectos personales en vuelo regular de aerolínea comercial. En caso de su recuperación, se encargará de su traslado hasta el lugar de destino del viaje o hasta el domicilio del Asegurado.

4.2.1.19.15 APORTE ECONÓMICO POR EXTRAVÍO DEL EQUIPAJE DEL ASEGURADO

En caso que el equipaje aforado y debidamente documentado, se extraviara durante el viaje en vuelo regular de aerolínea comercial, y no fuese recuperado dentro de las seis (6) horas siguientes a su llegada, el proponente seleccionado abonará al Asegurado hasta 70 SMLDV y hasta tres (3) eventos en un año de vigencia de la póliza.

En este caso, el Asegurado deberá informar inmediatamente de la pérdida al proponente seleccionado y hacer llegar copia de la declaración de la pérdida del equipaje hecha frente a la compañía aérea.

4.2.1.19.16 TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

El proponente seleccionado transmitirá por solicitud del Asegurado, mensajes urgentes debidamente justificados, relativos a cualquiera de los hechos objeto de las prestaciones a que se refieren las asistencias, u otra situación de emergencia, a cualquier hora del día, los 365 días del año.

4.2.1.19.17 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA EN CASO DE PÉRDIDA DE DOCUMENTOS

En caso de pérdida o hurto de documento(s) importante(s) para la continuación del viaje en el exterior, como pasaporte, visas, tarjetas de crédito y/o tiquetes aéreos, el proponente seleccionado suministrará al Asegurado la información necesaria para cumplir con las formalidades ante las autoridades competentes en el país donde sucediese este inconveniente.

4.2.1.19.18 SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA PREVISORA S.A.

Los Asegurados podrán acceder mediante una llamada telefónica a información de números telefónicos y direcciones de sedes y oficinas a nivel Nacional de **LA PREVISORA S.A.**, así como de información general de sus productos. Para esto, el proponente seleccionado deberá tener disponible toda la información concerniente a **LA PREVISORA S.A.** para brindar este servicio a nuestros Asegurados, como oficinas, ciudades de servicio, direcciones, teléfonos, etc.

4.2.1.19.19 ASISTENCIA JURÍDICA EN EL EXTERIOR

En caso de necesidad, y a solicitud del Asegurado encontrándose de viaje en el exterior, el proponente seleccionado podrá contactarle con abogados especialistas para asesorarle en asuntos de tipo legal (Servicio de referencia).

4.2.1.19.20 SERVICIO DE ESCOLTA EN CASO DE INTENTO DE HURTO CON VIOLENCIA (Desde el kilómetro cero "0")

En caso de intento de hurto con violencia, el proponente seleccionado proporcionará de inmediato los servicios de un escolta para que acompañe al Asegurado hasta su domicilio habitual o hasta el punto de destino previsto del viaje, con un costo máximo de 20 SMLDV y un límite de cinco (5) eventos al año.

4.2.1.20 EXCLUSIONES

Se aceptarán como únicas exclusiones de la cobertura objeto del presente contrato las consecuencias de los hechos siguientes:

- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Los que se produzcan cuando por el asegurado o por el conductor se hubiesen infringido las disposiciones reglamentaras en cuanto a requisitos y número de personas transportadas o forma de acondicionarlos, siempre que la infracción haya sido causa determinante del accidente o evento causante del siniestro.
- Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo asegurado en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos, en pruebas de seguridad o resistencia.
- Los causados por mala fe del asegurado o conductor.

- No se reembolsarán los gastos o arreglos de cualquier índole que realice el beneficiario en el lugar del accidente o posteriores a este, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de **LA PREVISORA S.A.** Tampoco serán reembolsados los gastos o arreglos originados por auto-asistencia del beneficiario sin la previa autorización de **LA PREVISORA S.A.**
- En los casos de solicitud de servicios, cuando hayan carreteras que presenten restricción horaria de tránsito, derrumbes, inundaciones, zonas y vías catalogadas de alto riesgo por las autoridades respectiva, vías en construcción, carreteras destapadas, vías de difícil acceso, carreteras y vías que presenten manifestaciones públicas o restricción de circulación, el proponente seleccionado deberá realizar el respectivo reembolso de acuerdo con los límites establecidos en el servicio solicitado, ocho (8) días hábiles después de la radicación de los documentos respectivos como son: factura original, copia del documento de identificación y certificación bancaria.

4.2.1.21 REEMBOLSOS

En los casos excepcionales en que el proveedor de la asistencia no pueda prestar algún servicio de los relacionados, deberá informarle al usuario un número de autorización previo, para que pueda realizar la solicitud del reembolso.

La remisión de los documentos deberá hacerla a la Sucursal de **LA PREVISORA S.A.** más cercana a su domicilio o a la Gerencia Técnica de Automóviles ubicada en la Calle 57 No. 9-07 Piso 7° de Bogotá, para que el proveedor gestione directamente al asegurado el pago de la cuantía reclamada teniendo en cuenta los límites establecidos y presentando de los siguientes documentos:

- Carta narrando los hechos ocurridos con ocasión de la solicitud del servicio de asistencia y relacionando el número de autorización previo del reembolso dado.
- Factura original para el pago (Factura del servicio o Cuenta de Cobro)
- Certificación bancaria de una cuenta del asegurado
- Copia de la cédula de ciudadanía

4.2.2 ASISTENCIA A VEHICULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR MAYORES A DIEZ (10) AÑOS

El servicio de asistencia en viaje ofrecido opera cuando el Asegurado informe y solicite una ayuda por un imprevisto ocurrido en su vehículo asegurado en **LA PREVISORA S.A.**, a las líneas telefónicas dispuestas para ello conectadas al call center del proponente seleccionado y de **LA PREVISORA S.A.**, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año en todo el territorio nacional.

Riesgo Asegurado: Vehículo motorizado de cuatro (4) ruedas en dos (2) ejes, con peso máximo de 2 toneladas legalmente matriculado y que haya contratado la cobertura mediante la póliza de automóviles y ésta se encuentre vigente, emitida por **LA PREVISORA S.A.**

4.2.2.1 SERVICIO DE GRÚA

4.2.2.1.1 POR AVERÍA

En caso que el vehículo no se pueda movilizar por varada, el proponente seleccionado se hará cargo del remolque o transporte, hasta el destino solicitado por el asegurado, hasta un límite de 30 SMLDV, hasta cuatro (4) eventos vigencia póliza anual, si el servicio solicitado por el asegurado o conductor supera el límite establecido deberá asumir el valor del excedente del costo del servicio por el traslado al lugar elegido.

4.2.2.1.2 POR ACCIDENTE

En caso que el vehículo no se pueda movilizar por accidente, el proponente seleccionado se hará cargo del remolque o transporte hasta el taller de la ciudad principal más cercana informado por **LA PREVISORA S.A.**, hasta un límite de 30 SMLDV y sin límite de eventos.

El Asegurado o conductor en caso de avería o accidente si se encontrase transportando carga, deberá desocupar el vehículo por su cuenta para su desplazamiento o remolque hasta el taller más cercano, y en ningún caso el proponente seleccionado está obligado a trasladar la carga que transporte el vehículo.

4.2.2.2 SERVICIO DE CARRO TALLER

Servicio de cambio de llanta – Paso de corriente – Varada por gasolina (Dentro de Perímetro Urbano de Ciudades Principales, extendiéndose hasta 30 Kilómetros. fuera del perímetro urbano de dichas ciudades por carretera pavimentada): En caso de inmovilización del vehículo a consecuencia de descarga de batería, falta de gasolina o por pinchazo, el proponente seleccionado pondrá a disposición del asegurado o conductor los recursos hasta un límite de 30 SMLDV y un máximo de dos (2) eventos vigencia póliza anual, 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 envío de combustible (el proponente seleccionado asumirá el costo de dos galones de gasolina) y en los casos que la llanta de repuesto se encuentre “pinchada”, el servicio de cambio de llanta incluye el “despinche”. Máximo dos (2) eventos vigencia póliza anual.

4.2.2.3 SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO

Cuando el asegurado se vea en incapacidad de conducir su vehículo por efectos de ingestión de bebidas alcohólicas, el proponente seleccionado se hará cargo de enviar un conductor profesional que se encargue de llevar al asegurado desde el sitio donde se encuentra hasta su domicilio habitual. Aplica para las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.** tenga oficina y hasta 30 Kilómetros a la redonda del perímetro urbano de esas ciudades. Debe ser solicitado mínimo con cuatro (4) horas de anticipación. Este servicio se prestará con un límite de dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza anual y tendrá una duración máxima de dos (2) horas, contadas desde el momento en que el conductor llegue al sitio definido por el asegurado o conductor en un solo trayecto. El conductor profesional se notificará al beneficiario/asegurado al momento de su llegada.

Si pasados quince (15) minutos de espera y el asegurado no toma el servicio, el conductor profesional deberá llamar a la central de operaciones y notificar la situación y se podrá retirar el sitio acordado.

Si el asegurado o conductor desea cancelar, por algún motivo, el servicio solicitado, debe comunicarse con el proponente seleccionado con dos (2) horas de anticipación a la hora establecida. De lo contrario se sancionara con dos (2) meses de restricción para acceder a la prestación del servicio nuevamente.

4.2.2.4 ASISTENCIA JURÍDICA

La prestación de los servicios relacionados a la asistencia jurídica será de forma preliminar y operará en el evento en que el vehículo asegurado se encuentre directamente involucrado en un accidente de tránsito.

4.2.2.4.1 ASISTENCIA PRESENCIAL DE ABOGADO EN ACCIDENTE DE TRÁNSITO

En todos los casos, en el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito del vehículo asegurado, el proponente seleccionado orientará al conductor con asesoría profesional y acompañamiento, mediante la presentación de un abogado en el lugar de los hechos, con el fin de tomar las medidas necesarias ante las autoridades competentes para que nuestro asegurado o conductor tenga pruebas o herramientas para afrontar un posible proceso legal.

La asistencia jurídica comprende todas las actuaciones y asesoría en la etapa previa a la versión libre y/o a la indagatoria. Esta etapa incluye el proceso de recuperación del vehículo con el fin de obtener la entrega provisional y/o definitiva del automotor cuando éste quede en poder de las autoridades competentes con motivo de la ocurrencia del siniestro, la versión libre y la asesoría prestada al conductor del vehículo para su liberación.

4.2.2.4.2 ASISTENCIA PARA LA LIBERACIÓN DEL VEHÍCULO ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE

En el evento de un accidente de tránsito en el que se presenten lesionados o muertos, el proponente seleccionado pondrá a disposición del asegurado o conductor, un abogado que en forma presencial tramitará la liberación provisional o definitiva del vehículo que ha sido retenido por las autoridades.

En el evento que con ocasión de un accidente de tránsito se presenten lesionados o muertos, y estando el asegurado y/o conductor del vehículo asegurado en una de las causales legales para ser detenido, el abogado asignado por el proponente seleccionado realizará las gestiones de Ley para que se garanticen los Derechos Procésales del conductor del vehículo asegurado, entre otros, que la detención se efectúe en los respectivos centros de privación de libertad designados por la Ley. (Por ejemplo, Casa Cárcel para conductas culposas).

4.2.2.4.3 ASISTENCIA JURÍDICA EN CENTROS DE CONCILIACIÓN

En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito en el que participe el vehículo Asegurado, el proponente seleccionado designará y pagará los honorarios de un abogado para que asista jurídicamente al asegurado y/o conductor del vehículo Asegurado cuando son citados a Audiencia de Conciliación que se lleve a cabo en razón de un accidente de tránsito.

En el evento en que el asegurado requiera un abogado para que solicite audiencia de conciliación para cobrar sus perjuicios, el proponente seleccionado designará y pagará los honorarios de un abogado y a su vez el costo administrativo de la audiencia. El costo cobrado por el centro de conciliación en la audiencia podrá ser recobrado a **LA PREVISORA S.A.** siempre y cuando exista reclamación formal afectando la cobertura de daños.

4.2.2.4.4 ASISTENCIA JURÍDICA PRESENCIAL EN CASO DE HURTO DEL VEHÍCULO ASEGURADO

A través de éste servicio el proponente seleccionado prestará al asegurado o conductor la Asistencia Jurídica presencial por profesionales en Derecho, 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, el proponente seleccionado 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.

4.2.2.4.5 ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA ANTE IMPOSICIÓN DE COMPARENDO

En el evento que al Asegurado o conductor se encuentre ante la posibilidad que le sea impuesto un comparendo por la autoridad de tránsito competente, el proponente seleccionado prestará los siguientes servicios de orientación jurídica telefónica mediante los cuales se le suministrará información general de los siguientes temas.

- Infracciones del Código Nacional de Tránsito Terrestre.
- Tipos de sanciones por infracciones del Código Nacional de Tránsito Terrestre.
- Sanciones especiales.
- Gradualidad de las sanciones.
- Jurisdicción y Competencia de las autoridades de Tránsito.
- Procedimiento en el evento de la supuesta comisión de una contravención o infracción de tránsito.
- Recursos contra las providencias que se dicten dentro del procedimiento de tránsito.
- Ejecución de la sanción.
- Caducidad de la acción por contravención a las normas de tránsito.
- Actuación en caso de imposición de comparendo al conductor para el transporte público.

El presente servicio se prestará sin límite de eventos por año y las 24 horas de los 365 días del año.

4.2.2.4.6 ASISTENCIA EN AUDIENCIA DE COMPARENDOS

Asistencia presencial de Abogado del proponente seleccionado ante la autoridad de tránsito respectiva en la audiencia que al asegurado o conductor le sea señalada en virtud de la imposición de un comparendo en los términos del Código Nacional de Tránsito.

4.2.2.4.7 ORIENTACIÓN JURÍDICA SOBRE INFORMACIÓN DEL CÓDIGO NACIONAL DE TRÁNSITO

En el evento que al Asegurado o conductor requiera información general respecto a lo establecido en el Código Nacional de Tránsito Terrestre, el proponente seleccionado le prestará el servicio de información jurídica telefónica.

El presente servicio se prestará sin límite de eventos por año y las 24 horas de los 365 días del año.

En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito en el que participe el vehículo Asegurado, y le sea aplicado por la autoridad competente un comparendo por esta causa, el proponente seleccionado asesorará al asegurado o conductor debidamente autorizado, mediante la designación de un abogado para que le acompañe durante todas las diligencias ante la autoridad de tránsito respectiva.

4.2.2.5 REEMBOLSOS

En los casos excepcionales en que el proveedor de la asistencia no pueda prestar algún servicio de los relacionados, deberá informarle al usuario un número de autorización previo, para que pueda realizar la solicitud del reembolso.

La remisión de los documentos deberá hacerla a la Sucursal de **LA PREVISORA S.A.** más cercana a su domicilio o a la Gerencia Técnica de Automóviles ubicada en la Calle 57 No. 9-07 Piso 7° de Bogotá, para que el proveedor gestione directamente al asegurado el pago de la cuantía reclamada teniendo en cuenta los límites establecidos y presentando de los siguientes documentos:

- Carta narrando los hechos ocurridos con ocasión de la solicitud del servicio de asistencia y relacionando el número de autorización previo del reembolso dado.
- Factura original para el pago (Factura del servicio o Cuenta de Cobro).
- Certificación bancaria de una cuenta del asegurado.
- Copia de la cédula de ciudadanía.

4.2.2.6 EXCLUSIONES QUE APLICAN AL SERVICIO

- Hechos derivados de actos terroristas.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Hechos derivados de motín o tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Los que se produzcan cuando por el asegurado o por el conductor se hubiesen infringido las disposiciones reglamentaras en cuanto a requisitos y número de personas transportadas o forma de acondicionarlos, siempre que la infracción haya sido causa determinante del accidente o evento causante del siniestro.
- Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo asegurado en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos, en pruebas de seguridad o resistencia.
- No se cubren los costos generados por la solicitud de la autoridad competente de grúa para llevar los vehículos a los patios, ni el costo del parqueadero en estos centros.
- Los causados por mala fe del asegurado o conductor

- No se reembolsarán los gastos o arreglos de cualquier índole que realice el beneficiario en el lugar del accidente o posteriores a este, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de **LA PREVISORA S.A.** o del proponente seleccionado. Tampoco serán reembolsados los gastos o arreglos originados por auto-asistencia del beneficiario sin la previa autorización de **LA PREVISORA S.A.** o del proponente seleccionado.
- En los casos de solicitud de servicios, cuando hayan carreteras que presenten restricción horaria de tránsito, derrumbes, inundaciones, zonas y vías catalogadas de alto riesgo por las autoridades respectiva, vías en construcción, carreteras destapadas, vías de difícil acceso, carreteras y vías que presenten manifestaciones públicas o restricción de circulación, el proponente seleccionado deberá realizar el respectivo reembolso de acuerdo con los límites establecidos en el servicio solicitado, ocho (8) días hábiles después de la radicación de los documentos respectivos como son: factura original, copia del documento de identificación y certificación bancaria.

4.2.3 ASISTENCIA A VEHÍCULOS PESADOS

ASISTENCIA A LOS VEHÍCULOS

El servicio de Asistencia en viaje ofrecido opera cuando el Asegurado o conductor informe y solicite telefónicamente el servicio que pueda motivar una intervención asistencial, a las líneas telefónicas destinadas del Centro de Atención del proveedor disponible las 24 horas de día, los 365 días del año.

Esta asistencia le garantiza una ayuda inmediata, en forma de prestación económica o de servicios, en caso de un imprevisto ocurrido durante un viaje realizado en el vehículo Asegurado o conductor.

BENEFICIOS: los beneficios aquí otorgados son válidos a partir del kilómetro cero "0", o cualquier otro kilómetro según se establezca en dicha cobertura y extendiéndose a toda Colombia, por donde exista carretera transitable.

A través de este programa se presta servicio a:

VEHÍCULO ASEGURADO: Vehículo con capacidad de carga de más de 2 toneladas, legalmente matriculado, que haya contratado la cobertura mediante póliza de automóviles, que se encuentre vigente.

4.2.3.1 SERVICIO DE GRÚA (CABEZOTE Y REMOLQUE) ASEGURADOS

Para vehículos articulados compuestos por cabezote y remolque, los servicios estipulados y límites establecidos aplican siempre y cuando en el momento del accidente estén operando en conjunto y tengan póliza vigente con **LA PREVISORA S.A.** La asistencia del cabezote se extiende al remolque.

POR AVERÍA o ACCIDENTE

En el evento que el vehículo Asegurado no pudiera circular o transitar por falla mecánica, varada o accidente, el proponente seleccionado se hará cargo del desplazamiento o movilización en grúa hasta la ciudad principal más cercana donde se pueda reparar el vehículo por falla mecánica o hasta la ciudad principal más cercana donde **LA PREVISORA S.A.** haya asignado el taller en caso de accidente. Para ambas situaciones opera un límite de hasta de 130 SMLDV. Si el servicio solicitado por el Asegurado o el conductor supera el límite o condiciones establecidas éste deberá asumir el costo de la diferencia del servicio por el traslado al lugar elegido.

Este servicio contempla un (1) solo trayecto por evento, sin límite de eventos.

Es de anotar que el presente servicio incluye la remoción de la vía del vehículo completo una vez la autoridad competente lo autorice.

NOTAS:

- 1 El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro cuando el servicio sea prestado en carreteras nacionales, es decir, fuera del perímetro urbano de las

ciudades, la cual no podrá ser modificada y se tendrá como base para dicho cobro al asegurado, al conductor o a La Previsora.

2. Presentar una tarifa alternativa donde se contemple que para los servicios de grúa (avería y accidente), no se tendrá en cuenta la ciudad principal más cercana, es decir, que el vehículo sea llevado al límite de cobertura del servicio, conforme se menciona anteriormente.

El asegurado o conductor que transporte carga deberá en caso de avería o accidente desocupar el vehículo por su cuenta para su desplazamiento o remolque, y en ningún caso el proponente seleccionado está obligado a trasladar la carga que transporte el vehículo y no asumirá responsabilidad alguna frente al asegurado ni frente a **LA PREVISORA S.A.**

Este servicio opera a nivel nacional, en los casos que asistencia no pueda prestar el servicio deberá retribuir por medio de reembolso directamente al asegurado, a más tardar en los siguientes ocho (8) días hábiles a la fecha de radicación de los documentos soporte, Cuenta de Cobro o factura del servicio y certificación bancaria del asegurado según las condiciones establecidas para el servicio.

Los daños causados por los proveedores del servicio de grúa al vehículo o terceros durante la prestación del servicio, son responsabilidad del proponente seleccionado y este deberá responder dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al evento por la reparación de los mismos. Frente a esta situación se debe informar a **LA PREVISORA S.A.** para conciliar con el asegurado (en ningún caso deben existir arreglos directos entre asistencia (o sus proveedores) y el asegurado, se debe contar con la aprobación de la Gerencia de Autos).

NOTA: LA PREVISORA S.A. tendrá potestad de hacer modificaciones o cambios a distintos talleres o ciudades de acuerdo con las cuentas especiales que tenga a nivel nacional, lo cual será informado previamente al proponente seleccionado.

En esta cobertura se debe tener en cuenta que para los casos que se detallan a continuación el servicio debe contemplarse la prestación del servicio hasta el límite establecido:

- ✓ Cuando el vehículo se encuentre en garantía y el asegurado solicite que sea llevado al concesionario donde adquirió el automotor.
- ✓ Cuando el asegurado sea una entidad del Estado (oficial o pública), y solicite sea llevado el vehículo al taller donde tenga contratado el arreglo o mantenimiento de los mismos.
- ✓ Cuando sea necesario el traslado a las ciudades que han sido incorporadas a las áreas metropolitanas o estén cercanas a las ciudades capitales, como Soacha a Bogotá, Jamundí, Yumbo a Cali; Floridablanca, Girón, a Bucaramanga o similares.

4.2.3.2 RESCATE SIN DESPLAZAMIENTO

En caso de volcamiento y que sea necesario para el proceso de rescate del vehículo usar desde una grúa en adelante, se establece un límite de 260 SMLDV. El excedente será cubierto por **LA PREVISORA S.A.** afectando el siniestro según las condiciones pactadas para tal fin.

4.2.3.3 DESPLAZAMIENTO Y ESTANCIA EN HOTEL PARA MECÁNICO ELEGIDO (A partir del kilómetro treinta "30")

En caso de falla mecánica o avería del vehículo asegurado o conductor, el proponente seleccionado se encargará de la coordinación y prestación de los siguientes servicios:

- a) El desplazamiento del Mecánico en el medio de transporte que el proponente seleccionado considere más idóneo, desde su domicilio habitual en Colombia hasta el lugar en donde el vehículo asegurado se encuentre inmovilizado por la avería, dentro del territorio colombiano.
- b) Cuando la reparación del vehículo Asegurado no pueda ser efectuada el mismo día de su inmovilización, se pagará la estancia de un mecánico elegido por el

asegurado o conductor, en un hotel (alojamiento), con un máximo de cinco (5) noches hasta un límite total de la estadía de 45 SMLDV.

4.2.3.4 DESPLAZAMIENTO DE CONDUCTOR ELEGIDO PARA RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO (A partir del kilómetro treinta "30")

En los casos que la reparación del vehículo haya requerido un tiempo de inmovilización superior a cuarenta y ocho (48) horas o si en caso de hurto, el vehículo es recuperado después de cuarenta y ocho (48) horas y el Asegurado o conductor se hubiese desplazado a un lugar diferente al de donde ocurrió el hecho, el proponente seleccionado se hará cargo del desplazamiento del Asegurado o conductor o de la persona que éste designe, en el medio de transporte que se considere más idóneo por el proponente seleccionado, desde su lugar de domicilio habitual en Colombia hasta el lugar donde el vehículo haya sido recuperado o donde haya sido reparado dentro del territorio Colombiano.

El costo del traslado del vehículo hasta el lugar que indique el asegurado o conductor será máximo de 90 SMLDV.

4.2.3.5 ESTANCIA EN HOTEL PARA EL CONDUCTOR POR ROBO O INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO POR FALLA MECÁNICA (A partir del kilómetro treinta "30")

En caso de hurto del vehículo o inmovilización del mismo por falla mecánica y no sea posible repararlo el mismo día, el proponente seleccionado se hará cargo de la estancia del conductor en un hotel, máximo una noche con límite máximo de 45 SMLDV.

4.2.3.6 DESPLAZAMIENTO DEL CONDUCTOR POR INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO (A partir del kilómetro treinta "30")

En caso de falla mecánica, accidente de tránsito del vehículo o hurto del vehículo, el proponente seleccionado asumirá uno de los siguientes dos gastos, a elección del asegurado, cuando la reparación del vehículo usuario no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y requiera para tal efecto un tiempo mayor a cuarenta y

ocho horas (48) después de ocurridos los hechos, según concepto del mecánico o taller de conocimiento:

- a) El desplazamiento del conductor del vehículo desde el lugar de los hechos hasta su domicilio habitual en Colombia, en el medio de transporte que el proponente seleccionado considere más idóneo, o
- b) El desplazamiento del conductor al lugar del destino del viaje dentro de Colombia, en el medio de transporte que el proponente seleccionado considere más idóneo, hasta un monto equivalente al máximo del costo del traslado mencionado en el literal anterior.

4.2.3.7 DEPÓSITO O CUSTODIA DEL VEHÍCULO REPARADO O RECUPERADO (A partir del kilómetro cero "0")

En caso de falla mecánica, accidente de tránsito o hurto del vehículo, si la respectiva reparación del vehículo requiere un tiempo de inmovilización superior a setenta y dos (72) horas, o si en caso de robo, el vehículo es recuperado después del tiempo mencionado, el proponente seleccionado se hará cargo del depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado con un costo máximo de 35 SMLDV.

