

PROCESO DE INVITACION ABIERTA N. 011-2021
DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE
CONDICIONES:

A continuación, nos permitimos brindar respuesta dentro del término establecido en la adenda No. 1 publicada el 18 de noviembre de 2021, a las observaciones presentadas por diferentes interesados en el proceso:

I. EMPRESA INTEGRAL GROUP SOLUTION

Las observaciones fueron recibidas por correo el 16 de noviembre de 2021.

A continuación, se presentan las respuestas:

1. ¿Cuáles han sido las causas de disminución de expuestos en el ramo VIAL?

RESPUESTA: La disminución de expuestos se debe a la contingencia mundial derivada de la pandemia, lo cual generó un impacto en menor número de vehículos asegurados.

2. Tienen las cifras de las proyecciones de crecimientos, cuáles y en qué ramos?

RESPUESTA:

- **Automóviles:** La cantidad de riesgos expuestos, se encuentran relacionados en los anexos 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9, donde se indica “NÚMERO DE RIESGOS PROMEDIO MES – PROYECTADOS”
- **Domiciliaria:** Para los productos de Asistencia domiciliaria (Áreas Comunes, Hogar y pyme) se estimó un posible crecimiento del 4%. Son estimativos. Para el producto establecimientos educativos no se estima crecimiento teniendo en cuenta que el producto se esta comercializando actualmente sin asistencia y solo se le está manteniendo este servicio a las pólizas que renueven con nosotros.
- **Personas:** Para la póliza de personas se estima un incremento de expuestos en un 4%.

3. Nos podrían explicar por favor a que se refieren dentro de la cobertura de DAÑOS A TERCEROS en Copropiedades, si esta cobertura normalmente es de seguros.

RESPUESTA: Es una cobertura que se ofrece en el condicionado de asistencia domiciliaria y aplica en copropiedades para cualquier evento de asistencia en donde se generen daños de un predio a otro, por ejemplo, si como consecuencia de un evento de plomería cubierto por asistencia se ocasionaron daños a un apartamento que no era directamente en el cual estaba el daño, se cubren esos daños derivados de ese evento de acuerdo a las condiciones que se tienen establecidas en la descripción del servicio (topes y eventos)

4. Dentro de la cobertura de grúas y carro taller se pueden identificar por medio de imanes en las ciudades que se indica en el pliego?

RESPUESTA: Si se refiere al punto 15 “PUBLICIDAD A FAVOR DE LA PREVISORA S.A.” del pliego de condiciones, es viable utilizar dicha opción.

II. EMPRESA AXA ASISTENCIA.

Las observaciones fueron recibidas el 16 de noviembre de 2021. A continuación, se presentan las respuestas:

Observación 1: Numeral 1.4 Confirmar por favor cual será el procedimiento estipulado por la Previsora para el manejo de los servicios que serán por recobro, así como los soportes que serán solicitados.

RESPUESTA: El procedimiento se establecerá con el proveedor adjudicado, no obstante, de manera general se tiene contemplado:

- 1. Solicitud de aprobación por parte del proveedor.**
- 2. Visto bueno por parte de las personas autorizadas en la compañía (indemnizaciones).**
- 3. Envío de los soportes del servicio junto con la factura para el pago, de manera mensual.**
- 4. Validación de la factura con sus soportes por parte de indemnizaciones para el respectivo pago.**
- 5. Se deberá efectuar un seguimiento mensual de los casos autorizados y pendientes de pago con el área de indemnizaciones.**

Observación 2: 1.4 Procedimiento para el Pago de la Factura : ¿Cual será el Layout del archivo propuesto por La Previsora para el procedimiento del pago de la Factura mensual?

RESPUESTA: El documento o información para la facturación, se establecerá con el proveedor adjudicado, en el cual se definirán los campos requeridos que debe contener el archivo, para que contemple la información necesaria, la cual se detalla en el capítulo de informes “10, AUDITORIAS, INFORMES DE GESTIÓN y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN”, así como cualquier otra que se considere pertinente para el análisis de la misma.

Observación 3: 1.4 Procedimiento para el Pago de la Factura: Los días que aparecen aquí se puede confirmar que son días hábiles?

RESPUESTA: Teniendo en cuenta que no se hace referencia a días hábiles, se deben tomar como calendario.

Observación 4: 1.4 Forma Pago del Contrato: ¿Cual será el tiempo que tendrán las áreas supervisoras del contrato para la aprobación de la factura?

RESPUESTA: Se contempla que Previsora tendrá plazo de autorizar la factura dentro de los 10 días siguientes al envío de los soportes y liquidaciones correspondientes por parte del proveedor y previa conciliación de las partes.

Observación 5: 1.6.1 Etapa de Empalme: ¿El proceso de traslado de las Lineas telefonicas del programará será responsabilidad de la Previsora? Nos podrían confirmar el número de DID's necesarios para operar el programa.

RESPUESTA: La compañía se encargará de solicitar a los operadores el cambio o traslado de las líneas. Los números DID, se entregarán al proponente adjudicado.

Por otra parte, inicialmente se tienen contemplados 3 DID's, no obstante, con el proponente adjudicado se revisará si se aumenta o disminuye, de acuerdo con las necesidades de Previsora.

Observación 6: 1.6.1 Etapa de Empalme: ¿El conteo de servicios para todas las coberturas que tengan limite, se iniciaría desde 0 o La Previsora hará el envío de los clientes vigentes y los servicios disponibles a los que tendria derecho?

RESPUESTA: Sí, al proponente adjudicado se le entregará información de cantidad de servicios prestados por cada asegurado, con el fin de que se continúe con el control de topes de eventos para las coberturas que les aplique dicha condición. Esto aplica para las 3 líneas

Observación 7: 1.16.2 Entrega y Recepción de las Propuestas: Debido al tamaño de la Oferta de Valor, es posible que Previsora habilite un canal seguro para el envío de la propuesta diferente al correo electrónico? La Previsora tiene algún bloqueo de seguridad que impida abrir páginas en internet donde la propuesta será enviada? Será posible enviar la propuesta en 2 correos diferentes: Requisitos Habilitantes y Aspectos Calificables?

RESPUESTA: LA PREVISORA S.A. no tiene habilitado otro canal para el envío de la propuesta, son los correos establecidos en el pliego de condiciones, también se cuenta con bloqueo para el acceso a servicios de transferencia de información externa a los medios autorizados, y para el envío de las propuestas debe cumplirse con lo señalado en el CAPÍTULO II DE LAS PROPUESTAS 2.1 PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS del pliego de condiciones.

Observación 8: 1.16.2 Entrega y Recepción de las Propuestas: ¿Cual es el límite de capacidad del correo electrónico de la Previsora? ¿Será posible enviar la propuesta en 2 correos diferentes: Requisitos Habilitantes y Aspectos Calificables?

RESPUESTA: El límite de capacidad de los correos electrónicos habilitados por LA PREVISORA S.A. es de 75-80 Mb, para el envío de las propuestas debe cumplirse con lo señalado en el CAPÍTULO II DE LAS PROPUESTAS 2.1 PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS del pliego de condiciones.

Observación 9: 1.16.2 Entrega y Recepción de las Propuestas: ¿La Previsora tiene algún bloqueo de seguridad que impida abrir páginas Web donde la propuesta será cargada y disponible para consulta por parte de La Previsora? ¿Será posible realizar pruebas previas al envío de la propuesta para garantizar que La Previsora tenga acceso disponible?

RESPUESTA: Si se cuenta con bloqueo para el acceso a servicios de transferencia de información externa a los medios autorizados.

Observación 10: 1.16.3 Audiencia de Cierre: ¿Como se socializará la contraseña de los archivos de la Licitación en el proceso de audiencia de cierre?

RESPUESTA: La contraseña será solicitada a cada proponente en la audiencia de cierre.

Observación 11: 3.1 Capacidad Jurídica: ¿El extracto del acta de la Junta Directiva que habilite al representante legal para: Presentar la Oferta, Suscribir, Ejecutar y Liquidar el Contrato puede aportarse con firma Electrónica?

RESPUESTA: Si la firma cuenta con las condiciones y características señaladas en la ley (ley 527 de 1999 y subsiguientes), será válida y por consiguiente el documento suscrito.

Observación 12: 3.3.1 Experiencia Técnica Habilitante del Proponente: Para las certificaciones comerciales, ¿el número de servicios mínimos al año por Línea el cual remiten en el pliego deben ser acumulados por las 3 certificaciones o debieron ser prestados por cliente?

RESPUESTA: Se acepta que el cumplimiento del total de los servicios prestados al año por las tres (líneas) sumen el mínimo de 50.000 servicios, en cada entidad contratante.

