

PROCESO DE INVITACIÓN ABIERTA No. 004-2018
OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

I. La empresa **IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA**, mediante correo electrónico enviado el día 9 de marzo de 2018, realizó las siguientes preguntas, a las que seguidamente **LA PREVISORA S.A.** expone sus respuestas:

1. (...) con el objetivo evaluar la posibilidad de estructurar la oferta con reaseguro (...).

Respuesta: Se informa que para este proceso no se tiene establecido la figura de respaldo vía reaseguro.

2. Solicitamos su consideración para aplazar la fecha de entrega y que sea posterior al 21 de marzo.

Respuesta: La necesidad que La Previsora pretende satisfacer con la Invitación Abierta No. 004-2018, es la continuidad del servicio de asistencia en los ramos vehicular, domiciliaria y a personas, en virtud de las pólizas de seguro expedidas por La Previsora, a partir del 1 de abril de 2018, motivo por el cual, no es viable modificar el cierre de la invitación en mención, es decir, no es posible ampliar el plazo para recibir las propuestas por parte de los proponentes interesados en participar, ya que el contrato se debe suscribir, y contar con la(s) póliza(s) que contenga(n) las garantías solicitadas en el mismo, antes del 28 de marzo de 2018.

3. La ejecución presupuestal que corresponde a \$35.465.570.000 m/cte Iva Incluido corresponde al plazo del término del contrato, es decir a (2) años?

Respuesta: Si, el presupuesto oficial establecido es de \$35.465.570.000 M/CTE, IVA Incluido, para la vigencia de los dos (2) años (24 meses).

4. En el caso del descuento de administración de telefonía por valor de \$32.000.000 mensuales el histórico; cuanto es el precio más alto pagado?

Respuesta: El precio mensual más alto pagado por La Previsora fue de \$82.475.773 M/CTE, sin IVA.

5. ¿En caso de los servicios internacionales, el asegurado debe llamar para reportar su salida del país?

Respuesta: Si, debe llamar e informar la fecha del viaje a través del #345.

6. A qué se refiere con la tarifa única en Cheviplan?

Respuesta: Que el oferente debe presentar una única tarifa sin tener en cuenta frecuencias de utilización para el segmento de livianos del Programa Chevyplan.

7. En el cuadro de expuestos ya no se reportan usuarios de Aseo, nos confirman si ya no lo debemos tener en cuenta?

Respuesta: Los riesgos de aseo se tienen establecidos para una cuenta específica que actualmente no está asegurada en La Previsora. En el Pliego de Condiciones se establece que se debe presentar propuesta para el segmento *"ASISTENCIA A VEHICULOS PESADOS TIPO BOMBEROS, ASEO, ACUEDUCTO, ETC"*, la cual aplicaría para los posibles usuarios de esos tipos de vehículos asegurados, entre ellos Aseo, dado el caso que se llegue a recuperar dicha cuenta (la deAseo).

8. Solicitamos el tráfico telefónico detalle de llamadas entrantes por ramo y el TMO mensual.

Respuesta: Las llamadas entrante por el #345, correspondiente al servicio de asistencia, son en promedio mes, durante el último año, de 10.702 para vehicular y 4.931 para domiciliaria, a personas no hemos tenido llamadas entrantes. Por otra parte, el TMO es de 3 minutos en promedio.

9. Solicitamos la discriminación de las llamadas entrantes por el numeral y la 01 8000.

Respuesta: Por la 018000 no hay llamadas entrantes para atender servicios de asistencia, toda vez que las mismas son 'enrutadas' a través del #345; las entrantes por el #345 son en promedio mes, durante el último año 10.702 para vehicular y 4.931 para domiciliaria, a personas no hemos tenido llamadas entrantes.

10. De acuerdo a la tabla de copropiedades solicitamos confirmar si la frecuencia es del 55% para el mes de nov -17 "por ejemplo".

Respuesta: En el segmento de copropiedades manejamos tarifa única por riesgo expuesto, no aplica tabla de frecuencia para costo cápita.

11. Por favor aclarar cómo funciona el servicio de taxi en caravana para los servicios de conductor elegido.

Respuesta: Se debe prestar cuando el cliente asegurado no desea ir en el vehículo asegurado conducido por el "conductor elegido" y opta por pedir el servicio taxi que va en caravana con el vehículo asegurado al lugar de destino.