En las solicitudes de custodia o depósito por falla mecánica, el asegurado contará con un plazo de tres (3) días para retirar el vehículo. Posterior a este tiempo, el asegurado tendrá que asumir el costo de los días adicionales.

4.2.3.8 LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE REPUESTOS DE VEHÍCULO PESADO (A partir del kilómetro cero "0")

Después de 24 horas de inmovilización del vehículo por causa de falla mecánica o accidente de tránsito, el proponente seleccionado se encargará de la localización de piezas de repuesto del vehículo, necesarias para la reparación del mismo, siempre y cuando no sea posible su obtención en el taller o concesionario donde se esté reparando, y asumirá los costos de envío o transporte de dichas piezas al taller indicado

previamente por el Asegurado, siempre que éstas se consigan en Colombia. El costo de las piezas de repuesto será asumido por el Asegurado.

4.2.3.9 INFORME DEL ESTADO DE CARRETERAS (A partir del kilómetro cero “0”)

El proponente seleccionado informará al Asegurado y/o Conductor cuando así lo requieran, del estado de las carreteras en todo el país, indicando si existen problemas de orden público, trabajos adelantados en las mismas, tráfico y cualquier situación que pueda afectar la libre circulación de los vehículos.

4.2.3.10 REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS, GRÚAS Y CONCESIONARIOS

El proponente seleccionado a solicitud del Asegurado o conductor proporcionará vía telefónica información de direcciones y números telefónicos de talleres mecánicos adscritos a **LA PREVISORA S.A.**, de grúas y de concesionarios ubicados dentro de la República de Colombia y en las ciudades más cercanas al lugar donde se encuentre el Asegurado o conductor.

4.2.3.11 ASISTENCIA JURÍDICA

La prestación de los servicios relacionados a la asistencia jurídica será de forma preliminar y operará en el evento en que el vehículo Asegurado se encuentre directamente involucrado en un accidente de tránsito. La Asistencia Jurídica se prestará a través de la RED JURÍDICA NACIONAL DE ABOGADOS del proponente seleccionado con experiencia e idoneidad en la prestación de los servicios jurídicos para atender la operación de **LA PREVISORA S.A.** con convenios o contrato directo, buscando garantizar la mejor calidad, oportunidad y atención en la prestación de este servicio.

LA PREVISORA S.A. tendrá la facultad de solicitar la exclusión o retiro de algún abogado del proponente seleccionado que no cumpla con los requerimientos de **LA PREVISORA S.A.** o haya recibido continuas quejas por el mal servicio prestado e inconvenientes presentados.

El proponente seleccionado deberá mantener comunicación con los abogados designados, con el ánimo de mantenerlos al tanto de las respectivas actuaciones jurídico procesales en procura de hacer valer las Garantías Legales de los Asegurados, después de realizada la etapa preliminar y con el fin de continuar con el proceso.

El abogado designado por el proponente seleccionado y éste, se comprometen a presentar a **LA PREVISORA S.A.** en la periodicidad que sea establecida por las áreas pertinentes, los informes detallados de los procesos atendidos, el estado de los mismos y cualquier otra novedad relativa al tema.

4.2.3.11.1 ASISTENCIA PRESENCIAL DE ABOGADO EN ACCIDENTE DE TRÁNSITO

En todos los casos, en el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito del vehículo Asegurado, el proponente seleccionado asistirá al conductor con asesoría profesional y acompañamiento, mediante la presentación de un abogado en el lugar de los hechos con el fin de tomar las medidas necesarias ante las autoridades competentes para que nuestro Asegurado o conductor tenga pruebas o herramientas para afrontar un posible proceso legal.

La asistencia jurídica comprende todas las actuaciones y asesoría en la etapa previa a la versión libre y/o a la indagatoria. Esta etapa incluye el proceso de recuperación del vehículo con el fin de obtener la entrega provisional y/o definitiva del automotor cuando éste quede en poder de las autoridades competentes con motivo de la ocurrencia del siniestro, la versión libre y la asesoría prestada al conductor del vehículo para su liberación. Las mencionadas actuaciones deben acreditarse con las correspondientes certificaciones o constancias expedidas por las autoridades competentes.

El presente servicio se prestará en concordancia con los parámetros normativos fijados en la Ley 906 de 2004, Código de Procedimiento Penal.

Este servicio se prestará únicamente de manera presencial en el lugar de los hechos dentro de los tiempos previstos en los ANS.

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.**

4.2.3.11.2 ASISTENCIA PARA LA LIBERACIÓN DEL VEHÍCULO ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE

En el evento de un accidente de tránsito en el que se presenten lesionados o muertos, el proponente seleccionado pondrá a disposición del asegurado y/o conductor del vehículo Asegurado, un abogado que en forma presencial tramitara la liberación provisional o definitiva del vehículo que ha sido retenido por las autoridades.

En el evento que con ocasión de un accidente de tránsito se presenten lesionados o muertos, y estando el asegurado y/o conductor del vehículo Asegurado en una de las causales legales para ser detenido, el abogado asignado por el proponente seleccionado realizará las gestiones de Ley para que se garanticen los Derechos Procésales del conductor del vehículo Asegurado, entre otros, que la detención se efectúe en los respectivos centros de privación de libertad designados por la Ley. (Por ejemplo, Casa Cárcel para conductas culposas).

4.2.3.11.3 AUXILIO CASA CÁRCEL

En los casos que el asegurado y/o conductor del vehículo Asegurado sea privado de la libertad en una casa cárcel, el proponente seleccionado asumirá un aporte económico de 65 SMLDV para gastos generados con ocasión del ingreso a dicho centro carcelario.

4.2.3.11.4 ASISTENCIA JURÍDICA EN CENTROS DE CONCILIACIÓN

En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito en el que participe el vehículo Asegurado, el proponente seleccionado designará y pagará los honorarios de un abogado para que asista jurídicamente al asegurado y/o conductor del vehículo Asegurado cuando son citados a Audiencia de Conciliación que se lleve a cabo en razón de un accidente de tránsito.

En el evento en que el asegurado requiera un abogado para que solicite audiencia de conciliación para cobrar sus perjuicios, el proponente seleccionado designará y pagará los honorarios de un abogado y a su vez el costo administrativo de la audiencia. El costo cobrado por el centro de conciliación en la audiencia podrá ser recobrado a **LA PREVISORA S.A.** siempre y cuando exista reclamación formal afectando la cobertura de daños.

4.2.3.11.5 ASISTENCIA JURÍDICA PRESENCIAL EN CASO DE HURTO DEL VEHÍCULO ASEGURADO

A través de éste servicio el proponente seleccionado prestará al Asegurado o al conductor la Asistencia Jurídica presencial por profesionales en Derecho, 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 el proponente seleccionado 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.

4.2.3.11.6 ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA

En el evento que al Asegurado o conductor le sea impuesto un comparendo por una autoridad de tránsito, el proponente seleccionado prestará los siguientes servicios de orientación jurídica telefónica mediante los cuales se le suministrará información general de los siguientes temas.

- Infracciones del Código Nacional de Tránsito Terrestre.
- Tipos de sanciones por infracciones del Código Nacional de Tránsito Terrestre.
- Sanciones especiales.
- Gradualidad de las sanciones.
- Jurisdicción y Competencia de las autoridades de Tránsito.

- Procedimiento en el evento de la supuesta comisión de una contravención o infracción de tránsito.
- Recursos contra las providencias que se dicten dentro del procedimiento de tránsito.
- Ejecución de la sanción.
- Caducidad de la acción por contravención a las normas de tránsito.
- Actuación en caso de imposición de comparendo al conductor para el transporte público.

El presente servicio se prestará sin límite de eventos por año y las 24 horas de los 365 días del año.

4.2.3.11.7 ASISTENCIA EN AUDIENCIA DE COMPARENDOS

Asistencia y acompañamiento presencial de Abogado del proponente seleccionado ante la autoridad de Tránsito respectiva en la audiencia que al Asegurado o conductor le sea señalada en virtud de la imposición de un comparendo en los términos del Código Nacional de Tránsito.

4.2.3.11.8 ORIENTACIÓN JURÍDICA SOBRE INFORMACIÓN DEL CÓDIGO NACIONAL DE TRÁNSITO

En el evento que al Asegurado o conductor requiera información general respecto a lo establecido en el Código Nacional de Tránsito Terrestre, el proponente seleccionado le prestará el servicio de información jurídica telefónica.

El presente servicio se prestará sin límite de eventos por año y las 24 horas de los 365 días del año.

En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito en el que participe el vehículo Asegurado o conductor, y le sea aplicado por la autoridad competente un comparendo por esta causa, el proponente seleccionado asesorará al Asegurado o al conductor

debidamente autorizado, mediante la designación de un abogado para que le acompañe durante todas las diligencias ante la autoridad de tránsito respectiva.

4.2.3.12 ASISTENCIA A LAS PERSONAS (A partir del kilómetro cero “0”)

Esta asistencia le garantiza una ayuda inmediata, en forma de prestación de servicios, en caso de un imprevisto ocurrido durante un viaje realizado en el vehículo Asegurado.

BENEFICIOS: Los beneficios aquí otorgados son válidos a partir del kilómetro cero (0) (desde la residencia permanente del asegurado o conductor en Colombia) y se extienden a toda Colombia y a países del pacto andino para vehículos pesados, siempre y cuando el Asegurado o conductor se encuentren de viaje y estos sean menores a veinte (20) días. Bajo este Programa de Asistencia a las personas se presta servicio en vehículos pesados: Al asegurado o conductor y a los ocupantes del cabezote, siempre que no exceda el límite de personas definido en la tarjeta de propiedad.

4.2.3.12.1 REFERENCIAS MÉDICAS

En caso de accidente de tránsito o urgencia médica durante viaje, el proponente seleccionado le proporcionará vía telefónica información general sobre los centros de atención médica (clínicas, hospitales, droguerías) más cercanos al lugar de los hechos. Los gastos derivados por la atención médica serán cubiertos por cuenta y riesgo del Asegurado o conductor.

El proponente seleccionado no es responsable por el servicio o trabajos realizados por las personas sobre las que se haya proporcionado servicios de referencia, ni ofrece garantía alguna sobre los trabajos que contrate el Asegurado o conductor con alguna de estas personas.

4.2.3.12.2 ORIENTACIÓN MÉDICA BÁSICA TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO DEL VEHÍCULO ASEGURADO

En caso de accidente de tránsito del vehículo, el Asegurado o Conductor tienen derecho a llamar a la línea de asistencia donde un operador médico le atenderá la llamada, el cual según la sintomatología manifestada, valorará e informará los servicios pre-hospitalarios y de emergencia médica que pudiese demandar, teniendo en cuenta que el médico del proponente seleccionado no diagnosticará ni formulará medicamento alguno.

Mientras se produce el contacto personal y profesional médico entre el Asegurado o conductor y su médico (urgencia EPS, medicina prepagada, etc.), el operador médico del proponente seleccionado orientará al Asegurado o conductor o a su acompañante respecto de las conductas provisionales que debe asumir teniendo en cuenta lo siguiente:

- a)** Si la situación expuesta por el Asegurado o conductor es calificada por el operador médico como de Alta prioridad, se prestará el servicio de traslado médico en ambulancia terrestre o aérea, con costo para el proponente seleccionado en los términos establecidos en el servicio de traslado del Asegurado o conductor.

- b)** También se prestará el servicio de envío de médico general a domicilio, en cuyo caso el proponente seleccionado no es responsable de cualquier inconveniente que se presente entre el Asegurado o conductor y el profesional durante y/o después de la prestación del servicio de coordinación de médico a domicilio, o se coordinará telefónicamente la solicitud de una cita médica en el centro médico que indique el Asegurado o conductor o en uno apropiado para tal efecto.

El proponente seleccionado de conformidad con la ley, está excluida de cualquier responsabilidad por el resultado, como consecuencia de las decisiones que adopte el usuario en virtud de la orientación médica telefónica, salvo que se compruebe el dolo o mala fe en la misma.

4.2.3.12.3 REFERENCIA DE PROFESIONALES EN PSICOLÓGICA INDIVIDUAL Y/O FAMILIAR

En casos de accidente del Asegurado y/o del conductor en el vehículo Asegurado que ocasione el fallecimiento o incapacidad física de alguno de estos o a un tercero, el Asegurado o conductor podrán acceder mediante una llamada telefónica a información general de psicólogos generales y especializados para recibir asesoría individual o en familia, teniendo en cuenta que el costo de los respectivos honorarios profesionales son asumidos por el Asegurado o conductor. El proponente seleccionado queda excluido de cualquier responsabilidad por el servicio que presten psicólogos de los cuales se suministre información.

4.2.3.12.4 SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

El proponente seleccionado transmitirá por solicitud de los Asegurado o conductor, mensajes urgentes debidamente justificados, relativos a cualquiera de los hechos objeto de las prestaciones a que se refiere el presente condicionado, u otra situación de emergencia, dentro del territorio Colombiano, a cualquier hora del día, los 365 días del año.

4.2.3.12.5 SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA PREVISORA S.A.

El asegurado o conductor podrán acceder mediante una llamada telefónica a información de números telefónicos y direcciones de sedes y oficinas a nivel Nacional de **LA PREVISORA S.A.**, así como de información general de sus productos.

4.2.3.12.6 TRASLADO EN CASO DE FALLECIMIENTO O ENTIERRO LOCAL (A partir del kilómetro treinta "30")

El proponente seleccionado realizará los trámites legales y asumirá hasta un límite de 500 SMLDV, en caso de fallecimiento del Asegurado o conductor a consecuencia de accidente de tránsito dentro del territorio Colombiano pero fuera de su ciudad de residencia permanente:

- a) Traslado del cadáver hasta el lugar de entierro o inhumación, siempre y cuando se encuentre dentro del territorio de Colombia, o
- b) Traslado de los restos en carro funerario dentro de la misma ciudad para entierro local, es decir, en la misma ciudad donde falleció, por decisión de los herederos o representantes del Asegurado o conductor.

4.2.3.12.7 TRASLADO MÉDICO DE URGENCIA (A partir del kilómetro cero "0")

El proponente seleccionado coordinará y pagará los gastos de traslado del Asegurado o conductor, cuando sufra un accidente o enfermedad súbita. El traslado se realizará en el medio más idóneo considerado por el médico tratante (ambulancia terrestre o aérea) hasta el centro hospitalario más cercano, sin límite de eventos por año, hasta el equivalente a veinte (20) SMLDV por evento.

4.2.3.13 EXCLUSIONES

Se aceptaran como únicas exclusiones de la cobertura objeto del presente contrato las consecuencias de los hechos siguientes:

- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Los que se produzcan cuando por el asegurado o por el conductor se hubiesen infringido las disposiciones reglamentaras en cuanto a requisitos y número de

personas transportadas o forma de acondicionarlos, siempre que la infracción haya sido causa determinante del accidente o evento causante del siniestro.

- Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo asegurado en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos, en pruebas de seguridad o resistencia.
- Los causados por mala fe del asegurado o conductor.
- No se reembolsarán los gastos o arreglos de cualquier índole que realice el beneficiario en el lugar del accidente o posteriores a este, con cualquier persona o autoridad **sin previa autorización de LA PREVISORA S.A.** Tampoco serán reembolsados los gastos o arreglos originados por auto-asistencia del beneficiario sin la previa autorización de **LA PREVISORA S.A.**
- En los casos de solicitud de servicios, cuando hayan carreteras que presenten restricción horaria de tránsito, derrumbes, inundaciones, zonas y vías catalogadas de alto riesgo por las autoridades respectiva, vías en construcción, carreteras destapadas, vías de difícil acceso, carreteras y vías que presenten manifestaciones públicas o restricción de circulación, el proponente seleccionado deberá realizar el respectivo reembolso de acuerdo con los límites establecidos en el servicio solicitado, ocho (8) días hábiles después de la radicación de los documentos respectivos como son: factura original, copia del documento de identificación y certificación bancaria.

4.2.3.14 REEMBOLSOS

En los casos excepcionales en que el proveedor de la asistencia no pueda prestar algún servicio de los relacionados, deberá informarle al usuario un número de autorización previo, para que pueda realizar la solicitud del reembolso.

La remisión de los documentos deberá hacerla a la Sucursal de **LA PREVISORA S.A.** más cercana a su domicilio o a la Gerencia Técnica de Automóviles ubicada en la Calle 57 No.

9-07 Piso 7° de Bogotá, para que el proveedor gestione directamente al asegurado el pago de la cuantía reclamada teniendo en cuenta los límites establecidos y presentando de los siguientes documentos:

- Carta narrando los hechos ocurridos con ocasión de la solicitud del servicio de asistencia y relacionando el número de autorización previo del reembolso dado.
- Factura original para el pago (Factura del servicio o Cuenta de Cobro)
- Certificación bancaria de una cuenta del asegurado
- Copia de la cédula de ciudadanía

4.2.4 ASISTENCIA A VEHICULOS PESADOS TIPO BOMBEROS, ASEO, ACUEDUCTO, ETC.

SERVICIO DE GRUA POR ACCIDENTE O AVERÍA PARA VEHÍCULOS CON CAPACIDAD DE CARGA ENTRE 11 Y 27 TONELADAS – PESADOS

Teniendo en cuenta que **LA PREVISORA S.A.** maneja contratos o licitaciones de entidades públicas y de servicios, se hace necesario tener la disponibilidad de servicios de asistencia para el parque automotor que incluye vehículos recolectores, compactadores, camiones de bomberos, etc, que poseen condiciones técnicas diferentes a los establecidos en el clausulado normal de pesados, con la capacidad de carga de estos vehículos se encuentran entre 11 y 27 toneladas, son vehículos que por condiciones sanitarias no se pueden descargar en cualquier sitio y necesitan de un protocolo especial que incluye el traslado para descargar en el botadero, el lavado y posteriormente remitirlo al taller.

Por lo tanto, se solicita, que el proponente seleccionado tenga en cuenta que para este tipo de vehículos los servicios de grúa pueden ser de 2 o 3 por evento con protocolo especial de manejo. Las demás coberturas que se requieran para estos clientes deberán ser prestadas de acuerdo con el condicionado dado para vehículos pesados.

PESOS (toneladas) DE LOS DIFERENTES TIPOS DE VEHÍCULOS DE ASEO

Compactador sencillo: descargado (11.5) once toneladas y media. Cargado (19)

Compactador doble: descargado (16.5) - cargado (30)

Volquetas sencilla, minimatick y ampirroles: descargado (7) - cargado (11)

Volquetas dobles: descargado (11.5) - cargado (17.5)

Ver datos de riesgos y servicios prestados en los anexos.

4.2.5 ASISTENCIA A VEHÍCULOS CHEVYPLAN

Teniendo en cuenta que **LA PREVISORA S.A.** actualmente cuenta con el programa de riesgos de Chevyplan, se solicita que las coberturas de asistencia sean las mismas otorgadas para los vehículos livianos, pero con tarifa única. Lo anterior, teniendo en cuenta la información que se adjunta en los anexos del histórico de riesgos y servicios prestados.

4.2.6 ASISTENCIA A MOTOCICLETAS

VEHÍCULO ASEGURADO O CONDUCTOR: Es un vehículo de dos, tres o cuatro ruedas propulsado por un motor, legalmente matriculado y con póliza de automóviles emitida y vigente en **LA PREVISORA S.A.**

BENEFICIOS: Los beneficios aquí otorgados son válidos a partir del kilómetro cero "0", es decir, desde la residencia permanente del Asegurado o conductor, y extendiéndose a toda Colombia, por donde exista carretera transitable.

Esta asistencia le garantiza una ayuda inmediata, en forma de prestación de servicios, en caso de un imprevisto ocurrido durante un viaje fuera de su residencia habitual realizada en la motocicleta afiliada.

4.2.6.1 SERVICIO DE GRÚA POR AVERÍA O ACCIDENTE (A partir del kilómetro cero "0")

En el evento que la motocicleta registrada del Asegurado o conductor no pudiera circular o transitar por falla mecánica, varada o accidente de tránsito, el proponente seleccionado se hará cargo de su desplazamiento o transporte en grúa hasta la ciudad principal más cercana donde se pueda reparar, o a la ciudad principal más cercana designado por **LA PREVISORA S.A.** Dos (2) servicios de grúa por evento, sin límite de eventos. La cobertura máxima **50 SMLDV**.

NOTAS:

1. El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro cuando el servicio sea prestado en carreteras nacionales, es decir, fuera del perímetro urbano de las ciudades, la cual no podrá ser modificada y se tendrá como base para dicho cobro al asegurado, al conductor o a La Previsora.
2. Presentar una tarifa alternativa donde se contemple que para los servicios de grúa (avería y accidente), no se tendrá en cuenta la ciudad principal más cercana, es decir, que el vehículo sea llevado al límite de cobertura del servicio, conforme se menciona anteriormente.

Este servicio opera a nivel nacional, en los casos que asistencia no pueda prestar el servicio deberá retribuir por medio de reembolso directamente al asegurado, a más tardar en los siguientes ocho (8) días hábiles a la fecha de radicación de los documentos soporte (cuenta de cobro, copia del documento de identificación y certificación bancaria) por parte del asegurado.

En esta cobertura se debe tener en cuenta que para los casos que se detallan a continuación el servicio debe irse hasta el límite de cobertura:

- ✓ Cuando el vehículo se encuentre en garantía y el asegurado solicite que sea llevado al concesionario donde adquirió el automotor.
- ✓ Cuando el asegurado sea una entidad del Estado, y solicite sea llevado el vehículo al taller donde tenga contratado el mantenimiento y/o arreglo de sus vehículos.

- ✓ Cuando sea necesario el traslado a las ciudades que han sido incorporadas a las áreas metropolitanas o estén cercanas a las ciudades capitales, como Soacha a Bogotá, Jamundí, Yumbo a Cali; Floridablanca, Giron, a Bucaramanga o similares.

Los daños causados por los proveedores del servicio de grúa al vehículo o terceros durante la prestación del servicio, son de responsabilidad del proponente seleccionado y deberá responder dentro de los siguientes diez (10) días hábiles al evento por el arreglo de los mismos, frente a esta situación se debe informar a **LA PREVISORA S.A.** para conciliar con el asegurado (en ningún caso deben existir arreglos directos entre asistencia y el asegurado, se debe contar con la aprobación de la Gerencia Técnica de Automóviles).

4.2.6.2 SERVICIO DE TAXI EN CASO DE ACCIDENTE O AVERÍA (Desde el kilómetro cero "0")

En todos los casos de accidente o avería, el proponente seleccionado pondrá a disposición del asegurado y acompañante el servicio de taxi para el desplazamiento hasta su domicilio habitual o el lugar de destino, con un límite por evento máximo de cobertura de 5 SMLDV.

4.2.6.3 LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE PIEZAS DE REPUESTOS (Desde el kilómetro cero "0")

El proponente seleccionado se encargará de la localización de piezas de repuesto necesarias para la reparación del vehículo Asegurado o conductor, cuando no fuera posible su obtención en el lugar de reparación y éste asumirá los costos de envío de dichas piezas al taller donde se encuentre el vehículo, siempre que éstas estén a la venta en Colombia. Serán por cuenta del Asegurado o conductor el costo de las piezas de repuesto. La cobertura máximo 20 SMLDV.

4.2.6.4 SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES (A partir del kilómetro cero "0")

El proponente seleccionado transmitirá por solicitud del asegurado o conductor, mensajes urgentes debidamente justificados, relativos a cualquiera de los hechos objeto de las prestaciones a que se refieren las asistencias, u otra situación de emergencia, dentro del territorio colombiano, a cualquier hora del día, los 365 días del año.

4.2.6.5 TRASLADO MÉDICO DE URGENCIA (A partir del kilómetro cero “0”)

El proponente seleccionado coordinará y pagará los gastos de traslado del Asegurado o conductor, cuando sufra un accidente o enfermedad súbita. El traslado se realizará en el medio más idóneo considerado por el médico tratante (ambulancia terrestre o aérea) hasta el centro hospitalario más cercano, sin límite de eventos por año, hasta el equivalente a 20 SMLDV por evento.

4.2.6.6 ASISTENCIA JURÍDICA (A partir del kilómetro cero “0”)

La prestación de los servicios relacionados a la asistencia jurídica será de forma preliminar y operará en el evento en que el vehículo Asegurado se encuentre directamente involucrado en un accidente de tránsito. La Asistencia Jurídica se prestará a través de la RED JURÍDICA NACIONAL DE ABOGADOS del proponente seleccionado con experiencia e idoneidad en la prestación de los servicios jurídicos para atender la operación de **LA PREVISORA S.A.** con convenios o contrato directo, buscando garantizar la mejor calidad, oportunidad y atención en la prestación de este servicio.

LA PREVISORA S.A. tendrá la facultad de solicitar la exclusión o retiro de algún abogado del proponente seleccionado que no cumpla con los requerimientos de **LA PREVISORA S.A.** o haya recibido continuas quejas por el mal servicio prestado e inconvenientes presentados.

El proponente seleccionado deberá mantener comunicación con los abogados designados, con el ánimo de mantenerlos al tanto de las respectivas actuaciones jurídico procesales en procura de hacer valer las Garantías Legales de los Asegurados, después de realizada la etapa preliminar y con el fin de continuar con el proceso.

El abogado designado por el proponente seleccionado y éste, se comprometen a presentar a **LA PREVISORA S.A.** en la periodicidad que sea establecida por las áreas pertinentes, los informes detallados de los procesos atendidos, el estado de los mismos y cualquier otra novedad relativa al tema.

La prestación de servicios relacionados a la asistencia jurídica operará en el evento en que la motocicleta afiliada se encuentre directamente involucrada en un accidente de tránsito.

