

PROCESO DE INVITACIÓN ABIERTA 009 DE 2023 RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS

Dando cumplimiento con lo establecido en el documento de condiciones definitivas y en armonía con la normatividad vigente, a continuación, La Previsora S.A. da respuesta a las observaciones realizadas a los interesados dentro del proceso de invitación abierta cuyo objeto es:

“prestar bajo la figura de alquiler, el servicio especializado de vehículo de reemplazo para los asegurados de LA PREVISORA del seguro de vehículos livianos.”

Observaciones presentadas por la empresa Renting Colombia S.A., viernes 15/09/2023 16:03:

1. Capítulo 1 punto 6, Obligaciones específicas de el Oferente y/o Proveedor, Punto 10. El oferente deberá contar con un software especializado en Call Center, cuál debe ser el alcance de ese software?

Respuesta: El alcance requerido del software es con el fin de que le permita al proponente seleccionado registrar las llamadas que ingresan por parte de los asegurados o funcionarios de la compañía referente a posibles inquietudes del servicio y el control de entrega y devolución de los vehículos.

2. Capítulo 1 punto 6, Obligaciones específicas de el Oferente y/o Proveedor, Punto 21 El proponente declara con la presentación de la oferta que se obligará en caso de incumplimiento del objeto del contrato por eventos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados, a compensar en dinero a nuestros asegurados o beneficiarios del servicio. El valor de la compensación deberá ser como mínimo el mismo valor que cobre en su propuesta. Cuando se presente esta situación, el proveedor tomará como un servicio prestado y se facturará en el mes correspondiente. La presente situación de fuerza mayor o caso fortuito no son de mera potestad de declaración del proveedor, por lo tanto, deben ser justificadas, validadas y autorizadas por el supervisor del contrato. Se refieren a situaciones de caso fortuito que son responsabilidad del oferente, ó de factores externos? Ya que si son externas no lo podemos controlar y por ende consideramos que no es procedente una compensación por este hecho.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS
 PREVISORASEGUROS
 PREVISORA SEGUROS S.A
 PREVISORA SEGUROS
 @SomosPREVISORA



Respuesta: Se refiere a cualquier tipo de situación que no permita la prestación del servicio por parte del proveedor, por lo tanto, el proponente seleccionado debe estar en la capacidad de compensar el mismo valor que cobre en su propuesta al usuario debido a que es un servicio que éste contrató en su póliza. Como se indicó en la obligación, este valor se podrá incluir en la facturación correspondiente, por lo tanto, el proveedor no se podrá ver afectado en caso de presentarse esta situación. Importante mencionar que estas situaciones no se han presentado en los últimos 5 años.

3. Capítulo 1 punto 6, Obligaciones específicas de el Oferente y/o Proveedor, Punto 24, numeral 24.1.4. Realizar inventario del vehículo en el momento de entregarlo al usuario y otro al momento de recibirlo el proveedor.
Generamos un proceso interno atado a la política internacional donde el cliente retira el vehículo del parqueadero, sin embargo el vehículo tienen un proceso de alistamiento previo al mismo.

Respuesta: No se comprende la pregunta. El objetivo de esta obligación es que quede registro de como se entrega y recibe el vehículo al asegurado.

4. Capítulo 1 punto 6, Obligaciones específicas de el Oferente y/o Proveedor, Punto 24, numeral 24.3 Entidad Estatal: Teniendo en cuenta la naturaleza de este tipo de asegurados, al no poseer tarjeta de crédito o no pueden asumir el copago, es viable que por medio de una comunicación firmada por la persona que tenga la potestad en la entidad, se responsabilicen del monto indicado en los puntos anteriores, por temas de daños, multas o cualquier tipo de novedad que incumpla el contrato firmado por el asegurado y proveedor.
Si la empresa no deja copago ó tarjeta de crédito debe asumir en su totalidad la participación obligatoria ó daños que llegaran a presentar los vehículos. Sin embargo sugerimos que en este caso la aseguradora asuma el valor del copago.

Respuesta: Para entidad estatal, aplica la misma condición que en persona natural o jurídica, La Previsora S.A., podrá asumir el valor de la protección total, en casos particulares donde sea requerido como condición obligatoria en los procesos de contratación de los seguros de la entidad. Dichas situaciones serán previamente notificadas al proveedor seleccionado.