Observación 13: 3.3.1 Experiencia Técnica Habilitante del Proponente: ¿Las certificaciones comerciales tienen alguna vigencia de expedición necesaria para poder ser remitidas dentro del pliego?

RESPUESTA: Se aclara que la fecha de expedición no debe ser superior a doce (12) meses, contados desde la fecha de entrega de la propuesta.

Observación 14: 3.3.2 Perfil del Personal Requerido: ¿Las certificaciones de Experiencia tienen algún límite de fecha de vigencia de expedición?

RESPUESTA: No tienen fecha límite.

Observación 15: 3.3.1 – 1 Condiciones Generales Asistencia Automóviles: ¿Hay excepciones a la responsabilidad de los daños y perjuicios que sean ocasionados durante la prestación de los servicios de asistencia?

RESPUESTA: No hay excepciones, toda vez que siempre que se le cause un daño o perjuicio al asegurado, debemos responderle, con el fin de dejar su bien, en las mismas o similares condiciones que nos fue entregado.

Observación 16: 3.3.1 – 1 Condiciones Generales Asistencia Automóviles: Para los servicios de motor en donde el asegurado colme los eventos y límites establecidos, podrían confirmarnos si ¿los servicios adicionales serán a cargo del asegurado?

RESPUESTA: Efectivamente para los servicios que tengan definidos topes en eventos o límite en valor, el asegurado debe asumir el costo del servicio o excedente, a una tarifa preferencial, la cual es solicitada en el pliego de condiciones.

Observación 17: 3.3.1 – 1 Condiciones Generales Asistencia Automóviles: ¿Es posible revisar el número de días para el pago de daños y perjuicios teniendo en cuenta la severidad del evento?

RESPUESTA: Teniendo en cuenta el histórico que tenemos, el tiempo indicado en el pliego se considera como suficiente.

(...)

1. Condiciones asistencia automóviles

2. Los daños y perjuicios causados por el proveedor al vehículo asegurado o a terceros durante la prestación del servicio, serán responsabilidad de la firma de asistencia y ésta deberá responder dentro de los diez (10) días calendario siguientes al evento por la reparación de los mismos.

(...)

Observación 18: 3.3.1 – 1 Condiciones Generales Asistencia Automóviles: ¿Que ocurre cuando los daños y perjuicios no son imputables al proveedor de servicios de asistencia, sino a situaciones externas como: Grupos al margen de la Ley, Problemas de Orden Público, Paros? ¿Esta podría quedar como una exclusión general para la prestación de los servicios de asistencia?

RESPUESTA: Efectivamente el proveedor deberá responder cuando los daños y perjuicios se encuentren bajo su responsabilidad. En cuanto a la prestación de servicios, dichas situaciones

ya se encuentran establecidas en numeral 5. “EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES A LAS TRES LÍNEAS”.

Observación 19: 3.3.1 – 1 Condiciones Generales Asistencia Automóviles: En los casos donde no sea posible el levantamiento de los soportes como IPAT ¿Es posible dejar la salvedad de que el abogado no está obligado a suministrarlos?

RESPUESTA: En los casos que no se diligencie el IPAT por la autoridad de tránsito no se podrá exigir.

Observación 20: 1.1.1 Servicio de Grúa: Para el Servicio de Grúa por avería y por Accidente, ¿en el caso de maniobras, es posible dejar un acuerdo donde se le informe al cliente que toda maniobra tiene un riesgo inherente en la prestación?

RESPUESTA: No es viable dejar especificado esta situación, toda vez que el proveedor deberá estar en la capacidad y contar con expertos para prestar los servicios de grúas, sin generar daños al vehículo, por lo tanto, en caso de generarse algún tipo de novedad en la presentación de este, este se revisará conjuntamente con los supervisores del contrato.

Observación 21: 1.1.1 Servicio de Grúa: Actualmente Axa maneja un porcentaje importante de inventarios de manera digital. ¿Es aceptado este método por la aseguradora?

RESPUESTA: Se validará la opción con el proponente adjudicado, y se definirá su implementación.

Observación 22: 1.1.1 Servicio de Grúa: Si el asegurado no determina el destino final del vehículo al finalizar la custodia inicial, ¿La Previsora asumirá los valores asociados a esta custodia adicional? o ¿Como se definirá este proceso por parte de la aseguradora?

RESPUESTA: Como se indica en la cobertura, la compañía asume la custodia hasta el siguiente día hábil para la entrega del vehículo, por lo tanto, el proponente adjudicado, debe estar en la capacidad de hacer seguimiento con el asegurado con el fin de que informe el lugar de destino.

Observación 23: 1.1.1 ¿Que formatos son necesarios para realizar el proceso de Recobro con la Previsora?

RESPUESTA: Ver respuesta a pregunta 1.

Observación 24: 1.1.1 ¿Cuales son los tiempos de envío y aprobación para el proceso de recobro con La Previsora?

RESPUESTA: Ver respuesta a pregunta 1.

Observación 25: 1.1.1 ¿Quién es el responsable de aprobar los recobros al interior de la Previsora?

RESPUESTA: Los responsables son los Jefes de oficina de indemnizaciones o a quienes ellos deleguen.

Observación 26: 1.1.3 ¿Para Carrotaller es posible delimitar el servicio de instalación de repuestos a: Llantas y Bateria?

RESPUESTA: No es viable aceptar la solicitud, toda vez que ya existen pólizas con el alcance definido en el pliego.

Observación 27: 1.1.13 Asistencia Jurídica: Nos podrían compartir el protocolo establecido por La Previsora para los arreglos en sitio. ¿En caso de que se presente un siniestro y no se tenga un proveedor en la zona, es posible prestar el servicio de manera telefónica con el Abogado?

**RESPUESTA: El protocolo se definirá con el proponente adjudicado.
En cuanto a la prestación de servicios telefónicos, no es viable, toda vez que el proponente debe estar en la capacidad y contar con la cantidad de abogados suficientes para suplir la necesidad de acompañamiento en sitio, si así lo requiere el asegurado.**

Observación 28: 1.1.17 Asistencia jurídica en centros de conciliación. Favor especificar el alcance en las audiencias contravencionales (Dto. Antioquia).

RESPUESTA: El alcance se establecerá con el proponente adjudicado.

Observación 29: 1.1.18 Asistencia jurídica en caso de hurto del vehículo asegurado: El proveedor brindará la asistencia jurídica por profesionales en derecho" Favor especificar el tipo de asistencia jurídica a utilizar, si será Telefónica o en Sitio.

RESPUESTA: En el texto de la cobertura se indica cuando es viable telefónica y cuando en sitio.

Observación 30: 1.1.22 Aporte económico por urgencia o emergencia médica por accidente o enfermedad en el extranjero: ¿Esta cobertura cubre COVID? ¿Preexistencias? ¿Cual es la edad máxima de cobertura para los hijos?

RESPUESTA: Dicha cobertura no tiene exclusiones por tipo de enfermedad o preexistencias y tampoco restricciones de edad.

Observación 31: 1.1.22 Aporte económico por urgencia o emergencia médica por accidente o enfermedad en el extranjero: ¿El valor del límite aplica para grupo familiar o por persona?

RESPUESTA: Como se indica en dicha cobertura, el servicio aplica para el asegurado.

Observación 32: 1.1.36 Asistencia Jurídica en el Exterior: ¿Esta asistencia se deberá prestar con abogados locales o con Abogados de Colombia? ¿Cual es el alcance de esta asistencia ?

RESPUESTA: Como se indica en dicha cobertura, el servicio es netamente de tipo referencia, no contratación de abogados.

Observación 33: 1.2 Pequeños Accesorios para Vehiculos Livianos: ¿Pequeños accesorios es un producto independiente al de vehículos livianos, o es una asistencia dentro del producto de livianos?

RESPUESTA: Es un servicio independiente, que está contemplado en pólizas específicas.

Observación 34: 1.4.2 Carro Taller: ¿La gasolina va por cuenta del asegurado? Por favor confirmar.

RESPUESTA: Como se indica en la cobertura del servicio “se otorgarán 2 galones de gasolina”, por lo tanto, el proponente adjudicado es quien debe proveer el combustible.

Observación 35: 2 Asistencia Domiciliaria: En la propuesta económica para los clientes que requieran reestablecer la cobertura en los servicios de asistencia domiciliaria, ¿la tarifa a entregar se deberá cotizar por servicio?