4.2.6.6.1 ASISTENCIA JURÍDICA PRESENCIAL EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO

En todos los casos, en el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito del vehículo Asegurado o conductor, el proponente seleccionado asistirá al conductor con asesoría profesional y acompañamiento, mediante la presentación de un abogado en el lugar de los hechos con el fin de tomar las medidas necesarias ante las autoridades competentes para que nuestro asegurado o conductor tenga pruebas o herramientas para afrontar un posible proceso legal.

La asistencia jurídica comprende todas las actuaciones y asesoría en la etapa previa a la versión libre y/o a la indagatoria. Esta etapa incluye el proceso de recuperación del vehículo con el fin de obtener la entrega provisional y/o definitiva del automotor cuando éste quede en poder de las autoridades competentes con motivo de la ocurrencia del siniestro, la versión libre y la asesoría prestada al conductor del vehículo para su liberación. Las mencionadas actuaciones deben acreditarse con las correspondientes certificaciones o constancias expedidas por las autoridades competentes.

El presente servicio se prestará en concordancia con los parámetros normativos fijados en la Ley 906 de 2004, Código de Procedimiento Penal.

Este servicio se prestará únicamente de manera presencial en el lugar de los hechos dentro de los tiempos previstos en los ANS.

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.**

4.2.6.6.2 SERVICIOS DE ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA EN CASOS DE IMPOSICIÓN DE COMPARENDO

En el evento que al Asegurado o al Conductor le sea impuesto un comparendo por una autoridad de tránsito, el proponente seleccionado le prestará los siguientes servicios de Orientación Jurídica Telefónica mediante los cuales se le suministrará información general sobre los siguientes temas.

- Infracciones del Código Nacional de Tránsito Terrestre.
- Tipos de sanciones por infracciones del Código Nacional de Tránsito Terrestre.
- Sanciones especiales.
- Gradualidad de las sanciones.
- Jurisdicción y Competencia de las autoridades de Tránsito.
- Procedimiento en el evento de la supuesta comisión de una contravención o infracción de tránsito.
- Recursos contra las providencias que se dicten dentro del procedimiento de tránsito.
- Ejecución de la sanción.
- Caducidad de la acción por contravención a las normas de tránsito.
- Actuación en caso de imposición de comparendo al conductor para el transporte público.

En concordancia con las disposiciones legales, el proponente seleccionado no garantiza resultado alguno como consecuencia de la orientación jurídica, salvo que se compruebe dolo o mala fe de la misma.

El presente servicio se prestará sin límite de eventos por año y las 24 horas de los 365 días del año.

4.2.6.6.3 APORTE ECONÓMICO EN CASO DE PRIVACIÓN DE LIBERTAD EN CASA CÁRCEL

En los casos que el Asegurado o conductor sea privado de la libertad en una casa cárcel, el proponente seleccionado asumirá un aporte económico de 50 SMLDV, para gastos generados con ocasión del ingreso a dicho centro carcelario.

4.2.6.6.4 ASISTENCIA EN AUDIENCIA DE COMPARENDOS

Asistencia presencial de Abogado del proponente seleccionado ante la autoridad de tránsito respectiva en la Audiencia que al asegurado o conductor le sea señalada en virtud de la imposición de un comparendo en los términos del Código Nacional de Tránsito.

4.2.6.6.5 ASISTENCIA JURÍDICA PRESENCIAL EN CASO DE HURTO DE LA MOTOCICLETA

A través de éste servicio el proponente seleccionado prestará al asegurado o al conductor la Orientación Jurídica por profesionales en Derecho, las 24 horas del día los 365 días del año, respecto a los trámites necesarios que debe seguir ante las autoridades competentes para la presentación del denuncia, presentación de testigos, prueba de la calidad de propietario y respecto de los requisitos necesarios para la entrega de la motocicleta en caso de ser recuperado. En concordancia con las disposiciones legales, el proponente seleccionado no garantiza resultado alguno como consecuencia de la orientación jurídica, salvo que se compruebe dolo o mala fe de la misma.

4.2.6.6.7 REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS, GRÚAS Y CONCESIONARIOS (A partir del kilómetro cero "0")

El proponente seleccionado a solicitud del asegurado proporcionará vía telefónica información de direcciones y números telefónicos de talleres mecánicos adscritos a **LA PREVISORA S.A.**, de grúas y de concesionarios ubicados dentro de la República de

Colombia y en las ciudades más cercanas al lugar donde se encuentre el Asegurado o conductor.

4.2.6.8 REFERENCIAS MÉDICAS

En caso de accidente de tránsito o urgencia médica durante viaje, el proponente seleccionado le proporcionará vía telefónica información general sobre los centros de atención médica (clínicas, hospitales, droguerías) más cercanos al lugar de los hechos. Los gastos derivados por la atención médica serán cubiertos por cuenta y riesgo del asegurado.

El proponente seleccionado no es responsable por el servicio o trabajos realizados por las personas sobre las que se haya proporcionado servicios de referencia, ni ofrece garantía alguna sobre los trabajos que contrate el asegurado con alguna de estas personas.

4.2.6.9 INFORME DEL ESTADO DE CARRETERAS (A partir del kilómetro cero "0")

El proponente seleccionado informará al Asegurado y/o Conductor cuando así lo requieran, del estado de las carreteras en todo el país, indicando si existen problemas de orden público, trabajos adelantados en las mismas, tráfico y cualquier situación que pueda afectar la libre circulación de las motocicletas.

4.2.6.10 EXCLUSIONES

Se aceptaran como únicas exclusiones de la cobertura objeto del presente contrato las consecuencias de los hechos siguientes:

- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.

- Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Los que se produzcan cuando por el asegurado o por el conductor se hubiesen infringido las disposiciones reglamentaras en cuanto a requisitos y número de personas transportadas o forma de acondicionarlos, siempre que la infracción haya sido causa determinante del accidente o evento causante del siniestro.
- Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo asegurado en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos, en pruebas de seguridad o resistencia.
- Los causados por mala fe del asegurado o conductor.
- No se reembolsaran los gastos o arreglos de cualquier índole que realice el beneficiario en el lugar del accidente o posteriores a este, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de **LA PREVISORA S.A.** Tampoco serán reembolsados los gastos o arreglos originados por auto-asistencia del beneficiario sin la previa autorización de **LA PREVISORA S.A.**
- En los casos de solicitud de servicios, cuando hayan carreteras que presenten restricción horaria de tránsito, derrumbes, inundaciones, zonas y vías catalogadas de alto riesgo por las autoridades respectiva, vías en construcción, carreteras destapadas, vías de difícil acceso, carreteras y vías que presenten manifestaciones públicas o restricción de circulación, el proponente seleccionado deberá realizar el respectivo reembolso de acuerdo con los límites establecidos en el servicio solicitado, ocho (8) días hábiles después de la radicación de los documentos respectivos como son: factura original, copia del documento de identificación y certificación bancaria.

4.2.6.11 REEMBOLSOS

En los casos excepcionales en que el proveedor de la asistencia no pueda prestar algún servicio de los relacionados, deberá informarle al usuario un número de autorización previo, para que pueda realizar la solicitud del reembolso.

La remisión de los documentos deberá hacerla a la Sucursal de **LA PREVISORA S.A.** más cercana a su domicilio o a la Gerencia Técnica de Automóviles ubicada en la Calle 57 No. 9-07 Piso 7° de Bogotá, para que el proveedor gestione directamente al asegurado el pago de la cuantía reclamada teniendo en cuenta los límites establecidos y presentando de los siguientes documentos:

- Carta narrando los hechos ocurridos con ocasión de la solicitud del servicio de asistencia y relacionando el número de autorización previo del reembolso dado.
- Factura original para el pago (factura del servicio o cuenta de cobro).
- Certificación bancaria de una cuenta del asegurado.
- Copia de la cédula de ciudadanía.

4.3 CONDICIONES ASISTENCIA DOMICILIARIA

4.3.1 CONDICIONES OBLIGATORIAS ASISTENCIA DOMICILIARIA

A continuación se presentan los requisitos mínimos obligatorios del servicio de asistencia domiciliaria el cual es ofrecido en las pólizas de Áreas Comunes Residencial y Comercial (Copropiedades), Establecimientos Educativos, Pymes y Hogar, que el proponente deberá ofrecer:

4.3.1.1 CONDICIONES GENERALES SERVICIO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES

4.3.1.1.1 ASISTENCIA DOMICILIARIA ÁREAS COMUNES RESIDENCIALES Y/O COMERCIALES (COPROPIEDADES), ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS Y PYMES

Garantías de asistencia a los establecimientos asegurados

El proponente seleccionado garantizará el funcionamiento de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios con el fin de limitar y controlar las pérdidas o los daños materiales, presentados en la edificación del inmueble asegurado como consecuencia de la realización de un evento súbito, imprevisto y accidental y se encuentre dentro del límite establecido por evento, esta atención deberá estar disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. El alcance de este servicio solo aplica para las áreas comunes del establecimiento asegurado.

Servicio de Plomería

Cuando como consecuencia de una avería súbita e imprevista, en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitaria propias de las áreas comunes de la copropiedad y/o establecimiento asegurado, se presente una avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, el proveedor enviará a un técnico especializado, que realizará la "Asistencia de Emergencia" para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma equivalente a 40 SMDLV por evento, con un máximo de quince (15)* eventos por vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

*Del número total de eventos ofrecidos para este servicio, el asegurado podrá hacer uso solo de cinco (5) eventos máximo para las áreas privadas de la copropiedad bajo los mismos topes y alcances de la cobertura. Estos servicios solo podrán ser coordinados a través de la administración.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado, etc.

Este servicio no tendrá cobertura en los siguientes eventos, por lo tanto, el proveedor no podrá oponer razones diferentes para no prestar este servicio de asistencia:

- a) Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias, estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- b) Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- c) Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, por humedades o filtraciones.
- d) Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: cisternas, inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble asegurado.
- e) Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
- f) Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble asegurado, incluyendo pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.
- g) Cuando el daño sea resultado de errores, en acabados o en emboquillamientos.
- h) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado

El proveedor no será responsable por las labores de compra, instalación, resane, enchape y acabado de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Servicio de Electricidad

Cuando como consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias de las áreas comunes de la copropiedad y/o establecimiento asegurado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, el proveedor enviará a un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia"

necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. La asistencia de emergencia debe incluir la reparación de tableros de circuitos eléctricos, el cambio y/o reparación de totalizadores o cuchillas, breakers, fusibles (de las mismas características técnicas al averiado) dañados por corto circuito o sobrecarga. El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma equivalente a 40 SMLDV por evento, con un máximo de quince (15)* eventos por vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

*Del número total de eventos ofrecidos para este servicio, el asegurado podrá hacer uso solo de cinco (5) eventos máximo para las áreas privadas de la copropiedad bajo los mismos topes y alcances de la cobertura. Estos servicios solo podrán ser coordinados a través de la administración.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado etc.

Este servicio no tendrá cobertura en los siguientes eventos, por lo tanto, el proveedor no podrá oponer razones diferentes para no prestar este servicio de asistencia:

- a) Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastros, sockets y/o fluorescentes.
- b) Cuando el daño se presente en electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- c) Cuando el daño sea resultado de errores en acabados y en emboquillamientos.
- d) Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que no obstante se encuentren en el área común, hagan parte de áreas las áreas privadas según el reglamento de propiedad horizontal.
- e) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía

El proveedor no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Servicio de Cerrajería

Cuando como consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de las áreas comunes de la copropiedad y/o del establecimiento asegurado, el proveedor enviará al inmueble asegurado, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso al predio y el correcto cierre de la puerta de las áreas comunes de la copropiedad y/o del establecimiento asegurado. El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma equivalente a 40 SMLDV por evento, con un máximo de quince (15)* eventos por vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de la mano de obra y el traslado del técnico.

*Del número total de eventos ofrecidos para este servicio, el asegurado podrá hacer uso solo de cinco (5) eventos máximo para las áreas privadas de la copropiedad bajo los mismos topes y alcances de la cobertura. Estos servicios solo podrán ser coordinados a través de la administración.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado, etc.

Estos eventos no tendrán cobertura, en los siguientes casos:

- a) Cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso, a partes internas del inmueble a través de puertas interiores,
- b) Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

Reposición de Vidrios en caso de Rotura Accidental

Cuando como consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte de las áreas comunes de la copropiedad y/o del establecimiento asegurado, el proveedor enviará a un técnico que realizará la "Asistencia de Emergencia" de reposición del(os) vidrio(s) respectivos(s) siempre y cuando las circunstancias lo permitan. Este servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma equivalente a 40 SMLDV por evento, con un máximo de quince (15)* eventos por vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales, la mano de obra y el traslado del técnico.

*Del número total de eventos ofrecidos para este servicio, el asegurado podrá hacer uso solo de cinco (5) eventos máximo para las áreas privadas de la copropiedad bajo los mismos topes y alcances de la cobertura. Estos servicios solo podrán ser coordinados a través de la administración.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado etc.

Estos eventos no tendrán cobertura, en los siguientes casos:

- a) Cuando se trate de vidrios como marquesinas, claraboyas y/o tragaluces.
- b) Cualquier clase de espejos, divisiones de baño.
- c) En áreas privadas, cuando se trate de vidrios internos del predio que no hagan parte del encerramiento del mismo.

El proveedor no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo

Cobertura de Reparación o Sustitución de Tejas por Rotura

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de tejas de asbesto cemento, barro, cerámica, plástica, acrílicas y fibra de carbono y que formen parte de la cubierta del inmueble, se enviará con la mayor brevedad un técnico que realizará la "Asistencia de Emergencia". Este servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma de 40 SMLD por evento, con un máximo de quince (15)* eventos por vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

*Del número total de eventos ofrecidos para este servicio, el asegurado podrá hacer uso solo de cinco (5) eventos máximo para las áreas privadas de la copropiedad bajo los mismos topes y alcances de la cobertura. Estos servicios solo podrán ser coordinados a través de la administración.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado etc.

Se deja expresa constancia que el proveedor no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Estos eventos no tendrán cobertura, en los siguientes casos:

- a) Cuando se trate de la reparación de goteras que no tengan como causa la rotura de tejas.
- b) Cuando la cubierta sea en concreto simple o reforzado.
- c) Cuando la cubierta sea de concreto simple o reforzado y presente cualquier problema de impermeabilización, fisuras y similares.

- d) No tendrá cobertura cualquier elemento que haga parte del sistema de soporte estructural de la cubierta en general.
- e) Cuando las tejas presenten problemas de envejecimiento prematuro o normal, manifestada en cristalización de la teja, producto de la exposición directa a los rayos solares o por exposición constantemente a la intemperie.
- f) Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: canales, bajantes, o cualquier elementos de conducción de aguas lluvias a nivel de cubiertas del inmueble asegurado.

Servicios de coordinación y referencia de técnicos

Cuando el asegurado requiera servicios de técnicos en las áreas comunes o privadas de la copropiedad o del establecimiento asegurado, relacionados con el mantenimiento de los mismos: carpintería, cerrajería, plomería, ebanistería, fontanería o reparación de electrodomésticos, el proveedor referenciará técnicos para la prestación de estos servicios. Sin límites de eventos.

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

Gastos de traslado de bienes

Cuando como consecuencia de un evento relacionado y/o amparado por las coberturas de la póliza, las áreas comunes de la copropiedad y/o establecimiento asegurado queden en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad de los bienes de la misma, el proveedor asumirá el costo del acarreo de los muebles y/o enseres que indique el asegurado, hasta por 30 SMLDV por evento, con un máximo de cuatro (4)

eventos por vigencia de la póliza. El proveedor garantizará los gastos de depósito y custodia de los bienes trasladados, en una bodega elegida por el asegurado, hasta un límite de 55 SMLDV.

Orientación jurídica vía telefónica

El proveedor proporcionará sin costo al asegurado, la Orientación Jurídica relacionada con la asistencia domiciliaria en áreas comunes residenciales y/o comerciales (copropiedades), establecimientos educativos y pymes, vía telefónica de profesionales en derecho las 24 horas del día los 365 días del año, hasta por 40 SMLDV por evento, con un máximo de dos (2) eventos por vigencia de la póliza.

Cobertura de asistencia jurídica por responsabilidad civil extracontractual

El proveedor designará y pagará los honorarios de un abogado que represente los intereses del asegurado hasta por 40 SMLDV por evento, con un máximo de dos (2) eventos por vigencia de la póliza.

Coordinación de traslado médico en ambulancia terrestre

En caso de un accidente ocurrido dentro de las áreas comunes o privadas de la copropiedad y/o establecimiento asegurado, el proveedor coordinará y hará seguimiento 100% del arribo de unidades médicas para trasladar al afectado sin costo hasta el centro médico asistencial más cercano desde el predio asegurado.

Servicio de Información de LA PREVISORA S.A.

Los asegurados podrán acceder mediante una llamada telefónica a información de números telefónicos y direcciones de sedes y oficinas a nivel Nacional de **LA PREVISORA S.A.**, así como de información general de sus productos.

Cobertura de Jardinería

Cuando como consecuencia de un evento relacionado y/o amparado por las coberturas de la póliza, las plantas de los jardines de la copropiedad y/o establecimiento asegurado se vean afectadas, el proveedor enviará sin costo y previo acuerdo con el beneficiario, un especialista para adelantar los trabajos de jardinería y rehabilitar la zona afectada hasta por 30 SMLDV por evento, con un máximo de dos (2) eventos por vigencia de la póliza.

Gastos de reparación de propiedades vecinas de terceros derivadas de una responsabilidad civil extracontractual

El proveedor sufragará, mediante el envío de un técnico especializado, los gastos de reparación por los daños materiales causados a las propiedades vecinas de terceras personas, con ocasión de un incendio, explosión, derrames accidentales y/o imprevistos de agua, surgidos en la copropiedad y/o establecimiento asegurado, hasta por 40 SMLDV por evento, con un máximo de dos (2) eventos en la vigencia de la póliza.

Garantía de los servicios: El proponente seleccionado dará garantía máximo de tres (3) meses, por todos los trabajos realizados por sus técnicos o su personal autorizado. Esta garantía se pierde cuando el asegurado adelante trabajos con personal diferente al del proveedor, sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

Reembolso: En los casos en que el proveedor no tenga disponibilidad inmediata, o no cuente con técnicos especializados en el ámbito territorial definido para el servicio, el asegurado tendrá derecho al reembolso de los gastos incurridos por la ocurrencia de los eventos cubiertos, hasta los límites establecidos en cada uno de ellos, siempre y cuando el asegurado cumpla con las siguientes obligaciones: a) El Asegurado deberá solicitar la autorización a través de la línea de asistencia, informando el nombre del destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la póliza del seguro, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa. Una vez reciba la solicitud previa, **LA PREVISORA S.A.** le dará al asegurado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso **LA PREVISORA S.A.** realizará un reembolso

sin que haya sido autorizado previamente por la línea de Asistencia y sin que el Asegurado haya remitido las facturas originales correspondientes al servicio autorizado en mención.

El proponente seleccionado proporcionará al asegurado cuando este lo requiera, la liquidación en forma verbal de las prestaciones sociales de las personas de servicios generales toderos y/o vigilantes, hasta por dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza.

El proponente seleccionado brindará al asegurado la información en forma verbal de las empresas de vigilancia que se encuentren legalmente constituidas, cuando estos lo requieran hasta por dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza.

4.3.1.1.2 COBERTURAS ADICIONALES

- **Soporte Telefónico PC**

El proponente seleccionado se encargará de brindar soporte y resolver las dudas que se presenten sobre el uso de internet, programas como Excel, Power Point y Word, sistema operativo Windows y Mac. El asegurado se podrá comunicar las 24 horas del día, los siete días de la semana para solicitar este servicio. Este soporte telefónico será ilimitado.

- **Aseadora Sustituta**

Cuando a consecuencia de un siniestro en la copropiedad derivado de un incendio, rayo, explosión, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas, impacto de vehículos que no sean de propiedad de las personas que habiten en la copropiedad o de sus copropietarios, la aseadora resulte herida y sea necesaria su hospitalización por más de tres (3) días, el proponente seleccionado enviará una aseadora para que la sustituya por un periodo máximo de cinco (5) días y por un máximo de 5 SMDLV por día y máximo cuatro (4) eventos por vigencia. Esta cobertura se brinda únicamente en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali.

- **Referencia de Profesionales**

A consecuencia de un hecho súbito e imprevisto ocurrido en el domicilio asegurado, el proponente seleccionado referenciará técnicos en las siguientes especialidades: 1) Secado de alfombras, 2) Carpintero, 3) Pintor, 4) Arquitecto, 5) Técnicos en mantenimientos varios (Lavadora, nevera, horno), el costo de la prestación de alguno de estos servicios estará a cargo del beneficiario correspondiente.

- **Asistencia Jurídica**

Emisión de conceptos jurídicos: Previo análisis de la información aportada por el asegurado y la evaluación de las inquietudes planteadas por el mismo, el proponente seleccionado solo emitirá un concepto jurídico, en aspectos relativos a derecho civil y de familia, derecho penal, derecho administrativo y tributario, derecho mercantil, comercial, derecho policivo y laboral, cuando el asegurado requiera alentar una consulta en tales aspectos. Tendrá un límite de dos (2) consultas por vigencia póliza.

- **Exclusiones**

Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.

Los derivados de la energía nuclear radiactiva.

4.3.1.2 CONDICIONES GENERALES SERVICIO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR

4.3.1.2.1 ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR

Garantías de asistencia al hogar

El proveedor garantizará el funcionamiento de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios con el fin de limitar y controlar las pérdidas o los

daños materiales, presentados en el inmueble asegurado como consecuencia de la realización de un evento súbito, imprevisto y accidental, que este cubierto por la póliza de seguro y se encuentre dentro del límite establecido por evento, esta atención deberá estar disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Servicio de Plomería

Cuando como consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitaria propias del inmueble asegurado (instalaciones fijas de agua potable e hidrosanitarias), se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, el proveedor enviará a un técnico especializado, que realizará la "Asistencia de Emergencia" para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado hasta por la suma equivalente a 45 SMDLV, sin límite de eventos durante la vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado etc.

Este servicio no tendrá cobertura en los siguientes eventos, por lo tanto, el proveedor no podrá oponer razones diferentes para no prestar este servicio de asistencia:

- a) Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- b) Cuando se trate de reparación de goteras, de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- c) Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, por humedades o filtraciones.

- d) Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: cisternas, inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble asegurado.
- e) Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
- f) Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble asegurado, incluyendo pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.
- g). Cuando el daño sea resultado de errores en acabados o en emboquillamientos.
- h) Cuando el daño se presente en tuberías, que no obstante se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- i) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.

El proveedor no será responsable por las labores de compra, instalación, resane, enchape y acabado de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo

Servicio de Electricidad

Cuando como consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del inmueble asegurado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, el proveedor enviará a un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. La asistencia de emergencia debe incluir la reparación de tableros de circuitos eléctricos, el cambio y/o reparación de totalizadores o cuchillas, breakers, fusibles (de las mismas características técnicas al averiado) dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del predio asegurado. El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma equivalente a 45 SMLDV por evento, sin límite de eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado etc.

Este servicio no tendrá cobertura en los siguientes eventos, por lo tanto, el proveedor no podrá oponer razones diferentes para no prestar este servicio de asistencia:

- a) Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockets y/o fluorescentes.
- b) Cuando el daño se presente en electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- c) Cuando el daño sea resultado de errores en acabados y en emboquillamientos.
- d) Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que no obstante se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- e) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.

Parágrafo Primero: Se deja expresa constancia que el proveedor no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo

Servicio de Cerrajería

Cuando como consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura, por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de alguna de las puertas exteriores o interiores del inmueble asegurado, el proveedor enviará al inmueble asegurado, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta y arreglar o en caso

necesario sustituir la cerradura de la misma por una de características similares. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma equivalente a 45 SMLDV por evento, sin límite de eventos. El valor anterior incluye el costo de la mano de obra y el traslado del técnico.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado etc.

Estos eventos no tendrán cobertura, en los siguientes casos:

a) Se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

Se deja expresa constancia que el proponente seleccionado no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Cobertura de reparación o sustitución de tejas por rotura

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de tejas de asbesto cemento, barro, cerámica, plástica, acrílicas y fibra de carbono y que formen parte de la cubierta del inmueble, el proponente seleccionado enviará con la mayor brevedad un técnico que realizará la "Asistencia de Emergencia". Este servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma de 45 SMLDV por asistencia, sin límite de eventos durante la vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer

condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado etc.

Se deja expresa constancia que el proveedor no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Este servicio no tendrá cobertura en los siguientes eventos, por lo tanto, el proveedor no podrá oponer razones diferentes para no prestar este servicio de asistencia:

- a) Cuando se trate de la reparación de goteras que no tengan como causa la rotura de tejas.
- b) Cuando la cubierta sea en concreto simple o reforzado.
- c) Cuando la cubierta sea de concreto simple o reforzado y presente cualquier problema de impermeabilización, fisuras y similares.
- d) Cuando la instalación no cumpla con las especificaciones técnicas del fabricante o constructor.
- e) No tendrá cobertura cualquier elemento que haga parte del sistema de soporte estructural de la cubierta en general.
- f) Cuando las tejas presenten problemas de envejecimiento prematuro o normal, manifestada en cristalización de la teja, producto de la exposición directa a los rayos solares o por exposición constantemente a la intemperie.
- g) Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: canales, bajantes, o cualquier elementos de conducción de aguas lluvias a nivel de cubiertas del inmueble asegurado.