5. Capítulo 2. Aspectos habilitantes.
Hoja de vida de función pública persona jurídica EL OFERENTE debe presentar con su oferta el formato de hoja de vida de función pública para persona jurídica que se encuentra

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS
 PREVISORASEGUROS
 PREVISORA SEGUROS S.A.
 PREVISORA SEGUROS
 @SomosPREVISORA



en el siguiente link <https://www.funcionpublica.gov.co/descarga-de-formatos> . El formato debe estar debidamente diligenciado, fechado y firmado.
Este documento aplica para todos los proponentes?

Respuesta: Este Formato Único de Hoja de Vida debe ser diligenciado por toda persona jurídica, aspirante a celebrar un contrato de prestación de servicios con la administración, independientemente de su término de duración, es por ellos que el diligenciamiento y firma del documento es exigible.

6. Las certificaciones de experiencia obligatoriamente deben contener el valor del contrato? Lo anterior porque las aseguradoras en ocasiones demoran mucho tiempo para poderlas expedir con ésta información específica.

Respuesta: Sí, es necesario que se incluya el valor del contrato.

7. Pólizas, sugerimos las siguientes adiciones:

- **Solicitud de adición.** Por favor adicionar al subnumeral 21 del numeral 5 Obligaciones generales de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR: Indemnizar y/o asumir todo daño que se cause a terceros, a bienes propios o de terceros, o al personal contratado para la ejecución del contrato, por causa o con ocasión del desarrollo de este, "siempre que la responsabilidad recaiga en EL OFERENTE y/o PROVEEDOR" (adición subrayada)

Respuesta: se mantiene la obligación y su observación no puede ser tenida en cuenta.

- **Solicitud de modificación.** Por favor modificar el subnumeral 15 del numeral 6 Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR y en el numeral 11, literal b numeral 3 de la capacidad técnica, por la siguiente redacción:

"EL OFERTENTE y/o PROVEEDOR se compromete a gestionar el aseguramiento de los vehículos ofertados con las siguientes coberturas: pérdida parcial por daños, pérdida total por daños, pérdida parcial por hurto, pérdida total por hurto, servicio de asistencia en viaje las 24 horas los 7 días de la semana, y responsabilidad civil extracontractual.

Lo anterior sin perjuicio de que EL OFERTENTE y/o PROVEEDOR pueda presentar mejores coberturas, y sin perjuicio de que EL OFERTENTE y/o PROVEEDOR opte por alternativas de aseguramiento a lo largo de la ejecución del contrato, ya sea por modelo de retención del riesgo o bien por modelo de transferencia del riesgo,

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA



sin que represente un detrimento para las coberturas solicitadas por LA PREVISORA S.A.

El oferente seleccionado debe mantener vigente el seguro contra accidentes de tránsito (SOAT) así como estar al día en el pago de impuestos correspondientes”

Respuesta: se acepta su observación la cual será atendida mediante adenda N. 1 que se publicará en la página web de La Previsora S.A.

- **Solicitud de adición:** se solicita que frente a la póliza de responsabilidad civil extracontractual exigida en el numeral 8 garantías, se permita amparar por la cobertura corporativa del Grupo Bancolombia, la cual se renovará anualmente hasta finalizar el plazo.

Respuesta: se acepta la observación siempre y cuando la póliza cumpla con lo exigido en el documento de condiciones definitivas, ley de este proceso.

- **Solicitud de adición:** En los casos donde se solicite modificar las vigencias, LA PREVISORA asumirá el costo adicional de las primas.

Respuesta: La obligación recae en EL PROVEEDOR del servicio quién es el tomador de la póliza, LA PREVISORA no asumirá costo alguno por pago de primas de garantías. Por lo tanto, su observación no es tenida en cuenta.

- **Solicitud de adición:** Por favor agregar lo siguiente en lo solicitado en el numeral 8 garantías: “La constitución de las pólizas de que trata este numeral, no exime en ningún caso a EL PROVEEDOR de responder por las pérdidas o detrimentos patrimoniales o de cualquier índole relacionados o derivados de las actividades de ejecución del contrato, siempre que la responsabilidad sea de EL PROVEEDOR” (adición resaltada)

Respuesta: agradecemos su observación, pero esta no será tenida en cuenta.

- **Aclaración.** Se aclara que el tomador de la póliza será RENTING COLOMBIA porque es quién solicita y paga la póliza. LA PREVISORA será beneficiario de la misma.