RESPUESTA: No, la tarifa que vayan a entregar no puede ser por servicio sino por restablecimiento total. Por ejemplo si se decide que a una copropiedad se le va a restablecer todo su condicionado de Asistencia Domiciliaria, que por lo general obedece es a las 5 coberturas de más frecuencia plomería, electricidad, vidrios, tejas y cerrajería, se debe especificar el costo de ese restablecimiento por una única vez durante la vigencia de la póliza.

Observación 36: Otros ¿Cuál es el Concepto de Cuentas Estatales y Especiales para Previsora?

RESPUESTA: Se refiere a asegurados que pertenecen al sector estatal, como, por ejemplo: Alcaldías, Departamentos, Ministerios, Empresas Sociales del estado, etc. En cuanto a las cuentas especiales, son aproximadamente 11 cuentas que tienen alguna condición particular con la compañía. Al proponente adjudicado se entregará dicha información.

Observación 37 Otros ¿Cuántos expuestos o promedio de expuestos se tienen en estas cuentas especiales? O cuanto es el porcentaje de la cartera en estas cuentas especiales o entidades estatales?

RESPUESTA: Actualmente se tienen aproximadamente 14.388 expuestos (incluidos todos los segmentos livianos, pesados, motos, y bomberos) en entidades estatales, y aproximadamente 1.433 riesgos en entidades con condiciones especiales.

Observación 38: Otros ¿Las cuentas especiales, se reportarán como especiales desde el inicio de la vigencia de la Póliza? o las mismas cambiarán en el tiempo?

RESPUESTA: Se reportarán al inicio de vigencia. No obstante, podrían cambiar y en ese caso, y puede que cambien, de darse esta situación, será informado al proponente adjudicado.

Observación 39: Otros Para la Cobertura de Vidrios, ¿se cubrirán únicamente las fachadas externas?

RESPUESTA: No, 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,

Observación 40: Otros Axa podrá hacer el envío del detalle de las zonas denominadas como : Zonas Rojas y de Dificil Acceso con base en la situación de orden público que se presente en el país? Estas zonas, aplicarán para todas las coberturas en las 3 Lineas

RESPUESTA: Esta situación será revisada y trabajada con el proponente adjudicado.

Observación 41: 7 Acuerdos de Niveles de Servicio Generales: De acuerdo a las situación actual de movilidad en las principales ciudades del país y en carreteras nacionales, solicitamos que se puede revisar los tiempos máximos de arribo para cada uno de los servicios de acuerdo a la experiencia actual de la compañía de asistencia. Por favor confirmar si se puede entregar propuesta de estos tiempos.

RESPUESTA: Se acepta modificar únicamente en la línea de automóviles en el servicio de grúa, por lo tanto, quedará de la siguiente manera:

(...)

- Servicio de grúa

La firma seleccionada garantizará la llegada de la grúa al sitio solicitado y la adecuada prestación del servicio en los siguientes tiempos:

- **Todos los municipios del país, incluyendo ciudades capitales y no: Entre 1 minuto y 60 minutos**
- **En Carreteras Nacionales: Entre 1 minuto y 120 minutos**
- (...)

Observación 42: 7 ¿En los casos en los que se realice el pago del Reembolso y Resarcimiento se podrían omitir las penalidades asociadas por incumplimiento de ANS?

RESPUESTA: No es viable acceder a la solicitud.

Observación 43: 7 Acuerdos de Niveles de Servicio Generales - Ambulancia Básica y Especializada, Medico a Domicilio y Ambulancia para las Mascotas : De acuerdo a las situación actual de movilidad en las principales ciudades del país y en carreteras nacionales, solicitamos que se puede revisar los tiempos máximos de arribo para cada uno de los servicios de acuerdo a la experiencia actual de la compañía de asistencia. Por favor confirmar si se puede entregar propuesta de estos tiempos.

RESPUESTA: Con base en la experiencia de la compañía de asistencia, LA PREVISORA podrá revisar y evaluar la propuesta de tiempos sugeridos siempre que no afecten la promesa de valor hacia nuestros clientes.

Observación 44: 8 "Indicadores Generales: ¿Es posible aclarar el indicador de PQR's del numeral 8a (Número de PQRS procedentes a favor del asegurado recibidas durante el mes de evaluación / Número de PQRS radicadas durante el mes de evaluación) * 100] ?"

RESPUESTA: Para este cálculo, se tendrán en cuenta las PQRS que se hayan recibido en el mes de evaluación o facturación y con la cantidad de estas, se revisará las que fueron procedentes, con el fin de efectuar un cálculo para determinar si aplica o no la sanción correspondiente.

Observación 45: 8 Indicadores generales: ¿Es posible definir una sola penalidad para el servicio no conforme?

RESPUESTA: Teniendo en cuenta que se tiene que garantizar el servicio por cada línea del contrato, no es viable acceder a la solicitud.

Observación 46: 8 Indicadores generales - Seguimientos: ¿Es posible utilizar canales digitales como Whatsapp, SMS y audiollamada ?

RESPUESTA: Sí, se aceptan los canales enunciados, siempre y cuando se indiquen de manera clara en los reportes que genere el proveedor y quede registrada la gestión efectuada en el expediente del servicio.

Observación 47: 8 Indicadores generales reembolsos: ¿Se puede modificar por favor la formula de reembolsos en el indicador de la formula, que los casos se traten con documentación completa? La formula debería quedar asi: [(Número de reembolsos gestionados y pagados en el tiempo establecido /Número de reembolsos radicados (con todos sus documentos)en el mes de evaluación) * 100].

RESPUESTA: No es viable, toda vez que se entiende que, para proceder con el reembolso, es necesario que el proponente adjudicado cuente con la documentación completa.

Observación 48: 9 ¿Es posible re evaluar el porcentaje exigido de grabaciones? Solicitamos se pueda evaluar incluir un 99,6% teniendo en cuenta que las compañías de telefonía no garantizan el 100% en la grabación de las llamadas.

RESPUESTA: De acuerdo con la observación, el porcentaje se modifica a 99.98%, según los estándares de las compañías de telefonía contratadas en la compañía.

Observación 49: 10 Auditorías, informes de gestión y protocolos de atención solicitud de información numeral c: ¿Es posible proponer unos tiempos para la descargas de llamadas superiores a los que se encuentran en el archivo?.

RESPUESTA: No es viable acceder a la solicitud.

Observación 50: 10 Auditorías, informes de gestión y protocolos de atención solicitud de información: ¿Es posible proponer que el porcentaje de auditoria de llamadas se tome de forma mensual con un porcentaje definido entre las dos partes en el proceso de implementación ?

RESPUESTA: No es viable, el porcentaje indicado es el mínimo contratado actualmente.

Observación 51: 10 Auditorías, informes de gestión y protocolos de atención solicitud de información reportes: ¿En el reporte semanal y mensual el costo del servicio podríamos enviar el costo medio? o a que costo de servicio se refieren?

RESPUESTA: Se acepta enviar el costo medio del servicio.

Observación 52: 15 ¿Es posible que las grúas lleven solamente el distintivo de La Previsora durante la prestación del servicio?

RESPUESTA: Sí es viable.

Observación 53: 4.3.1 Para los puntos adicionales en este item, por favor aclarar si se otorgan por subir ¿SMLDV y Eventos?, ¿solo eventos? o ¿solo SMLDV? no es claro el pliego.

RESPUESTA: Los puntos adicionales serán otorgados por incremento de SMLDV y eventos al año.

Observación 54: IVR página 2 Para el punto "Permitir al cliente confirmar la información suministrada en la realización de la transacción." se tiene la siguiente pregunta: ¿Se requiere un IVR transaccional ?, ¿Se requiere alguna integración con otros sistemas?

RESPUESTA: Este punto aplica únicamente si se realizan transacciones monetarias a través de este canal, no es el objeto del IVR que se contratará.

No obstante, el IVR si debe "Dejar constancia de todas las operaciones que se realicen a través de los distintos canales, la cual debe contener cuando menos lo siguiente: fecha, hora, código del dispositivo (para operaciones realizadas a través de IVR: el número del teléfono desde el cual se hizo la llamada".

De otra parte, si este IVR va a tener integración con otros sistemas, por temas de seguridad de la información, se trabajará con el proponente adjudicado.

Observación 55: API - Integración página 1 ¿Cual es el scope de la API compartida por previsora?, ¿Cuales son las integraciones que desean implementar?

RESPUESTA: La información técnica detallada para la implementación de la integración de la API requerida será compartida con el proponente que resulte seleccionado en el proceso, sin embargo, para el alcance de la misma, deben considerarse además de los servicios ya descritos en la observación No 6 página 23 del presente documento, el detalle del contrato según se explica en el ANEXO No. 24 CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS APP

Observación 56: App MARCUS página 156 ¿Cuales son las características de esta Aplicación?, ¿cómo se accede a ella? ,¿cuales son los requerimientos mínimos ?