Reposición de vidrios de fachada en caso de rotura accidental

Cuando como consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas o de las puertas que formen parte de la fachada que dé hacia la calle, la cual incluye la puerta principal de acceso directo de la vivienda en el caso de casas o viviendas unifamiliares, o la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de las fachadas que den hacia los aislamientos del edificio en

el caso de apartamentos o unidades de vivienda que hagan parte de un edificio, el proveedor enviará a un técnico que realizará la "Asistencia de Emergencia" de reposición del(os) vidrio(s) respectivos(s), siempre y cuando las circunstancias lo permitan. Este servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma equivalente a 45 SMLDV por evento, sin límite de eventos durante la vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales, la mano de obra y el traslado del técnico.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado etc.

Estos eventos no tendrán cobertura, en los siguientes casos:

- a) Cuando se trate de vidrios que a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda, como marquesinas, claraboyas, tragaluces.
- b) Cualquier clase de espejos, divisiones de baño.

Se deja expresa constancia que el proponente seleccionado no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Se incluyen las exclusiones de motines, asonadas, actos vandálicos o exclusiones por deterioro normal o desgaste de marcos o ventanas.

Cobertura de des inundación de alfombras

En caso que la alfombra resulte afectada por una inundación a causa de un daño de plomería amparado en el presente contrato, el proveedor enviará al inmueble asegurado, sin costo y previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que

adelantará las labores para efectuar la des inundación de la alfombra, hasta por la suma equivalente a 30 SMLDV por evento, dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza.

Cobertura de secado de alfombras

En caso que la alfombra resulte afectada por una inundación a causa de un daño de plomería, el proveedor enviará, sin costo y previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que realizará el secado de la alfombra, hasta por la suma equivalente a 30 SMLDV por evento, dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza.

El proponente seleccionado no se responsabiliza bajo éste amparo, del lavado y/o reposición de las alfombras.

Amparo de instalaciones de gas

El proveedor enviará al inmueble asegurado, sin costo y previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones de gas (natural o propano) del inmueble asegurado, exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de gas natural o propano. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones de gas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición instalación, resane, enchape y acabado.

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, rejillas, válvulas, adaptadores, registros, uniones, niples, yeas, tees, tapones y/o codos hasta por la suma equivalente a 30 SMLDV por evento, dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza.

No habrá cobertura de gasfitería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- a) Cuando el daño se presente en gas domésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por gas.
- c) Cuando el daño se presente en instalaciones de gas, que no obstante se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- d) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio de gas (natural o propano).
- e) Cuando el daño se presente en los tanques de almacenamiento de gas, en las pipetas o cualquier otro recipiente empleado para su almacenamiento.
- f) Cuando el daño se presente en instalaciones que no cumplan las especificaciones técnicas vigentes reguladas por la Comisión Reguladora de Energía y Gas (CREG) y/o por la normas del Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC).

Se deja expresa constancia que el proponente seleccionado no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Servicios de coordinación y referencia de técnicos en el hogar

Cuando el asegurado requiera servicios de técnicos en el hogar, relacionados con el mantenimiento de la vivienda: carpintería, cerrajería, plomería, ebanistería, fontanería o reparación de electrodomésticos, el proveedor proporcionara el nombre y teléfonos de estas personas.

Envío y pago de vigilante por inhabitabilidad de la vivienda beneficiada debido a desprotección en sus accesos

En caso que la vivienda beneficiada como consecuencia de un hecho súbito e imprevisto amparado en la póliza, o se produzca daño grave en sus accesos desde el exterior, y/o que ocasione la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas o de las puertas que formen parte de la fachada que dé hacia la calle, la cual incluye la puerta principal de

acceso directo de la vivienda, en el caso de casas o viviendas unifamiliares, o la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de las fachadas que den hacia los aislamientos del edificio en el caso de apartamentos o unidades de vivienda que hagan parte de un edificio, y comprometa de manera verificable la seguridad de los bienes de la misma, el proveedor se encarga del envío y pago de vigilancia, máximo hasta por 45 SMLDV, máximo dos (2) eventos en la vigencia de la póliza.

Estadía en hotel por inhabilitación de la vivienda

Cuando la vivienda asegurada, resultara inhabitable como consecuencia de un evento amparado por la póliza, el proveedor cubrirá los gastos de habitación del asegurado y/o residentes habituales de la vivienda en un hotel, mínimo hasta por 260 SMLDV, por máximo cinco (5) noches continuas y dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza.

Envío y pago de acarreo de muebles y/o enseres por inhabilitación de la vivienda

Cuando la vivienda asegurada, resultará inhabitable como consecuencia de un evento amparado por la póliza, el proveedor asumirá el costo del acarreo de los muebles y/o enseres que indique el asegurado hasta su domicilio provisional, dentro del mismo municipio de la vivienda beneficiada, máximo hasta por 55 SMLDV por evento, y dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza. Igualmente el proveedor garantizará los gastos de depósito y custodia de los bienes trasladados, en una bodega elegida por el beneficiario, hasta un límite de 55 SMLDV.

Transporte de retorno anticipado por daño en la vivienda que la deje inhabitable

En caso que el asegurado se encuentre de viaje fuera de su ciudad de domicilio, y como consecuencia de un accidente o hecho fortuito que produzca daño grave al interior de su vivienda asegurada, haciéndose imprescindible su presencia sin que ninguna otra persona pudiera sustituirle, el proveedor asumirá los gastos de transporte del asegurado hasta su domicilio, en el medio de transporte que el proponente seleccionado considere más idóneo, un evento por vigencia de la póliza.

Servicio de alquiler de electrodomésticos

El proveedor asumirá los gastos de alquiler de televisor y/o video VHS/DV, cuando como consecuencia de un cortocircuito, se produzca el daño definitivo en los mismos, por un mínimo de treinta (30) días calendario un evento por vigencia de la póliza.

Orientación jurídica vía 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.

Orientación jurídica vía telefónica por responsabilidad civil

El proveedor prestará sin costo al asegurado orientación jurídica vía telefónica por profesionales en Derecho en los eventos en que el asegurado se encuentre involucrado, en accidentes que le generen o puedan generar responsabilidad civil extracontractual.

Coordinación de traslado médico en ambulancia terrestre

En caso de enfermedad o accidente del asegurado, el proveedor coordinará y hará seguimiento 100% del arribo de unidades médicas, para trasladar al beneficiario sin costo hasta el centro médico asistencial más cercano, hasta dos (2) eventos por vigencia de la póliza.

Consulta médica domiciliaria

Cuando el asegurado requiera una consulta médica domiciliaria como consecuencia del accidente o enfermedad general, el proveedor pondrá a su disposición sin costo un médico para que adelante la consulta en el inmueble asegurado, hasta dos (2) eventos por vigencia de la póliza.

Servicio de información de LA PREVISORA S.A.

Los asegurados podrán acceder mediante una llamada telefónica a información de números telefónicos y direcciones de sedes y oficinas a nivel Nacional de **LA PREVISORA S.A.**, así como de información general de sus productos.

Servicio de tutoría escolar en caso de accidentes

Si como consecuencia de un accidente un(a) hijo(a) del asegurado debe permanecer en reposo en su domicilio, el proveedor, asume el pago de los honorarios de un tutor particular en áreas básicas: Matemáticas, Física, Química, Literatura, Historia, Geografía y Ciencias Naturales, por un periodo máximo de treinta (30) horas por evento, máximo dos (2) eventos por vigencia de la póliza.

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.

Servicio de información de páginas web

El proveedor brindará información de páginas web relacionadas con la consulta de instituciones académicas y bibliotecas virtuales de Colombia.

Cobertura de jardinería

Cuando como consecuencia de un evento relacionado y/o amparado por las coberturas de la póliza, las plantas de los jardines del establecimiento asegurado se vean afectadas, el proveedor enviará sin costo y previo acuerdo con el beneficiario, un especialista para adelantar los trabajos de jardinería y rehabilitar la zona afectada hasta por 30 SMLDV, por evento, con un máximo de dos (2) eventos por vigencia de la póliza.

Gastos de reparación de propiedades vecinas de terceros derivadas de una responsabilidad civil extracontractual

El proveedor sufragará, mediante el envío de un técnico especializado, los gastos de reparación por los daños materiales causados a las propiedades vecinas de terceras personas, con ocasión de un incendio, explosión o derrames accidentales o imprevistos de agua, surgidos en el inmueble asegurado, hasta por 40 SMLDV y dos (2) eventos en la vigencia de la póliza.

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.

Servicio informativo sobre animales domésticos

El proveedor, a solicitud del beneficiario, le proporcionará información relacionada con direcciones y teléfonos de veterinarios clínicas veterinarias, guarderías de animales domésticos y le informará requisitos de aerolíneas comerciales para viajes con mascotas.

Garantía de los servicios

El proponente seleccionado dará garantía de tres (3) meses, por todos los trabajos realizados por sus técnicos o su personal autorizado. Esta garantía se pierde cuando el asegurado adelante trabajos con personal diferente al del proponente seleccionado sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

Asistencia Mascotas

En caso de enfermedad o accidente de la mascota del asegurado, el proveedor prestará orientación telefónica de primeros auxilios y en caso de gravedad ofrecerá el desplazamiento de un veterinario al predio asegurado, brindará asistencia en sitio y cubrirá los primeros medicamentos hasta un límite de 10 SMDLV por evento. Si la mascota afectada requiere el traslado a un centro hospitalario especializado, el proponente seleccionado se encargará de poner a su disposición un vehículo para la movilización. Esta cobertura tendrá un límite de 20 SMDLV y un evento por vigencia póliza.

Reembolso

En los casos en que el proveedor no tenga disponibilidad inmediata, o no cuente con técnicos especializados en el ámbito territorial definido para el servicio, el asegurado tendrá derecho al reembolso de los gastos incurridos por la ocurrencia de los eventos cubiertos, hasta los límites establecidos en cada uno de ellos, siempre y cuando el asegurado cumpla con las siguientes obligaciones: a) El Asegurado deberá solicitar la autorización a través de la línea de asistencia, informando el nombre del destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la póliza del seguro, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa. Una vez reciba la solicitud previa, **LA PREVISORA S.A.** le dará al asegurado un código de autorización, con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso **LA PREVISORA S.A.** realizará un reembolso sin que se encuentre previamente autorizado por la línea de Asistencia y el asegurado haya remitido las facturas originales correspondientes al servicio autorizado.

El proponente seleccionado, proporcionará al asegurado cuando este lo requiera, la liquidación en forma verbal de las prestaciones sociales de las personas de servicios generales toderos y/o vigilantes, hasta por dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza.

El proponente seleccionado brindará al asegurado la información en forma verbal de las empresas de vigilancia que se encuentren legalmente constituidas, cuando estos lo requieran hasta por dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza.

4.3.1.2.2 COBERTURAS ADICIONALES ASISTENCIA HOGAR:

- **Orientación Psicológica Básica Telefónica**

Cuando el asegurado y/o algún miembro del núcleo familiar sientan la necesidad de una asesoría psicológica, podrá solicitar al proveedor el servicio de orientación psicológica básica telefónica a través de un profesional en psicología hasta por dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza.

- **Orientación telefónica para estudiantes en el exterior**

A solicitud del asegurado y/o algún miembro de su núcleo familiar, el proveedor proporcionará el servicio de información sobre trámites, agencias, especializadas, colegios, intercambios académicos, becas, universidades e instituciones de educación en el exterior y los pasos a seguir en caso de interés del asegurado y/o algún miembro del núcleo familiar de adelantar estudios en el extranjero. El presente servicio se prestará las 24 horas del día, sin límite de eventos.

- **Traslado de escombros por remodelación**

En caso de remodelación de la vivienda (Baños, cocina, pisos, paredes) el proveedor organizará y tomará a su cargo los gastos de traslado de escombros hasta por 35 SMDLV, esta cobertura se limita a un (1) evento por vigencia de la póliza.

- **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.

- **Gastos de Desagüe de agua por inundación dolo para asegurados de Bogotá, Medellín y Cali”**

En caso de inundación de la vivienda asegurada, a causa de daño en el calentador o sus acoples, y si las circunstancias así lo exigieran, el proveedor se hará cargo de los gastos por concepto de desagüe de agua, incluyendo secado de alfombras hasta por 30 SMDLV, un (1) evento por vigencia de la póliza.

- **Traslado en ambulancia aérea**

En caso de lesión o enfermedad súbita e imprevista de cualquiera de los beneficiarios, que requiera a criterio del médico tratante manejo a un centro hospitalario; el proveedor adelantará la coordinación de traslado al paciente hasta la clínica o el centro médico más cercano, un evento eventos por vigencia de la póliza.

4.4 CONDICIONES ASISTENCIA A PERSONAS DE LOS RAMOS DE LA GERENCIA TÉCNICA DE SEGUROS PATRIMONIALES Y VIDA

4.4.1 ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de accidente o enfermedad grave se brindará telefónicamente una orientación médica sobre las medidas básicas que el beneficiario puede llevar a cabo.

El Equipo médico del proveedor le asistirá orientando su inquietud particular, brindando información de las medidas básicas a tomar en relación con los síntomas o molestias que le estén aquejando.

Cobertura ilimitada por beneficiario

Esta cobertura aplica para el asegurado y los beneficiarios

4.4.2 AMBULANCIA BÁSICA Y MEDICALIZADA

En caso de Accidente del Beneficiario se organizará y pagará por el traslado terrestre en ambulancia al centro hospitalario local más cercano al lugar donde ocurrió la emergencia, indicada por el Asegurado o sus familiares.

Esta cobertura es ilimitada en eventos por beneficiario

Este beneficio aplica únicamente para el titular de la póliza

Se enviará ambulancia básica o medicalizada de acuerdo a la emergencia presentada, y el lugar del evento.

4.4.3 MÉDICO A DOMICILIO

En caso de Accidente o Enfermedad grave del Asegurado se enviará un médico a domicilio. Este servicio de asistencia se otorgará siempre y cuando la solicitud se derive de un accidente o enfermedad grave, que pueda ser diagnosticado y tratado fuera de un consultorio médico, que no necesite de **LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS** NIT. 860.002.400-2 Línea de Atención al cliente (1) 3487555 / 01 8000 91 0554 Desde celular #345 / www.previsora.gov.co / Colombia pruebas diagnósticas de laboratorio y/o imagen para concluir un diagnóstico y el tratamiento establecido deba ser otorgado por medio de receta médica autorizada.

Un (1) evento por vigencia de la póliza

Este beneficio aplica únicamente para el titular de la póliza

4.4.4 ALQUILER DE MULETAS EN CASO DE ACCIDENTE

En caso de accidente y de requerir unas muletas, el asegurado podrá solicitar el servicio requerido. Este servicio de asistencia se otorgará siempre y cuando la solicitud se derive de un accidente o enfermedad grave.

Dos (2) eventos por vigencia de la póliza

\$120.000 por evento

Aplica para el titular de la póliza

4.4.5 ASISTENCIA PSICOLÓGICA

Orientación telefónica con un profesional, soporte para manejo de duelo, pérdida de año (padres e hijos), manejo de fármacos en adolescentes.

Dos (2) eventos por vigencia de la póliza

Aplica para asegurado y beneficiarios

4.4.6 SEGUNDA OPINION MÉDICA

A solicitud del beneficiario. El servicio de Segunda Opinión Médica se dará al beneficiario que lo requiera mediante la emisión de un concepto médico por parte de especialistas de acuerdo con la patología. Estos profesionales de la salud se encontrarán ubicados en las principales ciudades del país.

Tres (3) eventos por vigencia de la póliza

Aplica para asegurado y beneficiarios

4.4.7 ACOMPAÑAMIENTO EN CASO DE ACCIDENTE

En caso de accidente y de requerirlo se trasladará a un familiar a la clínica o centro hospitalario donde se encuentre el beneficiario. Cuando el Asegurado sufra un accidente fuera de la ciudad de residencia y que su hospitalización sea mayor a cinco (5) días. Traslado de un (1) familiar ida y regreso en el medio idóneo que el proveedor de asistencia considere más adecuado.

Dos (2) eventos por vigencia de la póliza

Aplica para el asegurado

4.4.8 ASISTENCIAS ESPECIALES

4.4.8.1 ASISTENCIA PARA ESTUDIANTES

- **Asesoría en la realización del currículum laboral**

El proveedor de Asistencia orientará telefónicamente y brindará recomendaciones para la realización de su currículum laboral, verificando que contenga la información necesaria de manera clara y completa. La asesoría se realizará limitándose a conceptos básicos sin que se comprometa la responsabilidad del proveedor de Asistencia.

Esta cobertura es un servicio ilimitado en eventos por beneficiario

Aplica para asegurado y beneficiarios

Asesoría en la búsqueda de empleo

El proveedor de Asistencia brindará al beneficiario asesoría telefónica básica en la búsqueda de empleo recomendándole diferentes fuentes de solicitudes en el mercado laboral, teniendo en cuenta la formación, la experiencia profesional y las capacidades del beneficiario.

Esta cobertura es un servicio ilimitado en eventos por beneficiario

Aplica para asegurado y beneficiarios

Servicio de tutoría escolar en caso de accidentes

Si como consecuencia de un accidente el asegurado principal, cónyuge y/o un(a) hijo(a) del asegurado debe permanecer en reposo en su domicilio, el proveedor, asume el pago de los honorarios de un tutor particular en áreas básicas: Matemáticas, Física, Química, Literatura, Historia, Geografía y Ciencias Naturales, por un periodo máximo de:

Treinta (30) horas por evento

Máximo dos (2) eventos por vigencia de la póliza

Envío de trabajados olvidados

En caso de olvido de un trabajo del Beneficiario en su hogar, el proveedor de asistencia coordinará y pagará por el servicio de traslado del trabajo desde la Vivienda del Beneficiario hasta la universidad o colegio donde estudie. La asistencia aplica en las ciudades principales y hasta 40 kilómetros fuera del perímetro urbano.

Tres (3) eventos por vigencia

4.4.8.2 ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA

- Orientación jurídica telefónica en caso de robo
- Asesoramiento extracontractual
- Orientación en caso de accidente de tránsito
- Asesoramiento por comparendo
- Derecho laboral
- Derecho civil
- Responsabilidad Civil
- Derecho laboral el proveedor de asistencia prestará asesoría jurídica telefónica en caso de inquietudes por parte del beneficiario en temas laborales y de subordinación, como por ejemplo inquietudes referentes al contrato laboral del beneficiario, pensión, cesantías, etc.
- Responsabilidad civil.
- El proveedor brindará asesoría jurídica telefónica frente a las inquietudes en materia de responsabilidad civil (contractual y extracontractual) que el beneficiario de a conocer, en este se incluyen inquietudes sobre daños a terceros o incumplimientos de contratos.

Condiciones del servicio:

- Se prestará el servicio de consultoría jurídica telefónica al beneficiario en caso de inquietudes en las diferentes ramas jurídicas indicadas en la presente cláusula.
- El servicio de consultoría jurídica telefónica siempre se efectuará con base en la información suministrada por parte del beneficiario.

- El servicio de consultoría legal telefónica brindado al beneficiario se limita a conceptos básicos, sin que se comprometa la responsabilidad del proveedor de asistencia y sin que sean de obligatorio cumplimiento. Tampoco se puede entender que se constituyan como una acción o instancia judicial.
- Igualmente no se garantizan los resultados de las acciones que adelante el beneficiario con base en el concepto obtenido en la consultoría legal brindada por el proveedor de asistencia.
- Adicionalmente, a solicitud del beneficiario se brindará asesoría en la elaboración y redacción de documentos legales.

Cobertura ilimitada por beneficiario

4.4.8.3 ASISTENCIA A LAS MASCOTAS

En caso de enfermedad o accidente de la mascota del asegurado, el proveedor prestará orientación telefónica de primeros auxilios y en caso de gravedad ofrecerá el desplazamiento de un veterinario al predio asegurado, brindará asistencia en sitio y cubrirá los primeros medicamentos hasta un límite de 10 SMDLV por evento. Si la mascota afectada requiere el traslado a un centro hospitalario especializado, el proponente seleccionado se encargará de poner a su disposición un vehículo para la movilización. Esta cobertura tendrá un límite de 20 SMDLV y un evento por vigencia póliza.

4.4.8.4 ASISTENCIA DOMÉSTICAS

• 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.

- **Transmisión de mensajes urgentes**

El proponente seleccionado se encargará de transmitir y cubrir los costos de los mensajes urgentes que le encargue el asegurado, derivados de los servicios prestados en virtud de los presentes servicios de asistencia.

Cobertura Ilimitada por beneficiario

- **Referencia de teléfonos de emergencia**

A solicitud del asegurado, se le informarán los principales teléfonos de emergencia.

Cobertura Ilimitada por beneficiario

- **Ayuda gourmet telefónica**

A solicitud del Beneficiario se prestará asesoría telefónica brindando información sobre recetas culinarias, gastronomía y enología, referencias culinarias para ocasiones especiales.

Cobertura Ilimitada por beneficiario

4.4.8.5 ASISTENCIA AL HOGAR

- **CERRAJERÍA**

Se coordinará y enviará un técnico especializado para efectuar la reparación de cerrajería. Envío de cerrajero en caso de pérdida, extravío o hurto de las llaves de la puerta de ingreso de la vivienda o hurto de llaves del vehículo.

Dos (2) eventos al año – 1 SMLMV

- **PLOMERÍA**

En emergencia en caso de rotura de las conducciones fijas de agua dentro de la vivienda.

Dos (2) eventos al año – 1 SMLMV

• **ELECTRICISTA**

En caso de emergencia por falta de energía eléctrica

Dos (2) eventos al año – 1 SMLMV

• **VIDRIERÍA**

En emergencia en caso de rotura de las ventanas o cualquier otra superficie de cristal que forme parte del cerramiento de la vivienda.

Dos (2) eventos al año – 1 SMLMV

Reembolso

En los casos en que el proveedor no tenga disponibilidad inmediata, o no cuente con técnicos especializados en el ámbito territorial definido para el servicio, el asegurado tendrá derecho al reembolso de los gastos incurridos por la ocurrencia de los eventos cubiertos, hasta los límites establecidos en cada uno de ellos, siempre y cuando el asegurado cumpla con las siguientes obligaciones: a) El Asegurado deberá solicitar la autorización a través de la línea de asistencia, informando el nombre del destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la póliza del seguro, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa. Una vez reciba la solicitud previa, **LA PREVISORA S.A.** le dará al asegurado un código de autorización, con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso **LA PREVISORA S.A.** realizará un reembolso

sin que se encuentre previamente autorizado por la línea de Asistencia y el Asegurado haya remitido las facturas originales correspondientes al servicio autorizado.

4.4.9 COBERTURAS ADICIONALES

Se consideran adicionales, aquellas coberturas que garanticen una mejora en la prestación del servicio, diferentes a las mínimas descritas en el presente pliego.

4.5 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Con el objeto de establecer lineamientos de atención acordes con el tipo de servicio, el proponente seleccionado deberá cumplir con los siguientes acuerdos de servicio:

Las sanciones estipuladas en caso de incumplimiento serán objeto de descuento en la factura de servicio emitida por el proveedor del mes de prestación de los servicios.

4.5.1 SERVICIO DE GRÚA

El proponente seleccionado garantizará la llegada de la grúa al sitio solicitado y la adecuada prestación del servicio en los siguientes tiempos:

EN ZONA URBANA DE:

- **Bogotá:** Entre 1 minuto y 60 minutos
- **Demás ciudades capitales de Departamento:** Entre 1 minuto y 50 minutos
- **Municipios diferentes a los anteriores:** Entre 1 minuto y 60 minutos

EN CARRETERAS NACIONALES:

- Entre 1 minuto y 120 minutos

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.

Los tiempos descritos anteriormente empiezan a contar a partir del momento en que ingresa la llamada del cliente al coordinador del recurso del proponente seleccionado y éste le programa indicándole al cliente el tiempo estimado de llegada del mismo al lugar solicitado.

Se medirá por cada uno de los servicios de grúa solicitado. Por lo tanto, para el control de esta medición, los listados de los servicios que el proveedor entregue mensualmente a **LA PREVISORA S.A.**, deberá contener la información anterior.

El incumplimiento al acuerdo de servicio citado en el anterior párrafo, excepto en casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente sustentados y aprobados por los supervisores del contrato de **LA PREVISORA S.A.**, acarreará para el proponente seleccionado una sanción pecuniaria por cada servicio, de la siguiente forma:

- Entre 1 y 20 minutos después del tiempo establecido 3 SMLDV.
- Más de 20 minutos 5 SMLDV.

NOTA: En el entendido que si el número de servicios incumplidos sea menor o igual al 1.50% de los servicios prestados de este ítem, no se aplicará ninguna sanción.

4.5.2 SERVICIO DE ABOGADO PRESENCIAL

En todos los casos, el proponente seleccionado estará en la obligación de ofrecer el servicio de abogado presencial; a continuación, determinamos los tiempos que se deben manejar para el cumplimiento de la condición:

PARA ZONA URBANA: El proponente seleccionado garantizará la llegada del abogado al sitio solicitado y la adecuada prestación del servicio en los siguientes tiempos:

- **Bogotá:** Entre 1 minuto y 60 minutos

- **Demás ciudades capitales de Departamento:** Entre 1 minuto y 50 minutos
- **Municipios diferentes a los mencionados:** Entre 1 minuto y 60 minutos

EN CARRETERAS NACIONALES: El proponente seleccionado garantizará la llegada del abogado al sitio solicitado en los siguientes tiempos:

- Entre 1 minuto y 120 minutos.

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.