Respuesta: las pólizas que se exigen de acuerdo a las diferentes etapas del proceso deben expedirse como indica el numeral 3. Garantía de seriedad de la propuesta y 8. Garantías del documento de condicione definitivas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS
 PREVISORASEGUROS
 PREVISORA SEGUROS S.A
 PREVISORA SEGUROS
 @SomosPREVISORA



- **Solicitud de modificación.** Se solicita que el valor base de la garantía de seriedad de la oferta se realice sobre la propuesta presentada.

Respuesta: no es posible atender su solicitud toda vez que la propuesta debe ser presentada sobre valores unitarios del servicio lo que haría insuficiente la garantía, por lo anterior, la póliza se debe expedir por el valor total del presupuesto que será el valor total del contrato a celebrar.

- **Solicitud de adición:** Se solicita adicionar la siguiente obligación a la oferta y a la minuta del contrato:

“En el caso que cambien las condiciones del modelo de aseguramiento de los activos objeto de este contrato debido al aumento de la siniestralidad, LA PREVISORA acepta que el oferente podrá variar el canon con el fin de adecuar el mismo a las nuevas condiciones, previa revisión entre las partes.”

Respuesta: los valores que se oferten por parte del oferente serán los que permanezcan durante la totalidad de vigencia del contrato. El presupuesto está determinado sin posibilidad de variaciones durante la vigencia del contrato, por lo anterior no es posible atender su solicitud.

8. El presupuesto oficial para emisión de póliza de seriedad por los dos años es 1,531,973,274 Millones?

Respuesta: la POLIZA DE SERIEDAD DE LA OFERTA debe expedirse como lo indica el numeral 3. Garantía de seriedad de la propuesta
CUANTÍA Por un valor mínimo equivalente al 10% del valor total del presupuesto oficial.

9. El oferente deberá contar con un software especializado en Call Center y de control de entrega y devolución de los vehículos
¿A qué se refiere con un software especializado? ¿es para algún proceso de Call Center en específico como plataforma de llamadas o gestión de las reservas?

Respuesta: El alcance requerido del software es con el fin de que le permita al proponente seleccionado registrar las llamadas que ingresan por parte de los asegurados o funcionarios de la compañía referente a posibles inquietudes del servicio y el control de entrega y devolución de los vehículos.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS
 PREVISORASEGUROS
 PREVISORA SEGUROS S.A.
 PREVISORA SEGUROS
 @SomosPREVISORA



10. El oferente deberá contar con una central telefónica con los agentes suficientes para la operación - Call Center a fin de atender todas las solicitudes del servicio, que se generen por parte de los asegurados o funcionarios de la compañía. De igual manera, informará cómo se compone su Call Center.

¿Se negociará un acuerdo para cumplir un nivel de servicio en la atención de llamadas? ¿para la gestión de solicitudes por correo se tendrá algún tiempo de respuesta o ANS definido?

Respuesta: No se considera necesario establecer un nivel de servicio o ANS para este tipo de gestión, teniendo en cuenta que actualmente toda la operación de solicitud se realiza a través de correo electrónico, y para esta opción sí se tiene establecido ANS.

Esta opción se solicita es en caso de que el asegurado llame directamente en caso de tener alguna inquietud, no obstante, generalmente siempre se tratan con los analistas de los siniestros.

11. El oferente manifiesta con la presentación de su propuesta que estará en la capacidad de realizar la entrega del vehículo de reemplazo en un tiempo no superior a 24 horas a partir del momento en que sea solicitado por LA PREVISORA S.A. y se contacte con el asegurado y este acepte el servicio

- ¿Se tendrá algún horario o restricción de horarios para contactarnos con el cliente? Por ejemplo llamar sólo en horario lunes a viernes entre las 8:00 y las 17 en caso de definirse se debe tener en cuenta si se debe ampliar el tiempo de 24 horas.

Respuesta: El horario de comunicación al asegurado se debe hacer en horario hábil. Es decir, de 08:00 a 17:00.

- El enunciado se entiende como que en cada contacto con el cliente se debe asegurar que acepte ¿Será obligación de la central garantizar que cada contactado acepte el vehículo de reemplazo?

Respuesta: No, hace referencia a que se debe ofrecer el servicio, y si este acepta el proponente seleccionado debe estar en la capacidad de entregar el vehículo en un término de 24 horas si el asegurado así lo requiere.