RESPUESTA: Esta aplicación, es usada por las compañías del sector asegurador para determinar el conductor culpable en los casos de choques simples entre dos vehículos asegurados por las diferentes compañías, donde no exista lesiones. Aplica para servicios de servicio público, particular y tipo automóvil, camioneta y pick up.

Los conductores llaman a las asegurados a las líneas de asistencia, quienes llegan a sitio y buscan un acuerdo entre los conductores.

Por medio de la aplicación, se captura la información del choque simple determinando el responsable, automáticamente queda registrado el evento dentro de la plataforma para el análisis y aprobación de las compañías aseguradoras que se encuentran en el acuerdo.

Se captura, ubicación, placas, información de conductores, zonas del vehículo impactada, circunstancias del choque y firmas de las partes.

Actualmente la compañía, no está dentro del acuerdo, no obstante, en un futuro puede ingresar, para lo cual se definirán los usuarios para el acceso correspondiente y demás requerimientos.

Observación 57: Canal Dedicado página 156 ¿En caso de requerirse un canal dedicado se cumple con una conexión VPN a través de internet?

RESPUESTA: Inicialmente se contempla un canal dedicado, no obstante, se puede optar por VPN como se ve en la opción 2.

Observación 58: Llamadas Salientes página 161 ¿Cual es el número estimado de llamadas salientes?

RESPUESTA: Las llamadas salientes depende de la coordinación de proveedores y seguimientos que se realiza para cada servicio de asistencia solicitado, puede variar el número de llamadas a proveedores si se coordina en el primer intento o deba realizar varias llamadas para conseguir el recurso, de la misma manera los seguimientos, si el servicio presenta desviación se deberán realizar más llamadas de seguimiento del servicio.

Observación 59: Contrato ¿La terminación unilateral solo será para La Previsora o se podrá manejar para las dos partes, estableciendo unos tiempos mínimos de notificación ?

RESPUESTA: La facultad de terminar el contrato de manera anticipada solo está establecida para LA PREVISORA S.A. sin previo requerimiento ni resarcimiento de perjuicio alguno, mediante comunicación escrita enviada a la otra parte con una anticipación no menor a 3 meses.

Observación 60: Contrato. Subcontratación: a que se refieren con la prohibición de subcontratación?

RESPUESTA: Se aclara al proponente que en el pliego de condiciones y sus anexos no existe prohibición para subcontratar, el tema de la subcontratación se presenta en el Anexo 14. Minuta de Contrato en la CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN Y CAMBIO DE CONTROL, en donde se señala que LA PREVISORA S.A. debe tener conocimiento y expresar su consentimiento respecto de la subcontratación que realice el proveedor del servicio.

Observación 61: Otros. Los gastos de marketing como se manejarán operativamente? ¿Es discrecional? ¿Como se paga?

RESPUESTA: No es clara la pregunta.

Observación 62: Otros ¿Para pequeños accesorios debemos dar una tarifa separada?

RESPUESTA: Sí se debe establecer tarifa única para la cobertura de pequeños accesorios y llanta estallada, de acuerdo con lo mencionado en el pliego.

Observación 63: Otros ¿Los anexos 16, 17 y 21 como se deben diligenciar? ¿Debemos informarles que cumplimos uno a uno, o a través de una carta se notifica la conformación?

RESPUESTA: Sí. Deben informar que cumplen con lo enunciado en cada anexo.

Observación 64: Seguridad de la Información El proveedor debe seguir los lineamientos establecidos por la compañía para la gestión de accesos a sistemas de información, bases de datos, aplicaciones, áreas seguras, entre otras. ¿Cuales serian los lineamientos establecidos?

RESPUESTA: Se adjunta Política de GESTIÓN DE CONTRASEÑAS Y MECANISMOS DE AUTENTICACIÓN SECRETA/ DI-GRO-043

Observación 65: Requisitos para Servicios de Outsourcing Cumplir con las normas de seguridad física de la Previsora. ¿Cuales son las normas de Seguridad Fisica de la Previsora ?

RESPUESTA: Se relacionan los lineamientos de seguridad física, establecidos en el MN-056 SEGURIDAD PARA LAS INSTALACIONES DEL EDIFICIO DE CASA MATRIZ Y DE LAS SUCURSALES

Políticas y Normas:

- **El ingreso a las instalaciones de La Previsora S.A. Compañía de Seguros es restringido y tendrán acceso los colaboradores que laboran allí y que se identifiquen como tal (con su respectivo carné); además se permitirá el acceso al personal autorizado (colaboradores de otras sedes de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, personal de outsourcing que labore de manera permanente en las instalaciones de la compañía y los clientes e intermediarios que asistan a reuniones laborales) y los visitantes que cumplan con los requisitos contemplados en la presente circular.**
- **Todo visitante en el momento de ingresar a las instalaciones de La Previsora S.A. Compañía de Seguros será atendido por personal del equipo de seguridad; si solicita a un colaborador, se le informará de inmediato al visitante si la persona puede atenderlo. Si el colaborador hace seguir al visitante a su oficina, el visitante deberá presentar su cedula o documento de identificación con foto para registrar los datos en el sistema; al terminar la visita el visitante se acercará a la recepción y registrará su salida. Es responsabilidad del colaborador evitar que el visitante se desplace sin compañía por las instalaciones de la empresa.**
- **Los paquetes y maletines deberán ser revisados por el Vigilante permanente de la recepción; esta revisión se realizará de manera manual, y en caso de sospecha o de**

presentarse algo fuera de lo normal, no se permitirá el ingreso y de inmediato debe informar al coordinador de la empresa de Seguridad para tomar las medidas del caso.

- Los proveedores que tengan que entregar pedidos tales como papelería y pedidos del almacén, se debe hacer previa identificación del proveedor y autorización del área respectiva. Será de completa responsabilidad de los guardas de seguridad de turno el control de ingreso y salida de equipos, para lo cual deberá relacionarlos en la planilla de novedades y además solicitar la orden de salida firmada por el líder.
- En ningún caso, se permitirá el ingreso de visitantes portando armas al edificio, estas deben ser entregadas al Vigilante de la Recepción. Cuando termine la visita, se le devolverá el arma a su propietario.
- Está prohibido realizar cualquier acción que impida el normal desarrollo del proceso de grabación de las cámaras del sistema de control de acceso en la Compañía.
- El ingreso de vehículos de visitantes es autorizado por el Subgerencia de Recursos Físicos, después de haber sido recibida la autorización del colaborador a quien se va a visitar; esta autorización se aprobará siempre y cuando se cuente con espacios disponibles en el parqueadero.
- El Centro de Cómputo es un área restringida a la cual sólo tiene acceso el personal autorizado por el Gerente de Tecnología de la Información.
- El área de Inversiones es un área restringida a la cual sólo tiene acceso el personal autorizado por el Gerente de Inversiones.
- El área de Caja es un área restringida a la cual sólo tiene acceso el personal autorizado por el Gerente de Operaciones.
- Está rotundamente prohibido fumar dentro de las instalaciones del edificio.
- Las puertas de acceso al interior de los pisos del edificio deben permanecer cerradas de igual manera los colaboradores deben registrar su ingreso y salida de manera independiente.

Observación 66: Controles de Ciberseguridad Permitir realizar análisis de vulnerabilidades de la infraestructura y aplicaciones, el proveedor deberá realizar planes de remediación para los hallazgos. Actualmente no es posible que este tipo de pruebas se realice en el entorno. Por favor, aclarar expectativas.

RESPUESTA: En caso que Previsora no pueda hacer las pruebas, el proveedor deberá hacerlas y remitir el informe de resultados junto con el plan de remediación de las vulnerabilidades medias y altas que se evidencian sobre las aplicaciones e infraestructura tecnológica que soporte los servicios prestados a la compañía.

III. EMPRESA ANDIASISTENCIA.

Las observaciones fueron recibidas el 16 de noviembre de 2021. A continuación se presentan las respuestas:

Observación 1: Anexo 18. pag 2. Por favor especificar los protocolos y requerimientos de conectividad con los sistemas de Previsora y adicionalmente, indicar que plataformas requieren esta conectividad.

RESPUESTA: Actualmente solo se conectan por Filezilla para transmitir las bases de datos de riesgos vigentes. Debe ser FTPS o SFTP. No obstante, en caso de solicitar otra plataforma, el proponente estará en la capacidad de iniciar la labor correspondiente con Previsora, para efectuar dicha actividad.