Los tiempos descritos anteriormente empiezan a contar a partir del momento en que ingresa la llamada del cliente al coordinador del recurso del proponente seleccionado y éste le programa indicándole al cliente el tiempo estimado de llegada del mismo al lugar solicitado.

El incumplimiento al acuerdo de servicio citado en el anterior párrafo, excepto en casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente sustentados y aprobados por los supervisores del contrato de **LA PREVISORA S.A.**, acarreará para el proponente seleccionado una sanción pecuniaria por cada servicio, de la siguiente forma:

- Entre 1 y 20 minutos después del tiempo establecido 3 SMLDV
- Más de 20 minutos 5 SMLDV

NOTA: En el entendido que si el número de servicios incumplidos sea menor o igual al 1.0% de los servicios prestados de este ítem, no se aplicará ninguna sanción.

4.5.3 ACOMPAÑAMIENTO JURÍDICO EN AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN, COMPARENDO, LIBERACIÓN DE HURTO O RECUPERACIÓN DE VEHÍCULO

En todos los casos el abogado acompañante deberá estar quince (15) minutos antes de la hora fijada de iniciación de la audiencia, con los soportes necesarios para la debida audiencia.

El incumplimiento en el tiempo establecido acarreará las siguientes sanciones, por cada uno de los servicios solicitados:

Si el profesional del derecho no se encuentra presente cuando inicie la diligencia con nuestro cliente o si no lleva los soportes o desconocimiento del caso, se multará al proveedor con 6 SMLDV excepto en los casos de fuerza mayor o fortuitos debidamente sustentados.

En el caso en que el abogado, no haga presencia en la audiencia para la cual fue citado, la sanción será de 10 SMLDV.

NOTA: En el entendido que si el número de servicios incumplidos sea menor o igual al 0.5% de los servicios prestados de este ítem, no se aplicará ninguna sanción.

4.5.4 NO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Luego de la validación realizada por el comité operativo o comité Jurídico según sea el caso y previa comprobación de la negación del servicio sin justa causa, salvo fuerza mayor o caso fortuito, se multará al proveedor con 10 SMLDV. Se entenderá como "No Prestación de Servicios" los caso en que el proponente seleccionado no cuenta con disponibilidad de recursos (equipos como grúas y carro taller, personal técnico o profesional especializado, conductor elegido, conductor profesional y/o conductor familiar, entre otros) y autoriza al cliente que le reconocerá el costo del servicio, por reembolso.

Los comités estarán conformados por los supervisores del contrato de **LA PREVISORA S.A.** y por el proponente seleccionado.

4.5.5 CAÍDA DE LA LÍNEA TELEFÓNICA O NUMERAL

El proveedor debe realizar controles de validación al funcionamiento de las líneas habilitadas para el contacto telefónico. En el caso de detectar caída en el servicio de comunicación se debe informar inmediatamente por correo electrónico y llamada telefónica a las Gerencias de Servicio, Gerencia Técnica de Automóviles, Gerencia Técnica de Seguros Patrimoniales y Vida, Gerencia Técnica de Seguros Generales e Ingenierías, activando el plan de contingencia para estos eventos.

La caída del servicio por más de dos horas, exceptuando caso fortuito o fuerza mayor, generará multa al proveedor hasta por 60 SMLDV, por hora adicional de caída del servicio ocasionará una sanción de 30 SMLDV.

4.6 INDICADORES GENERALES

Los siguientes indicadores que medirán la operación mensualmente y, por lo tanto, se les efectuará seguimiento en la reunión, son:

4.6.1. EFECTIVIDAD

$[(\text{Número de llamadas atendidas} / \text{Número de llamadas recibidas}) * 100]$

Mínimo el **95%** de las llamadas entrantes deben ser contestadas.

4.6.2 NIVEL DE SERVICIO

$[(\text{Número de llamadas atendidas durante los primeros } \mathbf{20} \text{ segundos} / \text{Número de llamadas recibidas}) * 100]$

El **80%** del total de las llamadas deben ser contestadas en los primeros **20** segundos.

El incumplimiento individual de cada uno de estos generará una multa de 15 SMLDV.

4.6.3 PQRS

- a) $[(\text{Número de PQRS procedentes a favor del asegurado recibidas durante el mes de evaluación} / \text{Número de PQRS radicadas durante el mes de evaluación}) * 100]$

El indicador debe ser inferior al 20% durante el mes de evaluación.

Cuando el indicador sea superior a 20% se aplicará una multa de 1 SMMLV, y la multa incrementará en 1 SMMLV por cada 10% adicional durante el mes.

Nota: es importante mencionar que la fecha que se tendrá en cuenta para este indicador, es la que se registre cuando **LA PREVISORA S.A.** (contáctenos), envíe la PQRS mediante correo electrónico y a partir del día siguiente correrán los cuatro días hábiles. Ejemplo: El 28 de febrero de 2018, contáctenos envía un correo radicando una inconformidad del asegurado. Por lo tanto, a más tardar el día 6 de marzo de 2018, el proveedor tendrá que remitir la respectiva respuesta con todos los soportes necesarios.

- b) $[(\text{Número de quejas respondidas en el tiempo establecido} / \text{Número de quejas radicadas en el mes de evaluación}) * 100]$.

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.

- c) $[(\text{Número de quejas procedentes recibidas durante el mes de evaluación} / \text{Número de servicios prestados durante el mes de evaluación}) * 100]$

El indicador debe ser inferior al 1% 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.

4.7 REPORTE

Dada la operación de los servicios a prestar a nuestros asegurados, se hace necesario establecer varios informes obligatorios para hacer el seguimiento a cada uno de los servicios prestados, al inicio del contrato se organizará la información requerida, así:

1. Reporte semanal de todos los servicios prestados, el día lunes siguiente de cada semana, el proponente seleccionado deberá enviar informe el cual debe contener información extractada de su sistema de información, como: fecha solicitud, hora de inicio de la llamada, nombre asegurado, placa, No. de póliza, ciudad, causa, tipo de servicio solicitado, zona de atención, tipo de riesgo atendido, fecha y hora de finalización servicio, costo del servicio, etc. Reporte mensual consolidando la información del punto anterior
2. 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.
3. Reporte mensual consolidando con la información de los dos puntos anteriores.
4. Reporte mensual de las llamadas entrantes y salientes discriminando por servicio vehicular o domiciliario. Informe que debe arrojar el tarifador que tenga implementado en su sistema, el proponente seleccionado.
5. Reporte mensual de las quejas, peticiones, reclamos y reembolsos que se hayan generado en el mes inmediatamente anterior, con el detalle de la situación presentada y la acción correctiva tomada, su estado al momento del informe.
6. Informe de Gestión sobre la ejecución y desarrollo de los servicios prestados, donde se evidencie por ciudad, por segmento (liviano, pesado, moto, etc), por tipo de servicio la prestación de ellos discriminándolos por Asistencia Vehicular.
7. Cualquier informe o reporte que le sea solicitado en cualquier momento de la vigencia del contrato, el proponente seleccionado acepta el compromiso de presentarlo.
8. Informe mensual de daños.
9. Informe mensual de reembolsos.

Los anteriores informes deberán ser enviados en archivo magnético a los correos electrónicos definidos al inicio del contrato o por el canal definido.

La denominación de los servicios deberá mantenerse durante toda la ejecución del contrato, en los reportes generados a **LA PREVISORA S.A.**

4.8 EXCLUSIONES

Se aceptaran como únicas exclusiones de la cobertura objeto del presente contrato las consecuencias de los hechos siguientes:

- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Los que se produzcan cuando por el asegurado o por el conductor se hubiesen infringido las disposiciones reglamentaras en cuanto a requisitos y número de personas transportadas o forma de acondicionarlos, siempre que la infracción haya sido causa determinante del accidente o evento causante del siniestro.
- Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo asegurado en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos, en pruebas de seguridad o resistencia.
- Los causados por mala fe del asegurado o conductor.
- No se reembolsarán los gastos o arreglos de cualquier índole que realice el beneficiario en el lugar del accidente o posteriores a este, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de **LA PREVISORA S.A.** Tampoco serán reembolsados los gastos o arreglos originados por auto-asistencia del beneficiario sin la previa autorización de **LA PREVISORA S.A.**
- Carreteras que presente restricción horaria de tránsito, derrumbes, inundaciones, zonas y vías catalogadas de alto riesgo por las autoridades respectiva, vías en construcción, carreteras destapadas, vías de difícil acceso, carreteras y vías que presenten manifestaciones públicas o restricción de circulación.

4.9 PROTOCOLO OBLIGATORIO DE NIVELES DE SERVICIO PARA ASISTENCIA DOMICILIARIA

- Desde el momento en que se solicita el servicio a la línea de Asistencia el técnico y/o proveedor correspondiente tiene no más de 90 minutos para llegar al sitio de la emergencia. Cuando por distintas razones el técnico no pueda cumplir el tiempo acordado para llegar al sitio del evento, el proponente seleccionado debe realizar una llamada al asegurado informándole en que tiempo llegará la persona encargada. ES OBLIGATORIO cuando no se cumpla el tiempo acordado que se efectúe por parte del proponente seleccionado una llamada al asegurado informando la razón y la nueva hora de la visita del técnico de mutuo acuerdo con el asegurado. El incumplimiento al acuerdo de servicio citado anteriormente acarreará para el proponente seleccionado una sanción pecuniaria por servicio de Plomería, Cerrajería, Electricidad, Vidrios y Tejas, de las siguientes características: a) Entre 1 y 30 minutos después del tiempo establecido 2 SMLDV, b) Más de 30 minutos 5 SMLDV, c) No prestación del Servicio 30 SMLDV.
- Cuando el asegurado no conteste al primer intento de contacto se le deberá dejar un mensaje de voz informándole la razón y la nueva hora de visita del técnico. Luego de una hora de la primera llamada se debe realizar una nueva llamada de contacto al asegurado. En caso de no lograr contacto con el asegurado en ninguno de los dos intentos previos debe igualmente existir mensaje de voz con la información respectiva en las dos llamadas.
- Después de realizada la visita, la central de la operación tiene máximo 3 horas para dar el diagnóstico al asegurado sobre el servicio y notificar el alcance de la cobertura o negación del servicio. El incumplimiento al acuerdo de servicio citado anteriormente acarreará para el proponente seleccionado una sanción pecuniaria por servicio de Plomería, Cerrajería, Electricidad, Vidrios y Tejas de 1 SMLDV por diagnóstico que no se brinde durante el lapso autorizado.

- Para los casos en que se requiera una nueva visita para finiquitar el arreglo objeto de servicio, se deberá proceder de la misma manera para visitas indicada en el punto anterior, es decir se contactará al asegurado y en caso de no poder establecer contacto con el asegurado, deberá existir evidencia de contacto de acuerdo al protocolo establecido. Para garantizar la satisfacción de nuestros clientes con la prestación del servicio, toda asistencia que requiera segundas visitas para ser concluido el servicio, requieren el cumplimiento estricto del protocolo del punto anterior. Es decir, seguimiento al asegurado y la prestación de la visita de acuerdo al de tiempo acordado con el asegurado según las condiciones del servicio.
- Casos en los que se detecte falta de seguimiento, no notificación del diagnóstico, no realización de llamada para verificar técnico en sitio en la hora pactada para la prestación del servicio, y/o seguimientos en general se le aplicará al proponente seleccionado una sanción pecuniaria por esta causa en cada uno de los servicios de Plomería, Cerrajería, Electricidad, Vidrios y Tejas de 0.5 SMLDV por seguimiento que no se realice durante el lapso autorizado.
- En los casos en que se presenten daños posteriores a la prestación del servicio y que la responsabilidad este a cargo del proponente seleccionado y/o en su proveedor, el caso debe ser inmediatamente informado a **LA PREVISORA S.A.** y de igual manera ser atendido por el proponente seleccionado, teniendo en cuenta el protocolo de servicios.
- Si el daño generado amerita evidentemente el uso de las pólizas del proponente seleccionado y/o proveedores, se notificará en un plazo máximo de tres (3) días hábiles a la aseguradora correspondiente con copia a **LA PREVISORA S.A.**, para agilizar la atención del siniestro.
- Si el daño, por su afectación en primera instancia no amerita el uso de las pólizas del proponente seleccionado y/o su proveedor, se notificará por escrito en un plazo máximo de tres (3) días hábiles al asegurado con copia a **LA PREVISORA S.A.** que los daños presentados serán cubiertos por el proponente seleccionado.

- **PARA TODO CASO:** Cuando se genere un daño en la propiedad al momento de prestar el servicio, el técnico que está en sitio deberá notificar al proponente seleccionado y este a su vez a **LA PREVISORA S.A.** por correo electrónico, y de inmediato se realizará el levantamiento de información sobre los daños causados con el registro fotográfico y si el caso es un daño mayor la visita urgente de un funcionario del proponente seleccionado y/o el proveedor que valide y certifique los daños reales, inclusive con una firma del asegurado donde quede expresamente constancia en acta de la situación presentada, sin que lo anterior reste responsabilidad por daños que se presenten como consecuencia del daño inicial, o que al momento de la visita no se hayan identificado. En todo caso, siempre debe primar el “servicio” y por tanto se debe garantizar satisfacción y acompañamiento a nuestro asegurado hasta el cierre definitivo del caso.

Para garantizar la satisfacción de nuestros clientes, si por alguna circunstancia se presentan daños posteriores a la prestación del servicio existiendo responsabilidad en cabeza del proponente seleccionado y/o su proveedor, y ha transcurrido desde el día del reporte del siniestro quince (15) días hábiles sin existir ninguna definición del caso por parte del proponente seleccionado, se impondrá al proponente seleccionado una sanción pecuniaria de 50 SMLDV.

4.10 PROTOCOLO OBLIGATORIO DE NIVELES DE SERVICIO PARA ASISTENCIA A PERSONAS DE LOS RAMOS DE LA GERENCIA TÉCNICA DE SEGUROS PATRIMONIALES Y VIDA

4.10.1 ACUERDOS DE SERVICIO

Con el objeto de establecer lineamientos de atención acordes con el tipo de servicio, el proponente seleccionado deberá cumplir con los siguientes acuerdos de servicio:

Las sanciones estipuladas en caso de incumplimiento serán objeto de descuento en la factura de servicio emitida por el proveedor del mes de prestación de los servicios.

4.10.1.1 AMBULANCIA BASICA Y ESPECIALIZADA

El proponente seleccionado garantizará la llegada de la ambulancia al sitio solicitado y la adecuada prestación del servicio en los siguientes tiempos:

EN ZONA URBANA DE:

- **Bogotá:** Entre 1 y 20 minutos
- **Cali y Medellín:** Entre 1 y 25 minutos
- **Demás ciudades, capitales y departamentos:** Entre 1 minuto y 30 minutos

EN ZONA RURAL DE:

- Entre 1 minuto y 60 minutos

Los tiempos descritos anteriormente empiezan a contar a partir del momento en que ingresa la llamada del cliente al coordinador del recurso del recurso del proponente seleccionado y este le programa indicándole al cliente el tiempo estimado de llegada del mismo al lugar solicitado.

Se medirá por cada uno de los servicios de ambulancia solicitado. Por lo tanto, para el control de esta medición, los listados de los servicios que el proveedor entregue mensualmente a **LA PREVISORA S.A.**, deberá contener la información anterior.

El incumplimiento a acuerdo de servicio citado en el anterior párrafo, excepto en casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente sustentados y aprobados por los supervisores del contrato de **LA PREVISORA S.A.**, acarreará para el proponente seleccionado una sanción pecuniaria por cada servicio, de la siguiente, de la siguiente forma:

- Entre 1 y 20 minutos después del tiempo establecido 3 SMLDV
- Más de 20 minutos 5 SMLDV

NOTA: En el entendido que si el número de servicios incumplidos sea menor o igual al 2.0% de los servicios prestados de este ítem, no se aplicara ninguna sanción.

4.10.1.2 SERVICIO MÉDICO A DOMICILIO

En todos los casos, el proponente seleccionado estará en la obligación de ofrecer el servicio de médico a domicilio; a continuación, determinamos los tiempos que se deben manejar para el cumplimiento de la condición:

EN ZONA URBANA DE:

- **Bogotá:** Entre 1 minuto y 30 minutos
- **Cali y Medellín:** Entre 1 minuto y 40 minutos
- **Demás ciudades capitales de Departamento:** Entre 1 minuto y 50 minutos

EN ZONA RURAL DE:

- Entre 1 minuto y 90 minutos

Los tiempos descritos anteriormente empiezan a contar a partir del momento en que ingresa la llamada del cliente al coordinador del recurso del proponente seleccionado y éste le programa indicándole al cliente el tiempo estimado de llegada del mismo al lugar solicitado.

El incumplimiento al acuerdo de servicio citado en el anterior párrafo, excepto en casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente sustentados y aprobados por los supervisores del contrato de **LA PREVISORA S.A.**, acarreará para el proponente seleccionado una sanción pecuniaria por cada servicio, de la siguiente forma:

- Entre 1 y 20 minutos después del tiempo establecido 3 SMLDV
- Más de 20 minutos 5 SMLDV

NOTA: En el entendido que si el número de servicios incumplidos sea menor o igual al 2.0% de los servicios prestados de este ítem, no se aplicará ninguna sanción.

4.10.1.3 COORDINACION Y ENVIO DE AMBULANCIA PARA LAS MASCOTAS

El proponente seleccionado garantizará la llegada de la ambulancia al sitio solicitado y la adecuada prestación del servicio en los siguientes tiempos:

EN ZONA URBANA DE:

- **Bogotá:** Entre 1 minuto y 20 minutos
- **Cali y Medellín:** Entre 1 minuto y 25 minutos
- **Demás ciudades capitales de Departamento:** Entre 1 minuto y 30 minutos

EN ZONA RURAL:

- Entre 1 minuto y 60 minutos

Los tiempos descritos anteriormente empiezan a contar a partir del momento en que ingresa la llamada del cliente al coordinador del recurso del proponente seleccionado y éste le programa indicándole al cliente el tiempo estimado de llegada del mismo al lugar solicitado.

Se medirá por cada uno de los servicios de Ambulancia solicitado. Por lo tanto, para el control de esta medición, los listados de los servicios que el proveedor entregue mensualmente a **LA PREVISORA S.A.**, deberá contener la información anterior.

El incumplimiento al acuerdo de servicio citado en el anterior párrafo, excepto en casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente sustentados y aprobados por los supervisores del contrato de **LA PREVISORA S.A.**, acarreará para el proponente seleccionado una sanción pecuniaria por cada servicio, de la siguiente forma:

- Entre 1 y 20 minutos después del tiempo establecido 3 SMLDV

- Más de 20 minutos 5 SMLDV

NOTA: En el entendido que si el número de servicios incumplidos sea menor o igual al 2.0% de los servicios prestados de este ítem, no se aplicará ninguna sanción.

4.10.1.4 NO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Luego de la validación realizada por el comité operativo o comité Jurídico según sea el caso y previa comprobación de la negación del servicio sin justa causa, salvo fuerza mayor o caso fortuito, se multará al proveedor con 10 SMLDV. Se entenderá como "No Prestación de Servicios" los casos en que el proponente seleccionado no cuenta con disponibilidad de recursos (como Ambulancias para las personas y/o las mascotas, Muletas, personal Médico y médicos veterinarios, entre otros) y autoriza al cliente que le reconocerá el costo del servicio, por reembolso.

Los comités estarán conformados por los supervisores del contrato de **LA PREVISORA S.A.** y por el proponente seleccionado.

El proponente seleccionado deberá realizar el respectivo reembolso de acuerdo con los límites establecidos en el servicio solicitado, ocho (8) días hábiles después de la radicación de los documentos respectivos como son: factura original, copia del documento de identificación y certificación bancaria. En estos casos, no operará los acuerdos de ANS por no prestación del servicio.

4.10.1.5 CAÍDA DE LA LÍNEA TELEFÓNICA O NUMERAL

El proveedor debe realizar controles de validación al funcionamiento de las líneas habilitadas para el contacto telefónico. En el caso de detectar caída en el servicio de comunicación se debe informar inmediatamente por correo electrónico y llamada telefónica a las Gerencias de Servicio al Cliente, Gerencia de Patrimoniales y Vida, Jefatura de Vida y Accidentes Personales, activando el plan de contingencia para estos eventos.

La caída del servicio por más de dos horas, exceptuando caso fortuito o fuerza mayor, generará multa al proveedor hasta por 50 SMLDV.

4.10.1.6 INDICADORES GENERALES

Los siguientes indicadores medirán la operación mensualmente son:

4.10.1.6.1 EFECTIVIDAD: [(Número de llamadas atendidas / Número de llamadas recibidas) * 100]

Mínimo el 95% de las llamadas entrantes deben ser contestadas.

4.10.1.6.2 NIVEL DE SERVICIO: [(Número de llamadas atendidas durante los primeros 20 segundos / Número de llamadas recibidas) * 100]

El 80% del total de las llamadas deben ser contestadas en los primeros 20 segundos.

El incumplimiento de cada uno de estos indicadores genera una multa de 15 SMLDV.

4.10.1.6.3 PQRS: [(Número de quejas procedentes a favor del asegurado recibidas durante el mes de evaluación / Número de servicios prestados durante el mes de evaluación) * 100]

El indicador debe ser inferior al 0.01% durante el mes de evaluación.

Cuando el indicador sea superior a 0.01% e inferior al 0.02% se aplicará una multa de 2 SMLMV, y la multa incrementará en 1 SMLMV por cada 0.01% adicional durante el mes. Para analizar el resultado de este indicador, es indispensable que se respondan el total de las PQR dentro de los 4 días hábiles establecidos.

4.10.2 REPORTE

Dada la operación de los servicios a prestar a nuestros asegurados, se hace necesario establecer varios informes obligatorios para hacer el seguimiento a cada uno de los servicios prestados, al inicio del contrato se organizará la información requerida, así:

1. Reporte semanal de todos los servicios prestados, el día lunes siguiente de cada semana, el proponente seleccionado deberá enviar informe el cual debe contener información extractada de su sistema de información, como: fecha solicitud, hora de inicio de la llamada, nombre asegurado, ciudad, causa, tipo de servicio solicitado, zona de atención, tipo de riesgo atendido, fecha y hora de finalización servicio, costo del servicio, etc.
2. Reporte mensual consolidando la información del punto anterior
3. Reporte mensual de las llamadas entrantes y salientes discriminando por servicio. Informe que debe arrojar el tarifador que tenga implementado en su sistema, el proponente seleccionado.
4. Reporte mensual de las quejas, peticiones, reclamos y reembolsos que se hayan generado en el mes inmediatamente anterior, con el detalle de la situación presentada y la acción correctiva tomada, su estado al momento del informe.
5. Informe de Gestión sobre la ejecución y desarrollo de los servicios prestados, donde se evidencie por ciudad y por tipo de servicio la prestación.
6. Cualquier informe o reporte que le sea solicitado en cualquier momento de la vigencia del contrato, el proponente seleccionado acepta el compromiso de presentarlo.

Los anteriores informes deberán ser enviados en archivo magnético a los correos electrónicos definidos al inicio del contrato o por el canal definido.

4.10.3 SOPORTE TÉCNICO

El proponente seleccionado deberá garantizar y suscribir una cláusula de soporte técnico requerido 24 horas al día, 365 días al año, donde se comprometa a la inmediata atención de los requerimientos que puedan presentarse en el desarrollo del contrato para nuestros asegurados o **LA PREVISORA S.A.**

Así mismo, éste se garantiza con la presentación de la infraestructura técnica y organizacional que posea el proponente seleccionado.

4.11 OBLIGACIONES DEL PROPONENTE SELECCIONADO

El proponente que resulte favorecido en la adjudicación deberá:

- 1) Cumplir con el objeto del contrato y con cada una de las condiciones técnicas obligatorias mínimas estipuladas en los documentos que hacen parte integral del mismo, entre otros, en el pliego de condiciones, en la propuesta presentada y en los acuerdos de niveles de servicio, para asistencia vehicular, domiciliaria y a personas en los distintos ramos, independiente del número de asegurados en pólizas de vehículos, domiciliares y/o a personas expedidas por **LA PREVISORA S.A.**
- 2) Cumplir con los ofrecimientos adicionales realizados en la propuesta presentada para cada uno de los tipos de asistencia.
- 3) Colocar a disposición de **LA PREVISORA S.A.** su infraestructura técnica y organizacional, y atender de manera inmediata los requerimientos que puedan presentarse en el desarrollo del contrato por parte de **LA PREVISORA S.A.** y/o de sus asegurados.
- 4) Mantener su organización y estructura en las condiciones de operatividad y eficacia que exijan los servicios de asistencia, durante la ejecución del contrato.
- 5) Programar las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del objeto del contrato.
- 6) Gestionar los servicios derivados de los compromisos asumidos en virtud del contrato hasta su culminación.
- 7) Prestar los servicios de asistencia a todos los asegurados y/o asegurados reportados y/o autorizados por **LA PREVISORA S.A.**, hasta los límites definidos en la propuesta presentada, asumiendo los gastos en que incurrirá en la prestación de la asistencia.
- 8) Colaborar y responder solidariamente con **LA PREVISORA S.A.**, en las eventuales reclamaciones de los asegurados contra ésta última, con relación a los servicios de asistencia, y dar todas las informaciones que **LA PREVISORA S.A.** requiera para

que se tramiten dichas reclamaciones en un término no mayor a cuatro (4) días hábiles, contados desde el momento del requerimiento por parte del(as) área(s) que ejerce(n) la supervisión del contrato.