- II.** La empresa **AXA ASISTENCIA COLOMBIA**, mediante correo electrónico enviado el día 9 de marzo de 2018, realizó las siguientes preguntas, a las que seguidamente **LA PREVISORA S.A.** expone sus respuestas:

1. De acuerdo al numeral 4.6.3 PQRS agradecemos por favor dar claridad al literal a) *[(Número de PQRS procedentes a favor del asegurado recibidas durante el mes de evaluación / 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. Actualmente se tiene una meta del 1% de quejas sobre el total de prestaciones, por lo cual no van alineados uno con el otro?

Respuesta: Atendiendo lo solicitado, es de aclarar que el citado literal a) obedece al reporte de PQRS que el proveedor seleccionado reciba a favor del asegurado, es decir, es una PQRS procedente durante el mes y, por lo cual, el proveedor seleccionado se compromete en un tiempo no mayor a cuatro (4) días hábiles siguientes al recibo del envío de las PQRS, por parte de La Previsora (Contáctenos), a dar respuesta de la inconformidad al asegurado con todos sus soportes. Por lo tanto, el citado literal a) no se modifica y se mantiene.

En ese entender no se está modificando un indicador, se está creando un nuevo indicador de servicio; el mencionado por ustedes hace referencia al literal c) de ese mismo numeral 4.6.3.

2. Para las transacciones bancarias por reembolso el Proponente deberá asumir el 100% del valor cobrado por la entidad bancaria en cada transferencia? Actualmente el asegurado asume \$2,400.

Respuesta: Efectivamente el proveedor deberá asumir al 100% los desembolsos más el costo que cobra el banco por la transferencia al asegurado; teniendo en cuenta que el asegurado espera el 100% del valor por la suma del reembolso del servicio no prestado.

3. En el numeral 4.9 en uno de los puntos se menciona "*...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*". ¿En este punto y de acuerdo a la experiencia en algunos casos no es posible dar definición del daño debido a la demora en los peritajes, investigación, diagnósticos de centros especializados, etc., por lo tanto, para este punto es posible proponer un informe detallado y certificado por nuestro departamento de Servicio al Cliente mencionando la demora o la circunstancia particular de ese caso?, Entendiendo que, aunque son pocos casos si existen algunos donde el tiempo supera los 15 días.

Respuesta: El último párrafo del numeral 4.9 no se puede modificar, ya que sería desmejorar los acuerdos de servicio con los asegurados de La Previsora.

4. Para el numeral 4.2.1.4 *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.*

Agradecemos dar claridad a este punto, para el proponente ni el asegurado es viable conocer si el vehículo "se puede reparar" por lo tanto en este punto el cliente querrá llevarlo a su ciudad e irse a tope de cobertura.

Respuesta: La Previsora tiene prevista una asistencia para vehículos que no se puedan movilizar por varada o accidente donde el servicio de grúa se prestará para llevar el vehículo a la ciudad donde exista un taller idóneo o con la capacidad para repararlo el cual verificará el estado del vehículo, por ejemplo, si no existe taller de la marca en la ciudad principal más cercana, se deberá llevar hasta aquella ciudad donde exista el taller, haciendo uso de los límites definidos (por avería será de 50 SMDLV y por accidente será de 80 SMDLV), en caso de ser necesario. No obstante lo anterior, el asegurado podrá optar que le desplacen el vehículo hasta su ciudad de origen o hasta el concesionario donde adquirió el vehículo o al taller dispuesto por éste último en virtud de la garantía inicial de compra, evento en el cual La Previsora garantizará el desplazamiento hasta los límites definidos ya mencionados.

5. ¿En este mismo numeral se encuentran dos notas, agradeceremos dar claridad a cada uno de los puntos (1 y 2), las tarifas solicitadas son independientes a la tarifa por frecuencia?, o complementaria?.

Respuesta: Respecto al numeral 1, es necesario que el proponente presente la tarifa por kilómetro cuando el servicio deba ser prestado fuera del perímetro urbano, esto con el fin de determinar servicios especiales para el cálculo de su costo, esta tarifa no tiene relación con las frecuencias de uso.

Para el punto 2, se solicita presentar alternativa de precios unitarios para los diferentes segmentos (livianos, livianos más 10 años, programa Chevyplan, pesados y tipo bomberos, aseo, acueducto, etc), conforme se define en el numeral 5.1, sin tener en cuenta la restricción de la ciudad principal más cercana, con ocasión de la posibilidad que tiene el asegurado de preferir el desplazamiento del vehículo hasta su ciudad de origen o hasta el concesionario donde adquirió el vehículo o al taller dispuesto por éste último en virtud de la garantía inicial de compra.