Observación 2: 1.1.4. Por favor indicar, si es posible condicionar la reposición de las llaves del vehículo únicamente en los casos en que no se cuente con la llave de repuesto (segunda llave)

RESPUESTA: No es viable, toda vez que el servicio actualmente se encuentra contratado de esta manera, modificarlo sería desmejorar el servicio para nuestros asegurados.

Observación 3: 1.3.1. Es viable incluir un alcance de exclusión para llantas que tengan un desgaste mayor al 50% de su vida útil?

RESPUESTA: No es viable, toda vez que el servicio actualmente se encuentra contratado de esta manera modificarlo sería desmejorar el servicio para nuestros asegurados.

Observación 4: 1.5.1. Por favor informar si los remolques asegurados en vehículos pesados están nominados en la base de riesgo expuesto de forma independiente al cabezote.

RESPUESTA: Los remolques no se encuentran incluidos en la base de riesgos expuestos.

Observación 5: 2.1. Agradecemos evaluar la posibilidad de incluir en las exclusiones de este numeral, los daños derivados de errores de construcción o cuando se afecten tuberías embebidas en elementos estructurales.

RESPUESTA: No es viable aceptar esta solicitud. Por eso se indica que en caso de presentarse un servicio que tenga la tubería dentro de placa estructural (error de diseño) se procederá por estudio de reembolsos a criterio de Previsora. Nuestro compromiso desde asistencia es atender la emergencia del asegurado más no cuestionar los diversos errores de diseño o construcción con que cuente el predio asegurado.

Observación 6: 9.9 d Agradecemos por favor especificar como se comunican los casos del CID y que operativa implica el cargue en el Sistema MARCUS

RESPUESTA: Esta aplicación, es usada por las compañías del sector asegurador para determinar el conductor culpable en los casos de choques simples entre dos vehículos asegurados por las diferentes compañías, donde no exista lesiones. Aplica para servicios de servicio público, particular y tipo automóvil, camioneta y pick up.

Los conductores llaman a las asegurados a las líneas de asistencia, quienes llegan a sitio y buscan un acuerdo entre los conductores.

Por medio de la aplicación, se captura la información del choque simple determinando el responsable, automáticamente queda registrado el evento dentro de la plataforma para el análisis y aprobación de las compañías aseguradoras que se encuentran en el acuerdo.

Se captura, ubicación, placas, información de conductores, zonas del vehículo impactada, circunstancias del choque y firmas de las partes.

Actualmente la compañía, no está dentro del acuerdo, no obstante, en un futuro puede ingresar, para lo cual se definirán los usuarios para el acceso correspondiente y demás requerimientos.

Observación 7: 10. Capacitación Por favor suministrar un modelo de los planes de capacitación desarrollados en 2019 o 2020, especificando las ciudades, número de participantes y horas de formación para especificar el costo del programa.

RESPUESTA: Para la línea de automóviles, en el periodo indicado no se requirió acompañamiento del proveedor para las capacitaciones. No obstante, para Bogotá, se podrá efectuar las capacitaciones de manera presencial y para las demás ciudades de forma virtual.

Observación 8: Pag 12, (1,16.2) Por favor ratificar canal de entrega de documentación requerida en invitación abierta

RESPUESTA: Para el envío de las propuestas debe cumplirse con lo señalado en el **CAPÍTULO II DE LAS PROPUESTAS 2.1 PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS** del pliego de condiciones

Observación 9: Pag 16, (2,1) Los dos archivos en formato pdf deben ser entregados con un formato ya definido? (word, powepoint..)

RESPUESTA: El archivo PDF debe estar conforme a los señalado en el numeral 2.1. **PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS** del pliego de condiciones, el formato lo define el proponente a lo cual se recomienda tener en cuenta los anexos del pliego de condiciones y el tamaño o peso de cada archivo.

Observación 10: Pag 25 a 30, (3,1,8 a 3,1,18) Los requisitos indicados en esos puntos solo aplican para Consorcio, unión temporal..? O tales requisitos aplica para todos los oferentes independiente que no sean consorcios entre otros

RESPUESTA: Aplican para todos los proponentes.

Observación 11: Anexo 18. Pag 2 En cuento al punto del canal de enlace, este puede ser via VPN ? O se requiere canal de enlace dedicado?

RESPUESTA: No se requiere canal de enlace con el proveedor.

Observación 12: 1.1.10 Como soporte de comunicación en los casos de pasados 1 5minutos en el servicio de Conductor Elegido, es válido nuestro canal de WhatsApp Corporativo habilitado con nuestra Red de Prestatarios? Esto en el entendido que su oportunidad e incluso envío de evidencias lo hace un canal muy efectivo.

RESPUESTA: No es viable utilizar otro canal al establecido para programar el servicio.

Observación 13: 1.1.22/23/24 Para los aportes económicos enunciados en estos puntos, como se validan los gastos incurridos y la pertinencia medica?

RESPUESTA: Dicha responsabilidad recae en el proponente adjudicado.

Observación 14: 1.9.6 Con cuanto tiempo de anticipación se debe pedir el servicio de Ruta Escolar?

RESPUESTA: El servicio se debe solicitar con mínimo 2 horas de antelación.

Observación 15: 1.9.6 Que cobertura y limites tiene el servicio de Ruta Escolar? (kilómetros, eventos, tiempo de espera, ciudades, etc.)

RESPUESTA: En el texto se establecen las ciudades y aplica únicamente para perímetro urbano. No hay cantidad de eventos, toda vez que se pagaría por servicio prestado.

Observación 16: 1.9.10 En cuales ciudades se presta la Asistencia Mascotas?

RESPUESTA: Bucaramanga, Cúcuta, Florencia, Ibagué, Neiva, Tunja, Villavicencio, Yopal, Arauca, Bogotá, Cartagena, Montería, Sincelejo, Riohacha, Quibdó, Medellín, Cali, Buenaventura, Popayán, Pasto, Mocoa, Pereira, Armenia, Manizales

Observación 17: 2.12 / 3.19 Previsora realizará capacitación en productos para proceder a dar este servicio de Información?

RESPUESTA: Si Previsora capacita para ofrecer ese servicio.

Observación 18: 2.12 Se tienen datos de volúmenes de llamadas y AHT de estas solicitudes?

RESPUESTA: No. Su uso es casi nulo.

Observación 19: 3.13 Cuál es el límite de cobertura de este servicio?

RESPUESTA: La cobertura dice: el proveedor asumirá los gastos de transporte del asegurado hasta su domicilio, en el medio de transporte que el proveedor considere más idóneo, un evento por vigencia de la póliza. No hay un límite establecido dado que el proveedor es quien coordina y estima.

Observación 20: 3.14 Cuál es el límite de cobertura de este servicio?

RESPUESTA: La cobertura dice 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. No hay un límite respectivo dado que el proveedor es quien coordina y estima.

Observación 21: 3.20 Cuál es el límite de cobertura de este servicio?

RESPUESTA: La cobertura dice 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. El límite es el valor de las 30 horas que el proveedor seleccionado estime y soporte.

Observación 22: 3.21 Cuál es el límite de cobertura de este servicio?

RESPUESTA: La cobertura dice Si como consecuencia de un accidente ocurrido en el hogar, el asegurado y/o su cónyuge se ven imposibilitados para el cuidado de sus hijos por prescripción médica y en la vivienda asegurada no convive ningún familiar que pueda hacerse cargo del cuidado de los hijos, el proveedor coordinará sin costo el envío de una niñera para el cuidado de niños hasta con diez (10) años de edad. Este servicio se presta por un periodo máximo de sesenta (60) horas, un evento por vigencia de la póliza. El servicio se limitará a máximo 8 horas por evento. El límite es el costo de las 8 horas que el proveedor seleccionado estime y soporte

Observación 23: 3.28 Que limite de horas tiene este servicio?

RESPUESTA: La cobertura dice En caso de imposibilidad del asegurado de la póliza para conducir el vehículo a consecuencia de un accidente y/o por incapacidad mayor a 5 días, asistencia pondrá a su disposición un conductor profesional para conducir el vehículo desde el lugar donde se encuentre hasta el lugar de destino. Esta cobertura tendrá un límite de 5 SMDLV y un evento por vigencia de la póliza.

No hay límite de horas, el límite es que el desplazamiento es de un punto a otro.

Observación 24: 3.28 Con cuanto tiempo debe ser solicitado este servicio?

RESPUESTA: No hay tiempo establecido es de acuerdo a la necesidad del asegurado.

Observación 25: 3.30 Con cuanto tiempo debe ser solicitado este servicio?