- 9) Responder las peticiones, quejas y reclamos realizadas por los asegurados de **LA PREVISORA S.A.**, dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes a la recepción de la respectiva solicitud, para lo cual se establecerán los protocolos y canales de operación pertinentes al inicio del contrato.
- 10) Contratar por su propia cuenta todos los servicios que se requieran y sean necesarios para la prestación de los servicios de asistencia a los asegurados, de acuerdo con lo establecido en el pliego de condiciones y en la propuesta presentada.
- 11) Disponer de puestos de trabajo dotados de tecnología de punta y sistema de geo-referenciación, software de seguimiento y administración de servicios en curso, al igual que la administración de la red de proveedores en las diferentes ciudades, municipios y/o departamentos de Colombia, disponibles las 24 horas del día para el personal exclusivo (mínimo 10 personas) que atenderá la operación de **LA PREVISORA S.A.** Las características de las instalaciones, equipos y software utilizados para la prestación del servicio, deberán corresponder a las presentadas en la propuesta y **LA PREVISORA S.A.** estará en la autonomía de validar la veracidad de la información suministrada mediante visita.
- 12) Proporcionar y colocar a disposición de **LA PREVISORA S.A.** una (1) persona como asistente administrativo de tiempo completo, en las instalaciones de ésta última, acorde con la legislación laboral vigente, para realizar labores de seguimiento y control de la operación, cuyos costos serán asumidos en su totalidad por **EL PROVEEDOR**.
- 13) Colocar a disposición de **LA PREVISORA S.A.** el número suficiente de agentes de call center y de coordinadores de la operación, con disponibilidad de 24 horas los 365 días del año, por el tiempo de ejecución del contrato; así como, los supervisores de calidad, en tiempo parcial o completo, que permita atender de manera óptima la operación de las asistencias. Al inicio del contrato el número de agentes, coordinadores y supervisores será estimado por **EL PROVEEDOR** para la correcta operación de las asistencias a los asegurados y/o beneficiarios de las pólizas de seguros emitidas por **LA PREVISORA S.A.** y dentro del mes siguiente al

inicio del contrato Las Partes (**LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**) determinarán el número que se requiere de acuerdo a las necesidades propias de **LA PREVISORA S.A.**, sin perjuicio que durante la ejecución del contrato se determine de común acuerdo un número distinto al pactado inicialmente.

- 14) Suministrar mecanismos físicos de identificación a sus proveedores cuando estén realizando la prestación de los servicios a los clientes de **LA PREVISORA S.A.** La forma o mecanismos de identificación será acordada previamente con **LA PREVISORA S.A.**
- 15) Contar y colocar a disposición de **LA PREVISORA S.A.:**
 - a) Una central telefónica, con sistema multi-conferencia.
 - b) Un sistema de grabación e identificación del cien por ciento (100%) de las llamadas entrantes y salientes en tiempo real, el cual pueda brindar copias de llamadas, en caso de requerirse, para validar casos en cualquier momento a solicitud de **LA PREVISORA S.A.**, con diferentes llaves de búsqueda.
 - c) Un sistema de registro de expedientes de las solicitudes de los servicios que hagan los asegurados de **LA PREVISORA S.A.**, con la traza del seguimiento efectuado con fechas, horas y demás información pertinente, la cual puede ser consultada por **LA PREVISORA S.A.** en cualquier momento.
 - d) Un sistema de seguridad de datos.
 - e) Un sistema de backup de datos.
 - f) Un sistema de contingencia informática y de energía.
 - g) Una plataforma tecnológica de **EL PROVEEDOR**, que debe contar con medio de transmisión de información en archivo plano o Excel mediante conexión segura, de acuerdo con las normas y políticas de seguridad de la información de **LA PREVISORA S.A.**
 - h) Un sistema de administración de clientes, para cargar las bases de datos, que permita realizar la validación de asegurados (por múltiples llaves de búsqueda) para garantizar la cobertura cuando se soliciten los servicios.
 - i) Un sistema de consulta en línea con **LA PREVISORA S.A.** para validar la información de los servicios en trámite y gestionados por **EL PROVEEDOR**, a fin de tener la información precisa en forma inmediata o cuando se requiera.
 - j) Un software de asignación de servicios de asistencia a proveedores online, con el fin de minimizar el tiempo de atención del servicio solicitado por el cliente con oportunidad, control y seguimiento de la prestación dada.
 - k) Una plataforma tecnológica donde se gestione y quede grabado el expediente del asegurado o cliente de **LA PREVISORA S.A.** en la asignación del servicio o recurso solicitado, con un control y seguimiento de alertas

desde el inicio del servicio hasta la finalización del mismo. En esta plataforma debe quedar registrado en todos los casos la hora de ingreso de la llamada, todos los datos del cliente, servicios solicitados y las situaciones que afecten la prestación del mismo en el expediente hasta su finalización, así como la hora de llegada del médico, ambulancia y demás aspectos concernientes, con el fin de validar los acuerdos de niveles de servicio establecidos. **l)** Una infraestructura física y tecnológica de última generación para atender los servicios solicitados por nuestros asegurados, con un equipo técnico que atienda las inquietudes y dificultades que se presenten a nivel nacional. **m)** La capacidad del aplicativo de **EL PROVEEDOR** para transferir o recibir información del sistema informático de **LA PREVISORA S.A.**, archivos planos u otras entradas y salidas, las cuales deberán ser de doble vía, de acuerdo con los lineamientos definidos en las normas y políticas de seguridad de la información que tiene implementada **LA PREVISORA S.A.** **n)** Los protocolos de evaluación y seguimiento telefónico a agentes de call center, proveedores, servicios prestados y clientes. **ñ)** El monitoreo en tiempo real de la operación diariamente. **o)** Un software o sistema informático automático de recepción y control de Peticiones, Quejas y Reclamos, y un protocolo o proceso de atención, con el cual deberá dar una respuesta concreta y efectiva que permita minimizar en el cliente su insatisfacción o desacuerdo. El tiempo máximo que se tiene estipulado en **LA PREVISORA S.A.** para dar respuesta a los clientes y determinar si su queja y/o reclamo es procedente o no, es de cuatro (4) días hábiles para quejas por servicio. **p)** Un software que permita a **LA PREVISORA S.A.** generar diferentes reportes como: la facturación mensual detallada por tipo de servicio prestado, costos de los servicios atendidos, ciudades donde se prestaron, cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio, entre otros.

- 16) Administrar la línea de atención 018000912644 (llamadas nacionales), y la de marcación abreviada de operador celular #345, o las que lleguen a funcionar durante la ejecución del contrato, de propiedad de **LA PREVISORA S.A.**; los costos de telefonía se entienden incluidos en los valores propuestos (precio por vehículo y costo de asistencia domiciliaria o de persona). El costo mensual que debe asumir **EL PROVEEDOR** será la suma de **\$32.000.000**, por concepto de la utilización de las líneas de atención nacional **018000912644** y la de marcación abreviada con cualquier operador celular **#345**, valor que será reajustado al inicio del segundo

año, es decir, 1 de abril de 2019. Las líneas enunciadas volverán a ser administradas por **LA PREVISORA S.A.**, una vez finalizado el contrato.

- 17) Realizar la auditoría de las llamadas, por medio de los supervisores de calidad, garantizando la debida atención al cliente, en cuanto a calidad, amabilidad, oportunidad y atención acorde con los servicios requeridos por **LA PREVISORA S.A.**, establecidos en el pliego de condiciones y en la propuesta presentada.
- 18) Capacitar a los funcionarios de **LA PREVISORA S.A.**, intermediarios y asegurados, definidos por **LA PREVISORA S.A.**, en todas y cada una de las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.** posea oficinas o llegare a tenerlas dentro del territorio nacional, con el fin de divulgar y dar a conocer los servicios a prestar. El costo de estas capacitaciones y los desplazamientos a las diferentes oficinas a nivel nacional serán por cuenta de **EL PROVEEDOR**.
- 19) Garantizar la adecuada capacitación y entrenamiento, previo al inicio del contrato, al total de agentes, coordinadores y supervisores que van a estar en la operación; así mismo, garantizar que todo su personal cuente con la debida capacitación sobre los productos, servicios y protocolos establecidos para el correcto funcionamiento de la operación acorde con las condiciones contratadas, de incrementarse el nivel de operación en la prestación de los servicios de asistencia a la persona.
- 20) Realizar un cronograma de capacitación dirigido a los funcionarios, intermediarios y/o algunos asegurados al inicio del contrato, en conjunto con **LA PREVISORA S.A.**, a fin de divulgar los servicios de asistencia, y posteriormente en los momentos que así se requieran, en las oficinas de **LA PREVISORA S.A.** de la ciudad de Bogotá D.C. y las demás ciudades donde ésta tiene o tenga presencia; el costo de estas capacitaciones estarán a cargo de **EL PROVEEDOR**, así como los desplazamientos a las diferentes oficinas a nivel nacional que tiene **LA PREVISORA S.A.**
- 21) Realizar una encuesta de calidad mensual que mida la satisfacción del cliente, y la calidad de los servicios prestados entre otras variables; dicho informe será presentado mensualmente dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al mes inmediatamente anterior, **LA PREVISORA S.A.** realizará la verificación del informe presentado directamente con una muestra aleatoria de los clientes que estime conveniente.

- 22) Rendir y presentar informes mensuales de gestión de calidad, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes inmediatamente anterior, así como la facturación de todos los servicios prestados, discriminados por conceptos, asegurados, dirección, teléfono, ciudad, fecha y hora de solicitud y prestación de la asistencia, y otros aspectos relevantes, informes que se estructurarán cuando inicie el contrato.
- 23) Radicar las facturas de los servicios prestados, de acuerdo con lo establecido en el contrato y dentro de los plazos convenidos.
- 24) Presentar cualquier informe, estudio y otro documento referente a los servicios de asistencia solicitados por **LA PREVISORA S.A.**, durante la ejecución del contrato. Dentro de los informes se debe contemplar la información necesaria para validar los acuerdos de niveles de servicio.
- 25) Asistir y participar en las reuniones de tipo gerencial y operativo, con la periodicidad definida por **LA PREVISORA S.A.**, a fin de realizar la supervisión, el control de ejecución y seguimiento al contrato suscrito entre las partes. En cuanto a los protocolos y procedimientos para la atención de los servicios aquí referenciados, al inicio del contrato se implementarán los utilizados normalmente para estos servicios por el proponente seleccionado, y dentro del mes siguiente al inicio del contrato se llevará a cabo una reunión con las diferentes áreas que se verán inmersas en la atención a la operación para fijar los parámetros de desarrollo del contrato, así como los protocolos y procedimientos, acordes con los requerimientos de **LA PREVISORA S.A.**
- 26) Implementar, junto con **LA PREVISORA S.A.**, un canal de comunicación para la instalación vía web de los informes de facturación, de calidad y demás que sean solicitados, de las bases de datos, de las liquidaciones telefónicas y otros aspectos que competen al desarrollo del contrato desde su inicio.
- 27) Estimar, junto con **LA PREVISORA S.A.**, el número de agentes, coordinadores, supervisores y demás recursos para atender adecuadamente la operación de los servicios de asistencia, teniendo en cuenta la información dada sobre la proyección de volumen de ventas que **LA PREVISORA S.A.** reporta, y de incrementarse el nivel de operación hacia el futuro en la prestación de los servicios de asistencia, **EL PROVEEDOR** deberá estar en la capacidad de ampliar la base de agentes para atender los servicios de **LA PREVISORA S.A.**, de acuerdo a la demanda de los mismos, sin que se vean afectados la calidad, oportunidad y atención en su

prestación. Los incrementos en el costo de operación del servicio por estas contingencias estarán a cargo e incluidos en las tarifas ofertadas.

- 28) Entregar y detallar la información relevante sobre su plan de continuidad del negocio, especificando ubicación, puestos de atención, infraestructura alternativa, tiempos estimados de reinicio de operación, en caso de presentarse un evento catastrófico que conlleve la suspensión total del servicio.
- 29) Cumplir con lo ofrecido como bolsa anual de servicios para los clientes VIP que determine **LA PREVISORA S.A.**
- 30) Asegurar a **LA PREVISORA S.A.** que el objeto contratado se cumplirá con la mejor calidad y dentro de los plazos, tiempos y/o términos acordados y establecidos con **LA PREVISORA S.A.**
- 31) Constituir a su costa la(s) póliza(s) con las garantías exigidas en el contrato y mantenerlas vigentes en los términos del mismo.
- 32) Cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias, derivadas de la ejecución del contrato, y efectuar los pagos correspondientes a impuestos que se generen con el contrato, dentro de los términos de ley.
- 33) Cumplir con las obligaciones del sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales) y con los aportes parafiscales (cajas de compensación familiar, ICBF y SENA), de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.
- 34) Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas precontractuales, contractuales y postcontractuales, evitando dilaciones.
- 35) Reportar cualquier novedad o anomalía, de manera inmediata, a la(s) persona(s) que ejerza(n) la supervisión del contrato.
- 36) No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.**, a través de la(s) persona(s) que ejerza(n) la supervisión del contrato, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas, y a las demás autoridades competentes, para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
- 37) Guardar reserva total de la información que le sea confiada por razón del presente contrato, ya que la misma es propiedad de **LA PREVISORA S.A.**, salvo requerimiento de autoridad competente.

- 38) Informar de manera inmediata a **LA PREVISORA S.A.** el inicio de trámites ante la Superintendencia de Sociedades de Colombia sobre procesos concursales, de reorganización, liquidación, insolvencia u otros que afecten de manera directa a **EL PROVEEDOR** y al contrato.
- 39) Cumplir con las condiciones técnicas, jurídicas, económicas, financieras y comerciales exigidas en el pliego de condiciones y las presentadas en la propuesta, durante la ejecución del contrato.
- 40) Cumplir con todas las obligaciones que consten en el pliego de condiciones, en la propuesta presentada y las que señalen las áreas que ejerzan la supervisión del contrato, inherentes al objeto del mismo y/o para su mejoramiento.
- 41) Desarrollar todas las obligaciones del contrato que sean necesarias e inherentes para su cabal ejecución, sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa con que cuenta **EL PROVEEDOR** para el cumplimiento del objeto contractual.
- 42) Las demás obligaciones inherentes y necesarias para la ejecución a cabalidad del objeto del contrato, derivadas de la naturaleza del mismo, e incluidas en el pliego de condiciones y en la propuesta presentada por **EL PROVEEDOR**.

NOTA: LA PREVISORA S.A. se reserva el derecho de incorporar, modificar o eliminar obligaciones en el contrato que se suscriba con **EL PROVEEDOR** seleccionado.

CAPÍTULO V

ASPECTOS CALIFICABLES

LA PREVISORA S.A. verificará el cumplimiento de los requisitos mínimos básicos relativos a la capacidad jurídica, capacidad financiera, experiencia, capacidad técnica exigidos en el pliego de condiciones. Este aspecto será evaluado cuando el proponente haya aprobado satisfactoriamente los requisitos habilitantes y obligatorios.

LA PREVISORA S.A. efectuará las calificaciones de las propuestas que hayan cumplido con los requisitos mínimos exigidos en el presente pliego de condiciones, sobre una base de 1000 puntos, distribuidos así:

TIPO DE ASISTENCIA	PUNTAJE MAXIMO
VEHICULAR	700
DOMICILIARIA	250
A PERSONAS	100
ADICIONAL	100
PLAN AMBIENTAL	50
Total Puntaje	1200

5.1 PUNTAJE PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA VEHICULAR (700 PUNTOS)

Las propuestas presentadas se evaluarán sobre la base de un puntaje máximo de setecientos (700) puntos, distribuidos así:

ASPECTO EVALUADO	PUNTAJE MAXIMO
Precio	550
• Segmento Livianos	175
• Segmento Pesados	175
• Segmento Motocicletas	30
• Segmento Particular Mayores a 10 años	50
• Segmento Aseo / Bomberos	20
• Tarifa Chevyplan	100
Coberturas y Servicios Adicionales	100
Tarifa por kilometraje servicio de grúa	50
Total Puntaje	700

5.1.1 PRECIO (550 PUNTOS):

1. El proponente dará después de su análisis de los anexos de asistencia y los datos del histórico de servicios y riesgos expuestos, y los requerimientos definidos en la presente invitación, un precio base por segmento (livianos, pesados, livianos particular mayor a 10 años, motos, bomberos / aseo, y programa Chevyplan) según información estipulada en el presente pliego, el cual multiplicado por el número de vehículos expuestos dará un costo mes del segmento, el cual a su vez se multiplicará por el total de meses de vigencia del contrato dará el presupuesto estimado.

Durante el contrato, se manejará la facturación según frecuencia resultante del periodo evaluado, para lo cual se establece que el precio dado por segmento (columna 3 "Total") y este precio de acuerdo con los factores se convertirá en las demás opciones de tarificación de precios por frecuencia. Cabe aclarar que estos resultantes no son objeto de puntuación.

5.1.1.1 Vehículos Livianos:

175 puntos

1	2	3	4	5	6	7
COSTO	IVA	TOTAL	NUMERO DE VEHÍCULOS	RANGOS DE FRECUENCIA	FACTOR	VR TOTAL CON IVA
				0% - 3.0%		\$ -
				3.01% - 4.0%		\$ -
				4,01 % - 5,0%		\$ -
				5,01 % - 6,0%		\$ -
				6,01 % - 7,0%		\$ -
				Mayor al		\$

				7.0%		-
--	--	--	--	-------------	--	---

Los ciento setenta y cinco (175) puntos se otorgarán al proponente que como resultado de la multiplicación de la columna 3 por la columna 4 por el número de meses objeto del contrato oferte el menor valor; para el resto se aplicará regla de 3 simple inversa. Solamente se deberán presentar precios para los rangos determinados en la tabla anterior.

5.1.1.2 Vehículos Pesados:

175 puntos

1	2	3	4	5	6	7
COSTO	IVA	TOTAL	NUMERO DE VEHÍCULOS	RANGOS DE FRECUENCIA	FACTOR	VR TOTAL CON IVA
				0 % - 3.0%		\$ -
				3.01% - 4.0%		\$ -
				4,01 % - 5,0%		\$ -
				5,01 % - 6,0%		\$ -
				Mayor al 7.0%		\$ -

Los ciento setenta y cinco (175) puntos se otorgaran al proponente que como resultado de la multiplicación de la columna 3 por la columna 4 por el número de meses objeto del contrato oferte el menor valor; para el resto se aplicara regla de 3 simple inversa. Solamente se deberán presentar precios para los rangos determinados en la tabla anterior.

5.1.1.3 Vehículos Motocicletas:

30 puntos

1	2	3	4	5	6	7
COSTO	IVA	TOTAL	NUMERO DE VEHÍCULOS	RANGOS DE FRECUENCIA	FACTOR	VR TOTAL CON IVA
				0% - 2%		\$ -
				2.1% - 3.0%		\$ -
				3.1 % - 4.0%		\$ -
				Mayor al 4.0%		\$ -

Los treinta (30) puntos se otorgaran al proponente que como resultado de la multiplicación de la columna 3 por la columna 4 por el número de meses objeto del contrato oferte el menor valor; para el resto se aplicara regla de 3 simple inversa. Solamente se deberán presentar precios para los rangos determinados en la tabla anterior.

5.1.1.4 Vehículos Particulares Mayores a 10 años: 50 puntos

1	2	3	4	5	6	7
COSTO	IVA	TOTAL	NUMERO DE VEHÍCULOS	RANGOS DE FRECUENCIA	FACTOR	VR TOTAL CON IVA
				0% - 2.5%		\$ -
				2.6% - 6%		\$ -
				6% - 10%		\$ -

				> 10.01%		\$
						-

Los cincuenta (50) puntos se otorgaran al proponente que como resultado de la multiplicación de la columna 3 por la columna 4 por el número de meses objeto del contrato oferte el menor valor; para el resto se aplicara regla de 3 simple inversa. Solamente se deberán presentar precios para los rangos determinados en la tabla anterior.

5.1.1.5 Cobertura de Asistencia Vehicular para Programa de Vehículos de Empresas de Aseo / Cuerpo de Bomberos: 20 puntos

Teniendo en cuenta que la Previsora maneja contratos o licitaciones de entidades públicas y de servicios, se hace necesario tener la disponibilidad de servicios de asistencia para:

1. Parque automotor que incluye vehículos recolectores, compactadores, camiones de bomberos que poseen condiciones Técnicas diferentes a los establecidos en el clausulado normal de pesados, con la capacidad de carga de estos vehículos se encuentran entre 11 y 27 toneladas, son vehículos que por condiciones sanitarias no se pueden descargar en cualquier sitio y necesitan de un protocolo especial que incluye el traslado para descargar en el botadero, el lavado y posteriormente remitirlo al taller. Actualmente.

Por lo tanto, se solicita, que el proponente cotice todas las coberturas que se requieran para estos clientes deberán ser prestadas de acuerdo con el condicionado dado en el capítulo para pesados.

De acuerdo con la siguiente información, el proponente tendrá la frecuencia de uso para el cálculo de la prima que propondrá:

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

COSTO	IVA	TOTAL	NUMERO DE VEHÍCULOS	RANGOS DE FRECUENCIA	FACTOR	VR TOTAL CON IVA
				0% - 2.5%		\$ -
				2.6% - 6%		\$ -
				7% - 10%		\$ -
				> 10.01%		\$ -

5.1.1.6 Cobertura de Asistencia para Chevyplan: 100 puntos

1	2	3	4	5	6	7
COSTO	IVA	TOTAL	NUMERO DE VEHÍCULOS	RANGOS DE FRECUENCIA	FACTOR	VR TOTAL CON IVA
				UNICA.		\$ -

Los cien (100) puntos se otorgaran al proponente que como resultado de la multiplicación de la columna 3 por la columna 4 por el número de meses objeto del contrato oferte el menor valor; para el resto se aplicara regla de 3 simple inversa.

5.1.2 COBERTURAS Y SERVICIOS ADICIONALES (100 PUNTOS):

5.1.2.1 Servicio APP: 50 puntos

El proponente que otorgue una App de información por medio de la cual mínimo para los servicios de grúa y conductor elegido, se puedan controlar ya sea por GPS o por un reporte en línea para que el asegurado tenga conocimiento del servicio solicitado. Este ítem se calificará con 50 puntos.

5.1.2.2 Gastos Varios:**50 puntos**

El proponente que oferte el mayor porcentaje para el rubro de gastos destinado a clientes, mínimo un 1% sobre el valor de la facturación los servicios de asistencia vehicular obtendrá los 50 puntos. Los demás se calificará por regla de tres simple inversa.

El destino de estos recursos será para fines como servicios especiales no contemplados en el pliego, folletos, calcomanías, diseño e implementación de tarjetas de asistencia y/o material para comunicar los productos y todo lo relacionado con los ramos de **LA PREVISORA S.A.** que ofrezcan el servicio de asistencia, para ser distribuida entre los clientes y aliados.

5.1.3 TARIFA POR KILOMETRAJE SERVICIO DE GRÚA (50 PUNTOS):**5.1.3.1 Vehículos Pesados:****30 puntos**

El proponente que oferte el menor valor por kilómetro para el servicio de grúa se le otorgara 30 puntos. De lo contrario se calificarán proporcionalmente mediante regla de tres en comparación con los demás oferentes.

5.1.3.2 Vehículos Livianos:**15 puntos**

El proponente que oferte el menor valor por kilómetro para el servicio de grúa se le otorgara 15 puntos. De lo contrario se calificarán proporcionalmente mediante regla de tres en comparación con los demás oferentes.

5.1.3.3 Vehículos Motocicletas:**5 puntos**

El proponente que oferte el menor valor por kilometraje para el servicio de grúa se le otorgara 5 puntos. De lo contrario se calificarán proporcionalmente mediante regla de tres en comparación con los demás oferentes.

5.2 PUNTAJE PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA (250 PUNTOS)

Las propuestas presentadas se evaluarán sobre la base de un puntaje máximo de doscientos cincuenta (250) puntos, distribuidos así:

Aspecto Evaluado	Puntaje Máximo
Propuesta Económica	200
Coberturas Adicionales – Gastos Varios- App	50
Total Puntaje	250

5.2.1 PROPUESTA ECONÓMICA (200 PUNTOS):

La propuesta económica tendrá el máximo puntaje de doscientos (200) puntos y a las demás se les asignará puntaje proporcionalmente por medio de regla de tres simple inversa.

5.2.1.1 Valor de los precios de riesgo expuesto: 150 puntos

La propuesta que ofrezca el valor más bajo en cada uno de los riesgos señalados para domiciliaria (áreas comunes, hogar, pyme y educativo) tendrá un máximo puntaje de ciento cincuenta (150) puntos.

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

5.2.1.2 Número de eventos: 25 puntos

Por cada evento/año adicional se le otorgarán cinco (5) puntos hasta un máximo de cinco (5) eventos/años adicionales para un total de veinticinco (25) puntos.

5.2.1.3 SMDLV: 25 puntos

Por cada SMDLV adicional se le otorgaran cinco (5) puntos hasta un máximo de 5 SMDLV adicionales para un total de veinticinco (25) puntos.

5.2.2 COBERTURAS ADICIONALES – GASTOS VARIOS – APP (50 PUNTOS):

5.2.2.1 Coberturas Adicionales: 15 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 tres (3) puntos adicionales por cada cobertura adicional hasta un máximo de cinco (5) coberturas adicionales para un máximo de quince (15) puntos.

5.2.2.2 Gastos Varios: 15 puntos

El proponente que oferte el mayor porcentaje para el rubro de gastos destinado a clientes, mínimo un uno por ciento (1%) mensual del total de la facturación los servicios de asistencia domiciliaria, obtendrá quince (15) puntos. Los demás se calificará por regla de tres simple inversa.

El destino de estos recursos será para fines como servicios especiales autorizados por la Gerencia Técnica de Seguros Generales e Ingenierías, folletos, calcomanías, diseño e implementación de tarjetas de asistencia y/o material para comunicar los productos y todo lo relacionado con los productos que ofrecen el servicio de Asistencia Domiciliaria.

5.2.2.3 Servicio APP: 20 puntos

El proponente que otorgue una App de información por medio de la cual los principales servicios (plomería, cerrajería, electricidad, vidrios y tejas), se puedan monitorear ya sea por GPS o por un reporte en línea para que el asegurado tenga conocimiento del estado del servicio solicitado. Este ítem se calificará con veinte (20) puntos.

5.3 PUNTAJE PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA A PERSONAS DE LOS RAMOS DE LA GERENCIA TÉCNICA DE SEGUROS PATRIMONIALES Y VIDA

Las propuestas presentadas se evaluarán sobre la base de un puntaje máximo de cincuenta (100) puntos, distribuidos así:

Aspecto Evaluado	Puntaje Máximo
Propuesta Económica	80
Coberturas Adicionales – Gastos de Servicio	20
Total Puntaje	100

5.3.1 PROPUESTA ECONÓMICA (80 PUNTOS):

La propuesta económica tendrá el máximo puntaje de ochenta (80) puntos y a las demás se les asignara puntaje proporcionalmente por medio de regla de tres simple inversa.

5.3.1.1 Valor de los precios de riesgo expuesto: 60 puntos

La propuesta que ofrezca el valor más bajo tendrá un máximo puntaje de sesenta (60) puntos.

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

5.3.1.2 Número de eventos: 20 puntos

Por cada evento/año adicional se le otorgarán cuatro (4) puntos hasta un máximo de 5 eventos/año adicionales para un total de veinte (20) puntos.

5.3.2 COBERTURAS ADICIONALES – GASTOS DE SERVICIO (20 PUNTOS):

5.3.2.1 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 dos (2) puntos adicionales por cada cobertura adicional hasta un máximo de cuatro (5) coberturas adicionales para un máximo de diez (10) puntos.

5.3.2.2 Gastos de Servicio:

10 Puntos

El proponente que oferte el mayor porcentaje para el rubro de gastos destinado a clientes, mínimo un 10% mensual del total de la facturación los servicios de asistencia a personas de los ramos de la Gerencia Técnica de Seguros Patrimoniales y Vida, obtendrá diez (10) puntos. Los demás se calificará por regla de tres simple inversa.

El destino de estos recursos será para fines como servicios especiales autorizados por la Gerencia Técnica de Seguros Patrimoniales y Vida, folletos, calcomanías, diseño e implementación de tarjetas de asistencia y/o material para comunicar los productos y todo lo relacionado con los productos que ofrecen el servicio de Asistencia de personas.

5.4 PUNTAJE PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA ADICIONAL (100 PUNTOS)

El proponente que otorgue una bolsa de servicios para que sean utilizados con los clientes especiales de **LA PREVISORA S.A.**, en los servicios de asistencia antes mencionados, que monetizados tengan un equivalente a mínimo de quince millones de pesos (\$15.000.000) anual, se le asignará un máximo de cien (100) puntos adicionales a la sumatoria anteriormente descrita.

5.5 PUNTAJE PLAN DE MANEJO AMBIENTAL (50 PUNTOS)

5.5.1 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (30 PUNTOS)

Se asignarán treinta (30) puntos para un Sistema de Gestión Ambiental. Para lo cual el proponente deberá anexar una (1) copia del Plan de Gestión Ambiental implementado al interior de su empresa, o documento(s) que evidencie(n) objetivos en términos ambientales y las actividades relacionados para su cumplimiento.

5.5.2 CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL DEL PERSONAL (20 PUNTOS)

Se asignarán veinte (20) puntos para la concientización ambiental del personal del proponente, para lo cual, el proponente deberá anexar un (1) registro de una actividad realizada al personal (capacitación y/o actividad lúdica), donde se concientice sobre la importancia de desarrollar un sistema de gestión ambiental y/o proteger el medio ambiente en el desarrollo de sus actividades diarias. Dicho registro deberá contar con fecha no mayor a un (1) año, antes de la emisión del pliego de condiciones.

5.6 CRITERIOS DE DESEMPATE

En caso de empate entre dos o más proponentes, **LA PREVISORA S.A.** procederá a la observancia de las reglas para seleccionar al proveedor en la etapa de selección, las cuales deben aplicarse de forma sucesiva y excluyente. Las reglas son las siguientes:

- a. Preferir la propuesta que tenga el mayor puntaje en el primero de los factores de calificación establecidos en el pliego de condiciones.
- b. Preferir la propuesta que tenga el mayor puntaje en el segundo de los factores de calificación establecidos en el pliego de condiciones, y así sucesivamente hasta agotar la totalidad de los factores de calificación establecidos en el pliego de condiciones.
- c. Preferir la propuesta presentada por el proponente que tenga en su nómina por lo menos un mínimo del diez por ciento (10%) de sus trabajadores en las condiciones de discapacidad enunciadas en la Ley 361 de 1997, debidamente certificadas por la oficina de trabajo de la respectiva zona y contratados por lo menos con anterioridad de un (1) año; igualmente deberán mantenerse por un lapso igual al de la contratación.

d. Preferir la propuesta presentada por las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) nacionales.

e. Preferir la propuesta presentada por un proponente nacional, con el fin de apoyar y estimular a la industria colombiana, cuando oferte bienes o servicios nacionales.

f. En el caso de persistir el empate se escogerá a **EL PROVEEDOR** mediante sorteo de balotas, en presencia de los proponentes que se encuentren en tal calidad de empate.

CAPÍTULO VI

CAUSALES DE RECHAZO DE LAS PROPUESTAS Y CAUSALES PARA DECLARAR FALLIDO EL PROCESO DE SELECCIÓN

Sólo serán objeto de calificación aquellas propuestas que hayan cumplido en su totalidad los requisitos exigidos en los capítulos I, II, III y IV.

6.1 CAUSALES DE RECHAZO DE LAS PROPUESTAS

En adición a lo anterior, se rechazarán las propuestas por las siguientes causales:

1. Cuando los proponentes incurran en la conducta descrita en el numeral 9 del artículo 47 del Decreto 2153 de 1992.
2. Cuando en la propuesta se encuentren documentos que contengan información imprecisa, datos tergiversados, alterados o inexactos, o que de cualquier manera no correspondan a la realidad o induzcan a **LA PREVISORA S.A.** en error, para beneficio del proponente.
3. Cuando no se presenten las aclaraciones solicitadas por **LA PREVISORA S.A.**, dentro del término establecido para tal efecto.

4. Cuando la propuesta se reciba con posterioridad a la fecha y hora fijadas para el cierre de la invitación abierta o en un lugar distinto al señalado para entregar la propuesta.
5. Cuando el representante legal no suscriba la carta de presentación de la propuesta o ésta sea firmada por una persona que no esté facultada para ello.
6. En el caso que el proponente se encuentre incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad fijadas por la Constitución o la ley.
7. Cuando no se aporte con la propuesta la póliza de seriedad de la misma, en los términos señalados en este pliego de condiciones.
8. La no presentación del documento de asociación, para el caso de las propuestas conjuntas, en los términos señalados en este pliego de condiciones.
9. Cuando el objeto social del proponente, o el de la asociación, no cubra el objeto del proyecto.
10. Cuando en las facultades del representante legal se señalen limitaciones para los propósitos de este proceso de selección y no se adjunte la respectiva autorización.
11. La presentación de varias propuestas por parte del mismo proponente para la presente convocatoria (por sí o por interpuesta persona).
12. Cuando el proponente omita en su propuesta económica uno o más ítems establecidos en el pliego de condiciones, si los mismos se exigen en este documento, o cuando condicione su propuesta.
13. Cuando no se cumpla con alguno de los aspectos jurídicos, financieros, técnicos habilitantes y/u obligatorios en los términos señalados en cada uno de los numerales a que se haga mención.

14. Cuando la propuesta exceda el presupuesto oficial dispuesto por **LA PREVISORA S.A.** en este pliego de condiciones.
15. Cuando se presenten PROPUESTAS CONDICIONADAS. No podrán señalarse condiciones diferentes a las establecidas en este pliego de condiciones. En el caso que la propuesta formule condiciones diferentes a las establecidas, no serán tenidas en cuenta.
16. Cuando el proponente, o alguno de sus integrantes, estén reportados en el boletín fiscal que expide la Contraloría General de la República como responsables fiscales, en el Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad (SIRI) de la Procuraduría General de la Nación, en el Registro de Antecedentes y Requerimientos Judiciales o en el Registro Nacional de Medidas Correctivas de la Policía Nacional de Colombia.
17. Las demás señaladas en el presente pliego de condiciones y en la ley.

6.2 CAUSALES PARA DECLARAR FALLIDO EL PROCESO DE SELECCIÓN

LA PREVISORA S.A. declarará fallida la invitación abierta por motivos o causas que impidan la escogencia objetiva. La declaratoria se hará mediante acta.

LA PREVISORA S.A. no es responsable de los gastos en que hayan incurrido los proponentes en la presentación de las propuestas.

ANEXO No. 4
MINUTA DEL CONTRATO

Entre los suscritos a saber, _____, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía No. _____, actuando en su calidad de Vicepresidente _____ y como tal Representante Legal de **LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS**, Sociedad de Economía Mixta del Orden Nacional, sujeta al régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, legalmente constituida mediante Escritura Pública No. 2146 del 06 de agosto de 1954, otorgada en la Notaría Sexta del Círculo de Bogotá, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., identificada con el **NIT. 860.002.400-2**, sociedad que en adelante se denominará **LA PREVISORA S.A.**, de una parte, y de otra, _____, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía No. _____, quien actúa en su calidad de _____ y como tal Representante Legal de _____, firma debidamente constituida mediante Escritura Pública No. _____ del __ de _____ de __, otorgada en la Notaría _____ del Círculo de _____, inscrita el __ de _____ de __ bajo el número _____ del Libro __, identificada con el **NIT. _____**, y quien para efectos del presente contrato se denominará **EL PROVEEDOR**, hemos acordado celebrar el presente contrato, previa presentación al Comité de Contratación de **LA PREVISORA S.A.** de fecha __ de _____ de _____, siendo recomendado por parte del mismo realizar el contrato, el cual se regirá por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a _____.

PARÁGRAFO: Esta cláusula se complementa con la invitación a presentar propuesta enviada por **LA PREVISORA S.A.**, el día __ de _____ de 20__, y la propuesta presentada por _____, el día __ de _____ de 20__. **CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR:** Además de las señaladas en la Ley, en el pliego de condiciones, en la propuesta presentada y las derivadas de la naturaleza del presente contrato, **EL PROVEEDOR** está obligado a: **1)** Cumplir con el objeto del contrato y con cada una de las condiciones técnicas obligatorias mínimas estipuladas en los documentos que hacen parte integral del mismo, entre otros, en el pliego de condiciones, en la propuesta presentada y en los acuerdos de niveles de servicio, para asistencia vehicular, domiciliaria y a personas en los distintos ramos, independiente del

número de asegurados en pólizas de vehículos, domiciliarias y/o a personas expedidas por **LA PREVISORA S.A.** **2)** Cumplir con los ofrecimientos adicionales realizados en la propuesta presentada para cada uno de los tipos de asistencia. **3)** Colocar a disposición de **LA PREVISORA S.A.** su infraestructura técnica y organizacional, y atender de manera inmediata los requerimientos que puedan presentarse en el desarrollo del contrato por parte de **LA PREVISORA S.A.** y/o de sus asegurados. **4)** Mantener su organización y estructura en las condiciones de operatividad y eficacia que exijan los servicios de asistencia, durante la ejecución del contrato. **5)** Programar las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del objeto del contrato. **6)** Gestionar los servicios derivados de los compromisos asumidos en virtud del contrato hasta su culminación. **7)** Prestar los servicios de asistencia a todos los asegurados y/o asegurados reportados y/o autorizados por **LA PREVISORA S.A.**, hasta los límites definidos en la propuesta presentada, asumiendo los gastos en que incurrirá en la prestación de la asistencia. **8)** Colaborar y responder solidariamente con **LA PREVISORA S.A.**, en las eventuales reclamaciones de los asegurados contra ésta última, con relación a los servicios de asistencia, y dar todas las informaciones que **LA PREVISORA S.A.** requiera para que se tramiten dichas reclamaciones en un término no mayor a cuatro (4) días hábiles, contados desde el momento del requerimiento por parte del(as) área(s) que ejerce(n) la supervisión del contrato. **9)** Responder las peticiones, quejas y reclamos realizadas por los asegurados de **LA PREVISORA S.A.**, dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes a la recepción de la respectiva solicitud, para lo cual se establecerán los protocolos y canales de operación pertinentes al inicio del contrato. **10)** Contratar por su propia cuenta todos los servicios que se requieran y sean necesarios para la prestación de los servicios de asistencia a los asegurados, de acuerdo con lo establecido en el pliego de condiciones y en la propuesta presentada. **11)** Disponer de puestos de trabajo dotados de tecnología de punta y sistema de geo-referenciación, software de seguimiento y administración de servicios en curso, al igual que la administración de la red de proveedores en las diferentes ciudades, municipios y/o departamentos de Colombia, disponibles las 24 horas del día para el personal exclusivo (mínimo 10 personas) que atenderá la operación de **LA PREVISORA S.A.** Las características de las instalaciones, equipos y software utilizados para la prestación del servicio, deberán corresponder a las presentadas en la propuesta y **LA PREVISORA S.A.** estará en la autonomía de validar la veracidad de la información suministrada mediante visita. **12)** Proporcionar y colocar a

disposición de **LA PREVISORA S.A.** una (1) persona como asistente administrativo de tiempo completo, en las instalaciones de ésta última, acorde con la legislación laboral vigente, para realizar labores de seguimiento y control de la operación, cuyos costos serán asumidos en su totalidad por **EL PROVEEDOR.** **13)** Colocar a disposición de **LA PREVISORA S.A.** agentes de call center y coordinadores de la operación, con disponibilidad de 24 horas los 365 días del año, por el tiempo de ejecución del contrato; así como, los supervisores de calidad, en tiempo parcial o completo, que permita atender de manera óptima la operación de las asistencias. Al inicio del contrato el número de agentes, coordinadores y supervisores será estimado por **EL PROVEEDOR** para la correcta operación de las asistencias a los asegurados y/o beneficiarios de las pólizas de seguros emitidas por **LA PREVISORA S.A.** y dentro del mes siguiente al inicio del contrato Las Partes (**LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**) determinarán el número que se requiere de acuerdo a las necesidades propias de **LA PREVISORA S.A.**, sin perjuicio que durante la ejecución del contrato se determine de común acuerdo un número distinto al pactado inicialmente. **14)** Suministrar mecanismos físicos de identificación a sus proveedores cuando estén realizando la prestación de los servicios a los clientes de **LA PREVISORA S.A.** La forma o mecanismos de identificación será acordada previamente con **LA PREVISORA S.A.** **15)** Contar y colocar a disposición de **LA PREVISORA S.A.:** **a)** Una central telefónica, con sistema multi-conferencia. **b)** Un sistema de grabación e identificación del cien por ciento (100%) de las llamadas entrantes y salientes en tiempo real, el cual pueda brindar copias de llamadas, en caso de requerirse, para validar casos en cualquier momento a solicitud de **LA PREVISORA S.A.**, con diferentes llaves de búsqueda. **c)** Un sistema de registro de expedientes de las solicitudes de los servicios que hagan los asegurados de **LA PREVISORA S.A.**, con la traza del seguimiento efectuado con fechas, horas y demás información pertinente, la cual puede ser consultada por **LA PREVISORA S.A.** en cualquier momento. **d)** Un sistema de seguridad de datos. **e)** Un sistema de backup de datos. **f)** Un sistema de contingencia informática y de energía. **g)** Una plataforma tecnológica de **EL PROVEEDOR**, que debe contar con medio de transmisión de información en archivo plano o Excel mediante conexión segura, de acuerdo con las normas y políticas de seguridad de la información de **LA PREVISORA S.A.** **h)** Un sistema de administración de clientes, para cargar las bases de datos, que permita realizar la validación de asegurados (por múltiples llaves de búsqueda) para garantizar la cobertura cuando se soliciten los

servicios. **i)** Un sistema de consulta en línea con **LA PREVISORA S.A.** para validar la información de los servicios en trámite y gestionados por **EL PROVEEDOR**, a fin de tener la información precisa en forma inmediata o cuando se requiera. **j)** Un software de asignación de servicios de asistencia a proveedores online, con el fin de minimizar el tiempo de atención del servicio solicitado por el cliente con oportunidad, control y seguimiento de la prestación dada. **k)** Una plataforma tecnológica donde se gestione y quede grabado el expediente del asegurado o cliente de **LA PREVISORA S.A.** en la asignación del servicio o recurso solicitado, con un control y seguimiento de alertas desde el inicio del servicio hasta la finalización del mismo. En esta plataforma debe quedar registrado en todos los casos la hora de ingreso de la llamada, todos los datos del cliente, servicios solicitados y las situaciones que afecten la prestación del mismo en el expediente hasta su finalización, así como la hora de llegada del médico, ambulancia y demás aspectos concernientes, con el fin de validar los acuerdos de niveles de servicio establecidos. **l)** Una infraestructura física y tecnológica de última generación para atender los servicios solicitados por nuestros asegurados, con un equipo técnico que atienda las inquietudes y dificultades que se presenten a nivel nacional. **m)** La capacidad del aplicativo de **EL PROVEEDOR** para transferir o recibir información del sistema informático de **LA PREVISORA S.A.**, archivos planos u otras entradas y salidas, las cuales deberán ser de doble vía, de acuerdo con los lineamientos definidos en las normas y políticas de seguridad de la información que tiene implementada **LA PREVISORA S.A.** **n)** Los protocolos de evaluación y seguimiento telefónico a agentes de call center, proveedores, servicios prestados y clientes. **ñ)** El monitoreo en tiempo real de la operación diariamente. **o)** Un software o sistema informático automático de recepción y control de Peticiones, Quejas y Reclamos, y un protocolo o proceso de atención, con el cual deberá dar una respuesta concreta y efectiva que permita minimizar en el cliente su insatisfacción o desacuerdo. El tiempo máximo que se tiene estipulado en **LA PREVISORA S.A.** para dar respuesta a los clientes y determinar si su queja y/o reclamo es procedente o no, es de cuatro (4) días hábiles para quejas por servicio. **p)** Un software que permita a **LA PREVISORA S.A.** generar diferentes reportes como: la facturación mensual detallada por tipo de servicio prestado, costos de los servicios atendidos, ciudades donde se prestaron, cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio, entre otros. **16)** Administrar la línea de atención 018000912644 (llamadas nacionales), y la de marcación abreviada de operador celular #345, o las que lleguen a funcionar durante la

ejecución del contrato, de propiedad de **LA PREVISORA S.A.**; los costos de telefonía se entienden incluidos en los valores propuestos (precio por vehículo y costo de asistencia domiciliaria o de persona). El costo mensual que debe asumir **EL PROVEEDOR** será la suma de **\$32.000.000**, por concepto de la utilización de las líneas de atención nacional **018000912644** y la de marcación abreviada con cualquier operador celular **#345**, valor que será reajustado al inicio del segundo año, es decir, 1 de abril de 2019. Las líneas enunciadas volverán a ser administradas por **LA PREVISORA S.A.**, una vez finalizado el contrato. **17)** Realizar la auditoría de las llamadas, por medio de los supervisores de calidad, garantizando la debida atención al cliente, en cuanto a calidad, amabilidad, oportunidad y atención acorde con los servicios requeridos por **LA PREVISORA S.A.**, establecidos en el pliego de condiciones y en la propuesta presentada. **18)** Capacitar a los funcionarios de **LA PREVISORA S.A.**, intermediarios y asegurados, definidos por **LA PREVISORA S.A.**, en todas y cada una de las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.** posea oficinas o llegare a tenerlas dentro del territorio nacional, con el fin de divulgar y dar a conocer los servicios a prestar. El costo de estas capacitaciones y los desplazamientos a las diferentes oficinas a nivel nacional serán por cuenta de **EL PROVEEDOR**. **19)** Garantizar la adecuada capacitación y entrenamiento, previo al inicio del contrato, al total de agentes, coordinadores y supervisores que van a estar en la operación; así mismo, garantizar que todo su personal cuente con la debida capacitación sobre los productos, servicios y protocolos establecidos para el correcto funcionamiento de la operación acorde con las condiciones contratadas, de incrementarse el nivel de operación en la prestación de los servicios de asistencia a la persona. **20)** Realizar un cronograma de capacitación dirigido a los funcionarios, intermediarios y/o algunos asegurados al inicio del contrato, en conjunto con **LA PREVISORA S.A.**, a fin de divulgar los servicios de asistencia, y posteriormente en los momentos que así se requieran, en las oficinas de **LA PREVISORA S.A.** de la ciudad de Bogotá D.C. y las demás ciudades donde ésta tiene o tenga presencia; el costo de estas capacitaciones estarán a cargo de **EL PROVEEDOR**, así como los desplazamientos a las diferentes oficinas a nivel nacional que tiene **LA PREVISORA S.A.** **21)** Realizar una encuesta de calidad mensual que mida la satisfacción del cliente, y la calidad de los servicios prestados entre otras variables; dicho informe será presentado mensualmente dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al mes inmediatamente anterior, **LA PREVISORA S.A.** realizará la verificación del informe presentado directamente con una muestra aleatoria de los

clientes que estime conveniente. **22)** Rendir y presentar informes mensuales de gestión de calidad, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes inmediatamente anterior, así como la facturación de todos los servicios prestados, discriminados por conceptos, asegurados, dirección, teléfono, ciudad, fecha y hora de solicitud y prestación de la asistencia, y otros aspectos relevantes, informes que se estructurarán cuando inicie el contrato. **23)** Radicar las facturas de los servicios prestados, de acuerdo con lo establecido en el contrato y dentro de los plazos convenidos. **24)** Presentar cualquier informe, estudio y otro documento referente a los servicios de asistencia solicitados por **LA PREVISORA S.A.**, durante la ejecución del contrato. Dentro de los informes se debe contemplar la información necesaria para validar los acuerdos de niveles de servicio. **25)** Asistir y participar en las reuniones de tipo gerencial y operativo, con la periodicidad definida por **LA PREVISORA S.A.**, a fin de realizar la supervisión, el control de ejecución y seguimiento al contrato suscrito entre las partes. En cuanto a los protocolos y procedimientos para la atención de los servicios aquí referenciados, al inicio del contrato se implementarán los utilizados normalmente para estos servicios por el proponente seleccionado, y dentro del mes siguiente al inicio del contrato se llevará a cabo una reunión con las diferentes áreas que se verán inmersas en la atención a la operación para fijar los parámetros de desarrollo del contrato, así como los protocolos y procedimientos, acordes con los requerimientos de **LA PREVISORA S.A.** **26)** Implementar, junto con **LA PREVISORA S.A.**, un canal de comunicación para la instalación vía web de los informes de facturación, de calidad y demás que sean solicitados, de las bases de datos, de las liquidaciones telefónicas y otros aspectos que competen al desarrollo del contrato desde su inicio. **27)** Estimar, junto con **LA PREVISORA S.A.**, el número de agentes, coordinadores, supervisores y demás recursos para atender adecuadamente la operación de los servicios de asistencia, teniendo en cuenta la información dada sobre la proyección de volumen de ventas que **LA PREVISORA S.A.** reporta, y de incrementarse el nivel de operación hacia el futuro en la prestación de los servicios de asistencia, **EL PROVEEDOR** deberá estar en la capacidad de ampliar la base de agentes para atender los servicios de **LA PREVISORA S.A.**, de acuerdo a la demanda de los mismos, sin que se vean afectados la calidad, oportunidad y atención en su prestación. Los incrementos en el costo de operación del servicio por estas contingencias estarán a cargo e incluidos en las tarifas ofertadas. **28)** Entregar y detallar la información relevante sobre su plan de continuidad del negocio,

especificando ubicación, puestos de atención, infraestructura alternativa, tiempos estimados de reinicio de operación, en caso de presentarse un evento catastrófico que conlleve la suspensión total del servicio. **29)** Cumplir con lo ofrecido como bolsa anual de servicios para los clientes VIP que determine **LA PREVISORA S.A.** **30)** Asegurar a **LA PREVISORA S.A.** que el objeto contratado se cumplirá con la mejor calidad y dentro de los plazos, tiempos y/o términos acordados y establecidos con **LA PREVISORA S.A.** **31)** Constituir a su costa la(s) póliza(s) con las garantías exigidas en el contrato y mantenerlas vigentes en los términos del mismo. **32)** Cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias, derivadas de la ejecución del contrato, y efectuar los pagos correspondientes a impuestos que se generen con el contrato, dentro de los términos de ley. **33)** Cumplir con las obligaciones del sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales) y con los aportes parafiscales (cajas de compensación familiar, ICBF y SENA), de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. **34)** Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas precontractuales, contractuales y postcontractuales, evitando dilaciones. **35)** Reportar cualquier novedad o anomalía, de manera inmediata, a la(s) persona(s) que ejerza(n) la supervisión del contrato. **36)** No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a **LA PREVISORA S.A.**, a través de la(s) persona(s) que ejerza(n) la supervisión del contrato, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas, y a las demás autoridades competentes, para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. **37)** Guardar reserva total de la información que le sea confiada por razón del presente contrato, ya que la misma es propiedad de **LA PREVISORA S.A.**, salvo requerimiento de autoridad competente. **38)** Informar de manera inmediata a **LA PREVISORA S.A.** el inicio de trámites ante la Superintendencia de Sociedades de Colombia sobre procesos concursales, de reorganización, liquidación, insolvencia u otros que afecten de manera directa a **EL PROVEEDOR** y al contrato. **39)** Cumplir con las condiciones técnicas, jurídicas, económicas, financieras y comerciales exigidas en el pliego de condiciones y las presentadas en la propuesta, durante la ejecución del contrato. **40)** Cumplir con todas las obligaciones que consten en el pliego de condiciones, en la propuesta presentada y las que señalen las áreas que ejerzan la supervisión del contrato, inherentes al objeto del mismo y/o para su mejoramiento. **41)** Desarrollar todas las obligaciones del contrato que sean necesarias e inherentes para su

cabal ejecución, sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa con que cuenta **EL PROVEEDOR** para el cumplimiento del objeto contractual. **42)** Las demás obligaciones inherentes y necesarias para la ejecución a cabalidad del objeto del contrato, derivadas de la naturaleza del mismo, e incluidas en el pliego de condiciones y en la propuesta presentada por **EL PROVEEDOR**. **PARÁGRAFO: EL PROVEEDOR** se obliga a responder por todos los daños y perjuicios que por acción, retardo, omisión, culpa o negligencia suya, de sus empleados, sus asesores o sus proveedores, ocasione a **LA PREVISORA S.A.** en el desarrollo y ejecución del presente contrato. **CLÁUSULA TERCERA.**

OBLIGACIONES DE LA PREVISORA S.A.: Para lograr el objeto del presente contrato, **LA PREVISORA S.A.** se obliga con **EL PROVEEDOR** a lo siguiente: **a)** Suministrar en forma oportuna la información solicitada por **EL PROVEEDOR**, necesaria para la ejecución de este contrato. **b)** Efectuar el pago en el plazo establecido contractualmente, previa aprobación del supervisor del contrato. **c)** Proporcionar a **EL PROVEEDOR** la información sobre políticas internas establecidas, que sean necesarias conocer por parte de **EL PROVEEDOR** para la ejecución del presente contrato. **CLÁUSULA CUARTA.**

VALOR TOTAL: El valor total del presente contrato asciende a la suma de _____ **PESOS MONEDA CORRIENTE (\$ _____ M/CTE)**, IVA incluido. **CLÁUSULA QUINTA.**

FORMA DE PAGO: **LA PREVISORA S.A.** efectuará el pago de la siguiente manera: _____.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las facturas se cancelarán dentro de los treinta (30) días siguientes a su presentación, previa entrega del objeto contratado y una vez se suscriba el Acta de recibo a satisfacción por parte de **LA PREVISORA S.A.**

PARÁGRAFO SEGUNDO: La factura debe estar acompañada por una certificación expedida por su Revisor Fiscal o, en el evento que no exista obligación legal o social estatutaria de tener Revisor Fiscal, por su Representante Legal, en el que conste que se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de Parafiscales (Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA) y de Seguridad Social (Salud, Pensión y Riesgos Laborales) de sus trabajadores.