RESPUESTA: No hay tiempo establecido. El tiempo es de acuerdo con la necesidad del asegurado.

Observación 26: Acuerdo niveles. En Asistencia Automóviles, Grúa, al referir zona urbana de municipios diferentes a ciudades capitales de departamento, en esto se incluyen municipios como ejemplo: Girardot, Anapoima, Buga, Montenegro, Apartadó, Caicedonia entre otros, localidades no principales y donde no siempre hay recursos a menos de 60 minutos?

RESPUESTA: Sí. Efectivamente se encuentran todos los municipios del país diferentes a las capitales de departamento.

Observación 27: Acuerdo niveles. En Asistencia Domiciliaria, el tiempo de llegada incluye ciudades no capitales?

RESPUESTA: Sí. Las ciudades no capitales también están incluidas en los ANS.

Observación 28: Acuerdo niveles. En el servicio de Ambulancia, a que se refiere con "Departamentales" en el ítem zona urbana.

RESPUESTA: Hace referencia a tener cobertura a nivel nacional.

Observación 29: Acuerdo niveles. En el servicio de Ambulancia, los 60 minutos en Zona Rural aplica para cualquier punto del país aunque esté alejado más de una hora de una ciudad capital o municipio con infraestructura importante?

RESPUESTA: Con base en la experiencia de la compañía de asistencia, La Previsora podrá revisar y evaluar la propuesta de tiempos sugeridos siempre que no afecten la promesa de valor hacia nuestros clientes.

Observación 30: Acuerdo niveles. En el servicio Médico a Domicilio, entendiendo que estos profesionales se movilizan en vehículos, es posible modificar los tiempos de llegada a por lo menos 60 minutos?

RESPUESTA: Teniendo en cuenta la observación frente a la movilización se amplía el tiempo de llegada a por lo menos 60 minutos en el servicio médico a domicilio.

Observación 31: Acuerdo niveles. En el servicio de Medico a Domicilio, los 90 minutos en Zona Rural aplica para cualquier punto del país aunque esté alejado más de una hora y media de una ciudad capital o municipio con infraestructura importante?

RESPUESTA: Teniendo en cuenta la observación frente a la movilización se amplía el tiempo de llegada a por lo menos 90 minutos en el servicio médico a domicilio.

Observación 32: Acuerdo niveles. En el servicio Ambulancia para Mascota, entendiendo que estos profesionales se movilizan en vehículos, es posible modificar los tiempos de llegada a por lo menos 60 minutos?

RESPUESTA: Teniendo en cuenta la observación frente a la movilización se amplía el tiempo de llegada a por lo menos 60 minutos en el servicio de ambulancia para mascotas

Observación 33: Acuerdo niveles. En el servicio de Ambulancia para mascotas, los 60 minutos en Zona Rural aplica para cualquier punto del país aunque esté alejado más de una hora de una ciudad capital o municipio con infraestructura importante?

RESPUESTA: Teniendo en cuenta la observación frente a la movilización se amplía el tiempo de llegada a por lo menos 90 minutos en el servicio de ambulancia para mascotas.

Observación 34: Publicidad a favor de La Previsora Lo indicado en este Ítem es excluyente? y de ser obligatorio, podría realizarse con imanes? Podrían analizarse los números de unidades a rotularse vs volumetría de servicios e impacto en operatividad del servicio?

RESPUESTA: Si se refiere al punto "15. PUBLICIDAD A FAVOR DE LA PREVISORA S.A." del pliego de condiciones, es viable utilizar dicha opción. De igual manera, con el proponente adjudicado, se establecerán los pormenores de este ítem.

Observación 35: pág 46 Para el servicio de combustible sera asumido por el asegurado? O Sera asumido por asistencia por 2 eventos?

RESPUESTA: Como se indica en la cobertura del servicio “se otorgarán 2 galones de gasolina”, por lo tanto, el proponente adjudicado es quien debe proveer el combustible.

Observación 36: 1.1.4. Por favor indicar, si es posible condicionar la reposición de las llaves del vehículo únicamente en los casos en que no se cuente con la llave de repuesto (segunda llave) Y/O Si se encuentra un proveedor que pueda realizar la copia es posible que se pueda realizar teniendo en cuenta la cobertura?

RESPUESTA: No es viable, toda vez que el servicio actualmente está contratado de esta manera, modificarlo sería desmejorar el servicio para nuestros asegurados.

Observación 37: 1.1.5. Literal a y b Es posible solicitar una certificación por parte del taller para garantizar el tiempo de reparación?

RESPUESTA: Por tiempos y oportunidad en la prestación del servicio, no es viable incluir documentos y/o requisitos adicionales.

Observación 38: 1.1.10 El tiempo de 2 horas no es condicionante, si el servicio se puede finalizar con anterioridad?

RESPUESTA: No es condicionante. El tiempo se puede finalizar con anterioridad, solo se hace referencia que dicho tiempo es el límite.

Observación 39: 1.1.37 El escolta debe contar con dotación de armamento? y/o alguna certificación?

RESPUESTA: Debe cumplir con lo exigido por la ley correspondiente para ejercer su actividad.

Observación 40: 1.5.2 En caso de volcamiento y el vehículo está cargado, el asegurado debe realizar la remoción de la carga?

RESPUESTA: Sí, toda vez que el asegurado es el responsable de la carga.

Observación 41: 8. Indicadores generales. Por favor indicar si la medición de QRS se puede hacer con la fórmula de Procedentes / Total de Servicio,

RESPUESTA: No es viable ajustar la formula.

Observación 42: 8. Indicadores generales. Se Solicita un software de recepción y control de QRS, es necesario entender si previsora cuenta con su propio CRM para que a través de éste se gestionen las quejas.

RESPUESTA: Sí, la compañía cuenta con su propio CRM. No obstante, no se entiende a que se refieren con “que a través de éste se gestionen las quejas”.

Observación 43: Anexo 14 – 16 y Pag 209 "La Previsora Seguros podrá revisar los procesos que lleva a cabo el proveedor o sus subcontratistas en cualquier momento a fin de verificar los controles de seguridad implementados.

Observación: En cualquier momento no es algo que se pueda permitir cualquier revisión por parte de un tercero a nuestros sistemas debe ser avisada, con un alcance delimitado en ningún caso el tercero podrá realizar pruebas sin nuestro conocimiento y autorización. Lo anterior es viable? "

RESPUESTA: Sí, las pruebas serán concertadas con el proveedor y en la planeación se indicará el alcance de las mismas.

Observación 44: Anexo 14 – 16 y Pag 210 "3. El proveedor faculta a la Previsora a revisar el PCN y DRP del proveedor, con el fin de validar que los servicios convenidos funcionen en las condiciones pactadas. Por políticas internas lo anterior no es viable, una certificación podría ser suficiente ante el requerimiento planteado? "

RESPUESTA: Sí, se puede a través de certificación del representante legal. La certificación debe incluir RTO y RPO de los servicios ofrecidos a Previsora y adicionalmente deben indicar cuándo se efectuaron las últimas pruebas así como los resultados de las mismas para validar la efectividad de sus planes (esto sobre los servicios aplicables a la compañía). Eventualmente se le solicitará participar en pruebas conjuntas con la compañía.

Observación 45: Controles de Ciberseguridad "Permitir realizar análisis de vulnerabilidades de la infraestructura y aplicaciones, el proveedor deberá realizar planes de remediación para los hallazgos Observación: El punto anterior no es viable, podemos aportar certificaciones de gestión de vulnerabilidades y revisiones de terceros independientes que la compañía contrata?"

RESPUESTA: Si, no obstante, el proveedor debe comprometerse a remediar las vulnerabilidades altas y medias que afecten los servicios prestados a Previsora.

Observación 46: Controles de Ciberseguridad "Implementar equipos de protección del perímetro del proveedor tales como Firewall y cuando se preste el servicio web se proteja como mínimo con WAF (Firewall de aplicaciones web)

Observación: En caso de no contar con un WAF que otra opción es viable? "

RESPUESTA: En caso de que el servicio prestado a Previsora esté soportado por aplicaciones web, se debe contar con el WAF.

Observación 47: Controles de Ciberseguridad. "La información que se encuentre en tránsito o en reposo debe estar cifrada con mecanismos de cifrado fuerte

Observación: En caso de no contar con tal cifrado que otra opción es viable? "

RESPUESTA: Es un requisito normativo. CE 007 de 2018 de la SFC: 3.4. Implementar controles para mitigar los riesgos que pudieran afectar la seguridad de información confidencial, en reposo o en tránsito"

Observación 48: Controles de Ciberseguridad. "La información que se encuentre en tránsito o en reposo debe estar cifrada con mecanismos de cifrado fuerte

Observación: En caso de no contar con tal cifrado que otra opción es viable? "

RESPUESTA: Es un requisito normativo. CE 007 de 2018 de la SFC: 3.4. Implementar controles para mitigar los riesgos que pudieran afectar la seguridad de información confidencial, en reposo o en tránsito"

Observación 49: Terminación del contrato dentro del proceso por favor aclarar las causales de terminación del contrato.

RESPUESTA: Las causales se encuentran en el Anexo 14. Minuta de Contrato en la CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA, y también las que señale la ley conforme al servicio objeto de este proceso, las señaladas en las normas civiles y comerciales, y las aplicables al tipo de entidad jurídica que corresponde a LA PREVISORA S.A.

IV. EMPRESA IKÉ ASISTENCIA

Las observaciones fueron recibidas el 16 de noviembre de 2021. A continuación se presentan las respuestas:

Observación 1: Según el anexo 17 cual es el tiempo estipulado para esta entrega y borrado de información después de terminada la cuenta contractualmente?

RESPUESTA: El termino se encuentra establecido en el Anexo 14. Minuta de Contrato CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN, PROCEDIMIENTO Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA.

Observación 2: Según el anexo 17 numeral 12 ¿Qué información es susceptible de este cifrado y a través de qué canales?

RESPUESTA: Información sensible: datos de clientes como nombres, datos de contacto (dirección, teléfono, correo electrónico), documento de identidad, bienes asegurados, etc.

En todos los canales a través de los cuales mediante los cuales envíe y reciba esta información.

Observación 3: Según el anexo 18 numeral 8 ¿Es posible conocer de antemano este procedimiento?

RESPUESTA: Por clasificación interna del documento no se puede publicar, sin embargo se envía el extracto del procedimiento aplicado a terceros: “ Los cambios que deban ser ejecutados por terceros (Proveedores), deben tener siempre un coordinador o líder de la Gerencia de Tecnología de la Información de LA PREVISORA. Esta persona será la responsable del proceso del cambio de principio a fin”. Este procedimiento aplica sobre los servicios que se encuentren dentro del alcance del contrato.

Observación 4: Según el anexo 19 numeral 1 esta área debe ser exclusiva de Previsora o se puede compartir con otros clientes?

RESPUESTA: Para centros de atención telefónica se requiere que sea exclusiva para la compañía, según lo establecido en la Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14) Parte I - Instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas Capítulo I del Título II de la SFC: “ 2.3.4.7.1. Destinar un área dedicada exclusivamente para la operación de los recursos necesarios en la prestación del servicio, la cual debe contar con los controles físicos y lógicos que impidan el ingreso de personas no autorizadas, así como la extracción de la información manejada”.

Observación 5: Según el anexo 20 numeral 1 agradecemos dar un alcance a este punto, ¿Qué información? ¿Cómo debe validarla?

RESPUESTA: Este requisito es aplicable únicamente si a través del canal se efectúan operaciones monetarias.

Observación 6: De acuerdo al anexo 24 por favor aclarar cuáles son las funcionalidades que deberán implementarse a través de la integración con la App de Previsora, definiendo un alcance claro y tiempos esperados de implementación.

RESPUESTA: Teniendo en cuenta que para uno de los canales digitales existentes como es el de App Corporativa se tiene ya dispuestos varios servicios para el cliente final de los productos de Automóviles y de Hogar, deben considerarse para este proceso las asistencias en cada una de las líneas así; Automóviles; Asistencia de conductor elegido, asistencias de servicio técnico como carro taller, grúa, reemplazo de llanta, asistencia para batería y cerrajería, al igual que asistencia legal en caso de choque. Para la línea de hogar; Asistencia por plomería, cerrajería,

electricidad, vidrios, tejas y cubiertas y otros servicios. Respecto de los tiempos de implementación estos deberán ser definidos con el proponente seleccionado en una etapa previa a la fase de ejecución del contrato, pero en todo caso si debe ser clara la necesidad del negocio en el sentido que estos servicios ya están disponibles a través del App Corporativa para cliente final.

Observación 7: De acuerdo a los pliegos, numeral 3 infraestructura tecnológica, es posible que las llamadas de los agentes no exclusivos de la cuenta sean suministradas a demanda, teniendo en cuenta que estos agentes son multiskill.

RESPUESTA: No es viable aceptar dicha opción, teniendo en cuenta que es necesario contar con acceso a todas las llamadas de la operación de Previsora en línea y en vivo por parte de la compañía, para efectuar las auditorias correspondientes.

Observación 8: Según los pliegos página 155 capacidad de aplicativo Es posible definirse el protocolo o tecnología a usar para dicha integración? Si se tratara de un SFTP, agradecemos indicar quién provee el canal, Previsora o el proponente?

RESPUESTA: No podemos definir el protocolo de integración para no sesgar la solución de cada proponente. Pero si debe cumplir con todos los protocolos de seguridad como cifrado en cada extremo y redundante, por lo menos. El canal lo debe costear el proponente.

Observación 9: Según pliegos pagina 156 agradecemos dar un alcance a este punto Atención de los casos por el CID Convenio de Indemnización Directa mediante el uso de la herramienta MARCUS.

RESPUESTA: Esta aplicación, es usada por las compañías del sector asegurador para determinar el conductor culpable en los casos de choques simples entre dos vehículos asegurados por las diferentes compañías, donde no exista lesiones. Aplica para servicios de servicio público, particular y tipo automóvil, camioneta y pick up.

Los conductores llaman a las asegurados a las líneas de asistencia, quienes llegan a sitio y buscan un acuerdo entre los conductores.

Por medio de la aplicación, se captura la información del choque simple determinando el responsable, automáticamente queda registrado el evento dentro de la plataforma para el análisis y aprobación de las compañías aseguradoras que se encuentran en el acuerdo.

Se captura, ubicación, placas, información de conductores, zonas del vehículo impactada, circunstancias del choque y firmas de las partes.

Actualmente la compañía, no está dentro del acuerdo, no obstante, en un futuro puede ingresar, para lo cual se definirán los usuarios para el acceso correspondiente y demás requerimientos.

Observación 10: De acuerdo a “Fallas de la línea telefónica o numeral”, pág 162 agradecemos dar un alcance a la forma de penalización y en lo posible unos ejemplos, por otra parte ¿Es por evento presentado o por consolidado mensual.

RESPUESTA: Se refiere a cualquier novedad que se presente y por ende no sea posible la comunicación de nuestros asegurados con la compañía y dicha novedad en el # este es responsabilidad del proveedor seleccionado y no de novedades de los operadores. De igual forma, como se indica en el mismo texto, se debe contemplar por cada caída o evento y no durante el mes.

Observación 11: ¿El valor presupuestado se contempla excluyendo las deducciones por ANS, descuento por teléfono y otros gastos de la cuenta?

RESPUESTA: En lo referente a la línea de automóviles el valor del presupuesto contempla únicamente deducciones por ANS.

En lo referente a Asistencia Domiciliaria el presupuesto solo contempla comportamiento de expuestos.

En asistencia personas confirmamos que son los expuestos.

Observación 12: ¿El presupuesto fue realizado con base en los usuarios a la fecha?, o con las proyecciones que nos comparten a partir del anexo 2 del pliego de condiciones?

RESPUESTA: El valor del presupuesto fue elaborado con base a usuarios proyectados y estudio de mercado efectuado por la compañía.

Observación 13: Como complemento a la pregunta anterior ¿Es posible conocer para autos cual es el rango de frecuencia base sobre el cual se estimó el presupuesto?

RESPUESTA: En los anexos 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 de cada segmento (livianos, pesados, motos, y pesados especiales), se encuentra la frecuencia proyectada de acuerdo con el histórico de la compañía.

Observación 14: Forma de pago del contrato : Para el segmento de automóviles se menciona que se pagará una cápita de valor unitario. Sin embargo, a lo largo del pliego se menciona que se realizará por cápita por frecuencia, como se tiene actualmente. En ese sentido la forma de pago será por cápita por frecuencia y no por cápita única ¿Correcto?

RESPUESTA: La forma de pago se contemplará por medio de cápita por frecuencia.

Observación 15: ¿Es viable que Previsora contemple mensualmente un adelanto de facturación fijo, con el fin de tener un flujo adecuado de caja cada 30 días?, teniendo en cuenta que los procesos de conciliación de factura (ANS, Glosas, verificación de pólizas y servicios, etc.) pueden prologarse. Este adelanto se cruzará mensualmente.