PARÁGRAFO TERCERO: **LA PREVISORA S.A.** únicamente realiza sus pagos a través de transferencia electrónica, para lo cual se requerirá cumplir con las políticas establecidas por **LA PREVISORA S.A.** para dicho fin. No es posible efectuar el pago a través de cheque o cualquier otro medio de pago.

PARÁGRAFO CUARTO: Si la factura no es acompañada por los documentos solicitados, el término mencionado para pago no empezará a contarse hasta tanto no se aporten. Dicha demora no generará a **EL**

PROVEEDOR el derecho al pago de intereses o de compensación monetaria alguna.

CLÁUSULA SEXTA. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL: El valor del presente contrato se pagará con recursos propios de **LA PREVISORA S.A.** con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal (**CDP**) No. _____ del ___ de _____ de 20__ emitido por la Gerencia de Planeación Financiera. **CLÁUSULA SÉPTIMA. IMPUESTOS Y**

RETENCIONES: Los impuestos y retenciones que surjan del presente contrato, corren por cuenta de **EL PROVEEDOR**, para cuyos efectos **LA PREVISORA S.A.** hará las retenciones del caso y cumplirá las obligaciones fiscales que ordene la Ley. **CLÁUSULA**

OCTAVA. PLAZO: El plazo de ejecución del contrato será a partir de la aprobación de garantías enunciadas en el presente contrato y hasta el ___ de _____ de 20__.

CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA:

El presente contrato podrá terminarse por mutuo acuerdo entre Las Partes, mediante documento escrito suscrito por éstas. También podrá darse por terminado unilateralmente y de manera anticipada por Las Partes, sin previo requerimiento ni resarcimiento de perjuicio alguno, mediante comunicación escrita enviada a la otra Parte con una anticipación no inferior a _____ (___) años/meses/días a la fecha en que vaya hacerse efectiva la terminación. **PARÁGRAFO. LA PREVISORA S.A.** podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento de manera anticipada y con justa causa, mediante comunicación escrita enviada a **EL PROVEEDOR** en los siguientes casos: **1)** Cuando **EL PROVEEDOR**, con posterioridad a la aprobación de las garantías y sin mediar una causa que lo justifique, no diere inicio a la ejecución del contrato. **2)** Cuando del incumplimiento de obligaciones de **EL PROVEEDOR** se deriven consecuencias que hagan imposible o dificulten gravemente la ejecución del contrato, o se estén causando perjuicios a **LA PREVISORA S.A.** **3)** Cuando **EL PROVEEDOR** omite, eluda y en general no cumpla con sus obligaciones en materia laboral o cualquier otra de las obligaciones pactadas en el contrato. **4)** Cuando **EL PROVEEDOR** abandone o suspenda la labor contratada total o parcialmente, sin acuerdo o autorización previa y escrita de **LA PREVISORA S.A.** **5)** Cuando suspendidas todas o alguna de las obligaciones emanadas del contrato, **EL PROVEEDOR** no reanude su ejecución dentro del plazo acordado entre Las Partes, una vez terminadas las causas que obligaron a la suspensión. **6)** Cuando **EL PROVEEDOR** subcontrate, traspase o ceda el contrato sin previa autorización expresa y escrita de **LA PREVISORA S.A.** **7)** Por sobrevenir caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten la ejecución del contrato. **8)** Por disolución de la persona jurídica de **EL**

PROVEEDOR. 9) Por inicio de proceso liquidatorio, cesación de pagos, concurso de acreedores o embargos judiciales de **EL PROVEEDOR** que afecten de manera grave el cumplimiento del contrato. **10)** Cuando **EL PROVEEDOR** se encuentre incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad prevista en la Constitución Política o en la Ley. **11)** Cuando **EL PROVEEDOR** no diere cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con la prevención y control al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo que sean aplicables. **12)** Cuando **EL PROVEEDOR**, alguno o algunos de sus accionistas, asociados o socios figuren en las listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional (listas de las Naciones Unidas), listas OFAC o aquellas otras listas de criminales y terroristas que por su naturaleza generen un alto riesgo de LA/FT. **13)** Cuando **LA PREVISORA S.A.** tenga conocimiento que los recursos de **EL PROVEEDOR** provienen de actividades ilícitas de las contempladas en el Código Penal colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione o modifique, o que ha efectuado transacciones u operaciones destinadas a dichas actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas. **14)** Por violación de las obligaciones de confidencialidad relacionadas con el negocio, la tecnología o el uso de propiedad intelectual o de marcas. **15)** Cualquier acción u omisión que afecte los intereses de **LA PREVISORA S.A.** **16)** Cuando **EL PROVEEDOR** ejecute cualquier acto de competencia desleal para con sus colegas o con cualquier otra Compañía. **17)** Por violación o incumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). **18)** Por violación a las políticas establecidas por **LA PREVISORA S.A.** para la protección de datos. La terminación del contrato en cualquiera de los casos descritos, no ocasionará a cargo de **LA PREVISORA S.A.** el pago de suma alguna a título de indemnización; en todo caso, **LA PREVISORA S.A.** garantizará a **EL PROVEEDOR** el derecho al debido proceso y el principio de legalidad. **CLÁUSULA DÉCIMA. SUSPENSIÓN:** La ejecución del contrato se podrá suspender de común acuerdo entre Las Partes, por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hechos irresistibles de terceros; o unilateralmente por **LA PREVISORA S.A.**, en los casos que se considere necesarios. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. GARANTÍAS:** **EL PROVEEDOR** se obliga a tomar a favor de **LA PREVISORA S.A.**, a satisfacción de la misma y a partir de la fecha de suscripción del presente contrato, una garantía de cumplimiento, con **clausulado entre particulares**, expedida por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: **a) Cumplimiento:** Por una cuantía equivalente al

veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual a la duración del mismo y cuatro (4) meses más. **b) Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** Para garantizar el pago de los mismos al personal contratado por **EL PROVEEDOR** en la ejecución de este contrato, por una cuantía equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato, por la vigencia de éste y tres (3) años más. **c) Calidad del Servicio:** Por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, por un término igual a la vigencia del mismo y un (1) mes más. **d) Responsabilidad Civil Extracontractual:** Para garantizar la Responsabilidad Civil Extracontractual se requiere por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y con una vigencia igual a la duración del mismo y un (1) mes más. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando haya lugar a la modificación del plazo o valores consignados en este contrato, **EL PROVEEDOR** deberá constituir los correspondientes certificados de modificación. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Cuando se negare a constituir la garantía exigida o modificarla en los términos que se le señalen, se hará acreedor a las sanciones contractuales respectivas. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** Este contrato se entiende perfeccionado cuando se logre acuerdo sobre el objeto y la contraprestación, el acuerdo se eleve a escrito y se suscriba por Las Partes. Sólo empezará a ejecutarse con la aprobación de las garantías por parte de **LA PREVISORA. EL PROVEEDOR** se obliga a devolver el original firmado del mismo, junto con la/s póliza/s que contenga la/s garantía/s de que trata el artículo anterior del contrato y con la constancia de pago de la totalidad de la prima. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. SUPERVISIÓN:** La Supervisión de este contrato estará a cargo de _____ de **LA PREVISORA S.A.** **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. CESIÓN Y SUBCONTRACIÓN:** **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. En todos los casos, **EL PROVEEDOR** es el único responsable por la celebración de subcontratos y **LA PREVISORA S.A.** no adquirirá vínculo alguno con los subcontratistas. En caso de ser autorizado, **EL PROVEEDOR** será el único responsable frente a **LA PREVISORA S.A.** **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:** Las Partes se obligan a no divulgar información confidencial entendiéndose por ésta: cualquier información jurídica societaria, técnica, financiera, comercial, de salud, seguridad social, estrategias de mercadeo, y cualquier información relacionada con las

operaciones de negocios presentes y futuros de Las Partes y/o relacionada con su estructura organizacional, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, de la que tenga conocimiento o a la que tenga acceso una Parte por cualquier medio y por cualquier circunstancia en virtud de la ejecución del presente contrato, o que le sea suministrada por cualquiera de los funcionarios de la otra Parte o por asesores externos de la misma. Teniendo en cuenta lo anterior, Las Partes se obligan a: **a)** Guardar absoluta confidencialidad y reserva en relación con la totalidad de la Información Confidencial, de tal forma que no sea conocida por terceros. **b)** No editar, copiar, compilar o reproducir por cualquier medio la Información Confidencial. **c)** No utilizar la Información Confidencial en forma alguna, directamente o a través de terceros, en asuntos, negocios y/o actividades de cualquier tipo, distintas a aquellas acordadas y/o previamente autorizados por la otra Parte mediante documento escrito. **d)** A la terminación del contrato, devolver a la otra Parte toda la Información Confidencial que tenga en su poder, ya sea en documentos escritos o en cualquier otro medio físico o magnético e igualmente a retirarlos completamente de los computadores de propiedad de Las Partes o de sus empleados. **e)** Asumir la responsabilidad por la totalidad de los daños, perjuicios, gastos y costas que genere el mal o inadecuado manejo de la información confidencial o la violación de las obligaciones de reserva y confidencialidad establecidas en el presente contrato. Cualquier información suministrada por una Parte a la otra, previa a la firma del presente contrato, se considerará como información confidencial y estará sujeta a los términos del mismo. Las Partes desde ahora aceptan y declaran que toda la Información Confidencial de la otra Parte es de propiedad exclusiva de ésta y que les ha sido o les será revelada únicamente con el propósito de permitir el cabal cumplimiento de sus funciones y responsabilidades respecto del presente contrato. Si incumpliera esta obligación, incurrirá de esta manera en las sanciones civiles, penales y/o administrativas correspondientes por violación del secreto profesional y comercial.

PARÁGRAFO: Se consideran documentos contentivos de información confidencial todos los que sean entregados entre Las Partes, y éstas se obligan a mantener en reserva la información suministrada en desarrollo del presente contrato y a hacer uso exclusivo de ésta para efectos del cumplimiento del objeto del mismo. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. COMPROMISO ÉTICO: EL PROVEEDOR** manifiesta que ha revisado y aceptado, incondicionalmente, el contenido y disposiciones del Código de Ética de **LA PREVISORA S.A.**, y que en su calidad de persona natural o jurídica no se encuentra inmerso en

ninguna de las situaciones que impidan vincularse con **LA PREVISORA S.A.** para cumplir con las obligaciones derivadas de dicho vínculo; así mismo, se obliga al ejercicio ético de sus actividades, y cualquier atentado que deteriore el buen nombre o derecho a la intimidad de cualquier persona natural y/o jurídica, serán de responsabilidad de La Parte que falte a éste deber. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL:** **EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a dar cumplimiento a la legislación ambiental vigente, que tenga relación directa con el objeto del contrato, asumiendo cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de estos requisitos. **EL PROVEEDOR** se compromete con **LA PREVISORA S.A.** a realizar una correcta segregación, almacenamiento, aprovechamiento y/o disposición final de los residuos del bien o servicio provisto. Los residuos generados serán clasificados según sus características, teniendo en cuenta la legislación ambiental vigente emitida por el gobierno nacional. **EL PROVEEDOR** se compromete a realizar sus actividades velando por el ahorro y uso eficiente de los recursos. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO:** **EL PROVEEDOR** se compromete a mantener y operar el conjunto de estrategias, procesos, procedimientos y recursos que le permitan sostener la continuidad del servicio, para cuando ocurra un evento no previsto y que implique entrar en un entorno contingente el cual debe estar acorde con el Plan de Contingencia y Continuidad de **LA PREVISORA S.A.**, de acuerdo con lo solicitado en la invitación a cotizar y la propuesta presentada. **PARÁGRAFO:** En caso que se presente un evento no previsto y este plan no opere, podrá dar causa a sanciones por parte de **LA PREVISORA S.A.**, quien se reserva el derecho de solicitar informes sobre los resultados del último plan de continuidad ejecutado. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013, para la ejecución del presente contrato se requiere que **EL PROVEEDOR** lleve a cabo cualquier operación o conjunto de operaciones, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales (el "Tratamiento") suministrados o transmitidos por **LA PREVISORA S.A.**, entendiéndose que **EL PROVEEDOR** actúa como responsable y encargado de datos de carácter personal, se obliga a: **a)** Llevar a cabo el Tratamiento de los datos personales de conformidad con la legislación vigente, así como con los criterios, requisitos y especificaciones establecidos en el presente contrato o con las recomendaciones que emanen del responsable de los datos personales. **b)** Conservar los datos personales bajo las condiciones de seguridad

necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. **c)** Obtener las autorizaciones necesarias cuando actúen en calidad de responsables e informar adecuadamente sobre el uso que le dará a los datos de acuerdo con los requisitos señalados en la normativa aplicable para el tratamiento de los datos personales. En estos casos deberán mantener soporte o prueba de esta autorización para futuras consultas. Estas autorizaciones deberán incluir la posibilidad de transferir los datos personales a terceros países, incluyendo países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos personales. **d)** Que en los casos en que actúen como encargados no llevarán a cabo el tratamiento de los datos personales para un fin distinto al autorizado por el titular de los datos personales, a la ejecución del contrato o en contravía de las instrucciones suministradas por el responsable de los datos personales. **e)** Dar trámite a las consultas y reclamos que interpongan los titulares de los datos personales en los términos señalados en la normatividad vigente. **f)** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos personales de los titulares en los términos señalados en la normatividad vigente. **g)** En los casos en que actúen como encargados, actualizar la información de los titulares de datos personales, una vez reportada por el responsable, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del reporte. **h)** Implementar un documento interno de políticas y procedimientos para garantizar la adecuada atención a las consultas y reclamos que interpongan los titulares de datos personales. **i)** Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la autoridad competente en la materia. **j)** Devolver al responsable o eliminar cuando corresponda, los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, en un plazo de quince (15) días contados desde la fecha de terminación del contrato. **k)** Eliminar cualquier documento, soporte o copia de los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento en virtud de lo dispuesto en el contrato y que no hayan podido ser objeto de devolución de que trata el literal anterior. No obstante, el encargado no procederá a la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso Las Partes conservarán, debidamente protegidos los mencionados datos. **l)** Abstenerse de comunicar y/o ceder a otras personas naturales o jurídicas los datos personales que le sean suministrados con motivo de la relación jurídica y guardar la debida confidencialidad respecto del tratamiento que se le autorice. **m)** Adoptar, en el tratamiento de los datos personales, las medidas de índole técnico y organizacionales

necesarias exigidas por la normativa legal que al respecto resulte de la aplicación, de forma que se garantice la seguridad de los datos personales y se evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos personales almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural. Las medidas abarcarán, a título enunciativo, hardware, software, procedimientos de recuperación, copias de seguridad y datos extraídos de datos personales en forma de exhibición en pantalla o impresa. **n)** Tener autorización para el tratamiento de los datos personales de cada uno de sus empleados y trabajadores con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones jurídico laborales, de seguridad social, de prevención de riesgos laborales y demás señaladas en el contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso que **EL PROVEEDOR** realice determinadas actividades a través de terceros, que a su vez impliquen que estos terceros lleven a cabo tratamiento de datos personales transmitidos por **LA PREVISORA S.A.** en virtud del contrato, **EL PROVEEDOR** al permitir el acceso o transmitir dichos datos personales a terceros, se obliga a que, con carácter previo, sea suscrito con el tercero un contrato entre encargado y responsable, de acuerdo a las exigencias normativas, por lo que **EL PROVEEDOR** acepta expresamente asumir la responsabilidad del tratamiento correcto de los datos de carácter personal entregados por **LA PREVISORA S.A.** a los que acceda, con las mismas previsiones que las contenidas en el presente apartado. **PARÁGRAFO SEGUNDO: EL PROVEEDOR** se obligan a mantener indemne a **LA PREVISORA S.A.**, frente a cualquier reclamación que pudiera ser interpuesta, en la medida en que dicha reclamación se fundamente en el incumplimiento de **EL PROVEEDOR** respecto de las obligaciones establecidas en el presente contrato y cualquier otro deber u obligación establecidos en la normativa de protección de datos personales. **CLÁUSULA VIGÉSIMA. CLÁUSULA PENAL:** En caso de incumplimiento total o parcial por parte de **EL PROVEEDOR**, de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, **EL PROVEEDOR** pagará a **LA PREVISORA S.A.**, a título de Cláusula Penal, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y sus adicionales, como estimación anticipada y parcial de los perjuicios que le cause, si los hubiere, razón por la cual, **LA PREVISORA S.A.** se reserva el derecho a reclamar el pago de los perjuicios y la reparación integral del daño causado en lo que exceda del valor de la Cláusula Penal. **PARÁGRAFO PRIMERO:** La aplicación de la Cláusula Penal señalada en la presente cláusula se efectuará previo el siguiente procedimiento: **1)** Una vez **LA**

PREVISORA S.A. advierta cualquier hecho constitutivo de incumplimiento por parte de **EL PROVEEDOR** relacionado con la ejecución del contrato, lo requerirá por escrito, por una sola vez, indicándole los hechos generadores del presunto incumplimiento y estableciéndole una fecha máxima para que explique los motivos de su incumplimiento.

2) Si de la respuesta dada por **EL PROVEEDOR** se concluye que no existe justificación alguna del incumplimiento o **EL PROVEEDOR** guarda silencio en relación con el requerimiento realizado por **LA PREVISORA S.A.**, esta podrá proceder directamente a dar aplicación a la cláusula penal pecuniaria aquí establecida informándole por escrito a **EL PROVEEDOR** de tal hecho. **PARÁGRAFO SEGUNDO: EL PROVEEDOR** autoriza por este documento a que **LA PREVISORA S.A.** realice la compensación del valor de la Cláusula Penal de manera directa de los saldos que haya a su favor, autorización que se entiende otorgada con la firma del presente contrato. **PARÁGRAFO TERCERO: EL PROVEEDOR** declara que renuncia a la reconvención en mora, por éste concepto y otros generados del incumplimiento de las obligaciones pactadas, la cual se entiende aceptada con la firma del presente contrato. **PARÁGRAFO CUARTO:** Si no se logra el pago de la cláusula penal por los mecanismos antes descritos, se acudirá a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el incumplimiento de las obligaciones de **EL PROVEEDOR**. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las controversias o divergencias que surjan de la celebración, desarrollo, ejecución y liquidación del contrato se solucionarán, en primera instancia, mediante el diálogo directo entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**, si no pudieren solucionarse, se acudirá a la jurisdicción competente, para que sea el juez natural del contrato el que finalmente decida sobre el asunto. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. LIQUIDACIÓN:** Las Partes acuerdan que una vez se haya vencido el plazo de ejecución del contrato, cumplido el objeto del mismo, se termine por mutuo acuerdo o **LA PREVISORA S.A.** lo termine de manera anticipada por cualquiera de las causales de terminación anticipada establecidas en el presente contrato, para lo cual se procederá a su liquidación de mutuo acuerdo, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la finalización del mismo. Si no se llegara a un acuerdo entre Las Partes para su liquidación, podrá liquidarse unilateralmente por parte de **LA PREVISORA S.A.** **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. INDEMNIDAD: EL PROVEEDOR** con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del presente contrato, mantendrá indemne a **LA PREVISORA S.A.** de cualquier daño o reclamación proveniente de

terceros, que tengan como causa las actuaciones de **EL PROVEEDOR**. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. RESPONSABILIDAD: EL PROVEEDOR** se obliga a responder por todos los daños y perjuicios que por acción, retardo, omisión, culpa o negligencia suya, de sus empleados, sus asesores o sus proveedores, ocasione a **LA PREVISORA S.A.** en el desarrollo y ejecución del presente contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. RÉGIMEN LEGAL:** El presente contrato se rige por el Derecho Privado, en especial por las normas civiles y comerciales vigentes, así como por la Ley 1150 de 2007 en sus artículos 13, 14 y 15. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. AUTONOMÍA DEL PROVEEDOR: EL PROVEEDOR** ejecutará las obligaciones objeto del contrato con plena autonomía y bajo su dirección técnica y administrativa, con el personal necesario e idóneo para el desarrollo del objeto. Tal personal deberá ser pagado, por todos los conceptos salariales, indemnizaciones y prestaciones, por **EL PROVEEDOR**. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL:** El presente contrato es de Prestación de Servicios, del cual surgen relaciones jurídicas del tipo indicado entre Las Partes, razón por la cual no existe ningún nexo de índole laboral entre **LA PREVISORA S.A.** y **EL PROVEEDOR**, sus auxiliares, dependientes, proveedores o asociados y/o cualquier personal que vaya a utilizar **EL PROVEEDOR** en la ejecución del contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** De conformidad con las previsiones del artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo, las personas que **EL PROVEEDOR** vincule para el cumplimiento del presente contrato serán sus directos trabajadores y éste su único empleador, quien gozará de toda la autonomía técnica, jurídica y administrativa para la ejecución del mismo. **CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. HABEAS DATA: EL PROVEEDOR** declara expresamente que autoriza de forma irrevocable a **LA PREVISORA S.A.**, para que con fines estadísticos, de información entre las compañías aseguradoras, de consulta o de transferencia de datos con cualquier autoridad que lo requiera en Colombia, o en el Exterior, consulte, procese, informe, suministre, guarde en sus archivos y reporte a las centrales de riesgo que considere necesario, o a cualquier otra entidad autorizada para manejar o administrar bases de datos, la información, sea o no confidencial, que resulte de todas las operaciones que directa o indirectamente, y bajo cualquier modalidad, se le haya otorgado o le otorguen en el futuro, así como sobre novedades, referencias y demás servicios que surjan de esta relación comercial o contrato cuyo alcance declara conocer y aceptar. **CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: EL PROVEEDOR** declara bajo la gravedad de juramento, el cual se entenderá prestado con la suscripción

del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la Constitución y la Ley. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA.**

NOTIFICACIONES: Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que Las Partes deban hacer en desarrollo del presente contrato deben constar por escrito y se entenderán debidamente efectuadas sólo si son entregadas personalmente o por correo electrónico a las personas y a las direcciones indicadas en los documentos que hacen parte integral de este contrato o en las que posteriormente se indiquen por Las Partes.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. DOMICILIO CONTRACTUAL: Para todos los efectos legales y fiscales en el presente contrato se tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C.

Para constancia se firma este contrato por Las Partes en Bogotá D.C., a los _____ (___) días del mes de _____ del año dos mil _____ (20___).

LA PREVISORA S.A.,

Vicepresidente _____

EL PROVEEDOR,

Representante Legal

NOTA: EL TEXTO Y CONTENIDO FINAL DEL CONTRATO ESTA SUJETO A CAMBIOS Y/O MODIFICACIONES DE ACUERDO AL OBJETO Y NECESIDADES PROPIAS DE LA CONTRATACIÓN QUE LLEGUE A CELEBRARSE.