RESPUESTA: No es viable, teniendo en cuenta la naturaleza del servicio y las validaciones necesarias que se requieren hacer para efectuar el pago conforme a lo establecido en el presente pliego, entre ellas por ejemplo el cálculo de los ANS.

Observación 16. Conforme al crecimiento proyectado de usuarios que se espera para el segmento de livianos, se estima la misma proporción para los vehículos estatales (cuya participación en servicios se encuentra en el 23%)?

RESPUESTA: Efectivamente en la proyección se tiene establecido un crecimiento del 4% para vehículos estatales.

Observación 17. ¿Conforme al crecimiento proyectado de usuarios que se espera para el segmento de pesados, se estima la misma proporción para los vehículos estatales (cuya participación en servicios se encuentra en el 7%)?

RESPUESTA: Efectivamente en la proyección se tiene establecido un crecimiento del 4% para vehículos estatales.

Observación 18. ¿Para las pólizas Estatales, es posible proponer unos topes en límites de evento y cobertura?, o seguirán siendo ilimitadas?

RESPUESTA: Teniendo en cuenta que actualmente vienen sin ninguna restricción, no es viable desmejorar las condiciones contratadas.

Observación 19. ¿Teniendo en cuenta que las pólizas Premium se llevaran a la ciudad que solicite el asegurado, es posible sugerir dentro del guion de la llamada el traslado a la ciudad más cercana de la varada?

RESPUESTA: No es viable incluir dicha información, toda vez que puede generar inconformidades por parte de los asegurados, este plan de asistencia se contempló por necesidad de los clientes.

Observación 20. ¿Por favor confirmar si para las pólizas Premium livianos los servicios de grúa serán ilimitados?

RESPUESTA: El servicio aplica de acuerdo con lo indicado en el anexo correspondiente.

Observación 21. ¿Es posible conocer la participación de los servicios de grúa carreteros y locales, para vehículos livianos y pesados?

RESPUESTA: La información será compartida, analizada y trabajada por el proponente seleccionado.

Observación 22. ¿Agradecemos confirmar si los servicios de rescate y custodia para vehículos livianos cuentan como servicios independientes para el cálculo de frecuencias de uso?, o en su defecto se contará como un solo evento?

RESPUESTA: Como se indica en el pliego de condiciones, la custodia se incluye como servicio para la frecuencia, no obstante, el rescate (entendiéndose cuando el vehículo se sale de la vía, se va a una cuneta, se va por un abismo, o se encuentra volcado) se trabajará con cargo a gastos del siniestro (recobro), por lo tanto, con el proponente adjudicado se elaborará el procedimiento de atención.

Observación 23. Para las pólizas Preferentes para las cuales se menciona que aplica el traslado a la ciudad más cercana, encontramos en las exclusiones que si en dicha ciudad no se encuentra taller de la marca o el vehículo se encuentra en garantía deberá trasladar se hasta el monto máximo de la cobertura. Teniendo en cuenta lo anterior, es viable contar con la información precisa del número de pólizas que se encuentran en garantía, así como los talleres de la marca a nivel nacional?

RESPUESTA: No es viable contar con dicha información, toda vez que quien la posee es el asegurado.

Observación 24. Según los pliegos para los servicios de rescate de vehículos pesados, se aclara que este servicios aplica exclusivamente para maniobras para vehículos volcados y que requieran usar de una grúa en adelante. Agradecemos confirmar si las maniobras de rescate que no requieran grúa se excluirá el servicio dentro del calculo de la frecuencia

RESPUESTA: Las maniobras que no requieran uso de grúa, serán excluidos del cálculo de la frecuencia.

Observación 25: Agradecemos confirmar si el servicio de rescate para vehículos livianos se encuentra dentro de los servicios a prestar, de ser así, se incluirá en el calculo de la frecuencia?

RESPUESTA: Por favor ver respuesta del punto 22.

Observación 26: Para las pólizas especiales tipo Bomberos se aclara que se pueden realizar 2 o 3 servicios por evento, agradecemos aclarar si estos desplazamientos se tendrán en cuenta como un solo evento para el cálculo de la frecuencia?

RESPUESTA: Se tendrá en cuenta para la frecuencia como un solo evento (un servicio) por los trayectos necesarios que se tengan que prestar para el traslado correspondiente.

Observación 27. Teniendo en cuenta el crecimiento que se ha tenido en las pólizas de motos a partir de diciembre de 2020, es posible conocer el número de pólizas Estatales.

RESPUESTA: Actualmente tenemos aproximadamente 295 pólizas de entidades estatales con motos aseguradas.

Observación 28. Según la pág. 129 Ambulancia aérea medicalizada, agradecemos confirmar el tope de cobertura por evento, y tope de traslados en el total del contrato, teniendo en cuenta que un solo servicio puede llevar a superar los 30 millones de pesos.

RESPUESTA: El tope lo debe determinar el proveedor indicando el alcance de la cobertura. Se define como cobertura 1 evento por asegurado por vigencia de la póliza.

Observación 29: De acuerdo a la anterior pregunta, se hará bajo criterio médico?, o agradecemos aclarar bajo qué criterios se realizarán dichos traslados.

RESPUESTA: La cobertura se otorga bajo criterio médico y previa coordinación con la Aseguradora. El protocolo establecido será entregado al oferente seleccionado.

Observación 30: De acuerdo con el indicador de quejas procedentes donde se menciona que debe ser igual o inferior al 30% de quejas procedentes /total de quejas radicadas, teniendo en cuenta los resultados históricos, agradecemos confirmar si es viable que la meta sea igual o superior al 50%.

RESPUESTA: No es viable ajustarla.

Observación 31: Para el servicio de grúa por avería, cuando por motivos de horario no hábil, el vehículo requiere ser movilizado hacia custodia y un posterior habrá un segundo traslado hacia el taller. ¿Este segundo arrastre cuenta como un servicio independiente para el cálculo de la frecuencia?

RESPUESTA: No, cuenta como un solo servicio.

Observación 32: Según la pág. 161, agradecemos confirmar que porcentaje de estas capacitaciones serían presenciales, y el tiempo estimado, etc.

RESPUESTA: Para la línea de automóviles, las capacitaciones en Bogotá, se podrá efectuar de manera presencial y para las demás ciudades de forma virtual. El tiempo estimado es de dos (2) horas, etc.

Para Asistencia domiciliaria las capacitaciones serán presenciales a nivel nacional de acuerdo a necesidad de las plazas y siempre y cuando no existan restricciones por Covid. Se estima máximo 4 capacitaciones al año con un aforo máximo de 25 personas y la duración es de un día. En estas capacitaciones se pide el acompañamiento comercial o del área de proveedores del proveedor de asistencia, según el objetivo de la capacitación.

Observación 33: Es posible que para los servicios viales que corresponden a ciudades intermedias o municipios los tiempos se establezcan en 60 minutos? Teniendo en cuenta las distancias que existen particularmente en las algunas del país.

RESPUESTA: Se acepta la modificación en el servicio de grúa, por lo tanto, quedará de la siguiente manera:

(...)

- **Servicio de grúa**

La firma seleccionada garantizará la llegada de la grúa al sitio solicitado y la adecuada prestación del servicio en los siguientes tiempos:

- **Todos los municipios del país, incluyendo ciudades capitales y no: Entre 1 minuto y 60 minutos**

- **En Carreteras Nacionales: Entre 1 minuto y 120 minutos**

(...)

Observación 34: Es posible correr la fecha de entrega de la licitación?, teniendo en cuenta que según el cronograma tendremos solo dos días para trabajar la oferta después de recibir las respuestas.

RESPUESTA: Por favor validar la adenda expedida el 18 de noviembre de 2021, la cual se encuentra publicada en el proceso de selección.

Observación 35: El proveedor debe seguir los lineamientos establecidos por la compañía para la gestión de accesos a sistemas de información, bases de datos, aplicaciones, áreas seguras, entre otras ¿Dónde se encuentran estos lineamientos de seguridad de la información?

RESPUESTA: Las respuestas están en las observaciones 64 y 65.

Observación 36: En el anexo de ciberseguridad. Implementar equipos de protección del perímetro del proveedor tales como Firewall y cuando se preste el servicio web se proteja como mínimo con WAF (Firewall de aplicaciones web). Por favor confirmar si se operaran aplicativos de Previsora y cuales son?, con el objetivo de validar con TI el alcance de aplicación de WAF en estos activos.

RESPUESTA: Con el proponente seleccionado se analizará si para ejercer su actividades se requiere, el acceso a los aplicativos de la compañía, por lo tanto, en ese momento se validará es punto.