- ¿Se definirán cantidad de intentos de contacto con el cliente?

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS
 PREVISORASEGUROS
 PREVISORA SEGUROS S.A.
 PREVISORA SEGUROS
 @SomosPREVISORA



Respuesta: Este proceso se definirá con el proponente seleccionado, antes de iniciar la ejecución del contrato.

12. Los documentos de la propuesta y documentos contractuales dado el caso se pueden firmar con firma electrónica?

Respuesta: Agradecemos remitirse a la respuesta de la observación N. 18.

13. Contratación, Procedimiento criterios en Seguridad y Salud para la selección de contratistas y proveedores, el Sistema de Administración de Riesgos y Lavado de Activos, Política del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Confidencialidad de la Información, Manual de Manejo de Marca, Política para la Protección de Datos, Política Ambiental.

R/. Por favor aportarnos el Manual de Contratación para poder revisar. Tampoco disponemos de las demás políticas, en todo caso nuestra compañía en virtud de su autonomía para ejecutar el presente contrato cuenta ya con unas políticas sobre los mismos temas, por lo que solicita que sean esas las que apliquen.

Respuesta: la información que se solicita es publica y se encuentra en la pagina de La Previsora www.previsora.gov.co.

- 14.21. Indemnizar y/o asumir todo daño que se cause a terceros, a bienes propios o de terceros, o al personal contratado para la ejecución del contrato, por causa o con ocasión del desarrollo (...)

R/. Favor complementar este numeral en el sentido de indicar que siempre que el daño sea atribuible al contratista

Respuesta: La obligación general recae sobre el proveedor en el desarrollo del contrato, no es posible realizar la modificación indicada.

15. El oferente deberá tener presente que los únicos requisitos para acceder al servicio por parte del usuario de LA PREVISORA S.A. son los siguientes:

Persona natural:

24.1.1. Presentar cédula de ciudadanía del asegurado.

24.1.2. Licencia de tránsito vigente con la categoría respectiva

R/. Favor modificar en el sentido de que el documento legal acá señalado es la licencia de conducción

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA



Respuesta: Se acepta su observación la cual será atendida mediante adenda N. 1 que se publicará en la página web de La Previsora S.A.

16. Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2023001194 del 16 de agosto de 2023.
Nos lo pueden compartir por favor?

Respuesta: Se incorpora una imagen del CDP

Página 1 de 3
16/08/2023 05:00
VILLARPC



CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
No. 2023001194
LA GERENCIA DE PLANEACION FINANCIERA DE LA PREVISORA S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS CERTIFICA:

Que en el presupuesto de Gastos para las vigencias fiscales relacionadas, están contempladas las siguientes partidas:
Fec Vig Desde 01/11/2023 Fec Vig Hasta 31/10/2025

Año Fiscal	Centro de Costo	Rubro	Subrubro	Nro. VF	Valor	Iva	Valor Total
2023	ARMENIA	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS		5,412,638.00	1,028,401.00	6,441,039.00
2023	BUCARAMANGA	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS		2,646,840.00	502,900.00	3,149,740.00
2023	CALI	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS		11,944,235.00	2,269,405.00	14,213,640.00
2023	CARTAGENA	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS		3,628,252.00	689,368.00	4,317,620.00
2023	CENTRO DE SERVICIOS MASIVOS	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS		10,555,140.00	2,005,477.00	12,560,617.00
2023	CENTRO EMPRESARIAL CORPORATIVO	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS		14,857,493.00	2,822,924.00	17,680,417.00
2023	CUCUTA	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS		4,807,930.00	913,507.00	5,721,437.00
2023	ESTATAL	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS		737,918.00	140,204.00	878,122.00
2023	IBAGUE	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS		767,658.00	145,855.00	913,513.00
2023	MANIZALES	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS		4,111,523.00	781,189.00	4,892,712.00

cdp.rpt

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A.

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA



No. 2023001194

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

LA GERENCIA DE PLANEACION FINANCIERA DE LA PREVISORA S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS CERTIFICA:

Que en el presupuesto de Gastos para las vigencias fiscales relacionadas, están contempladas las siguientes partidas:
Fec Vig Desde 01/11/2023 Fec Vig Hasta 31/10/2025

Año Fiscal	Centro de Costo	Rubro	Subrubro	Nro. VF	Valor	Iva	Valor Total
2023	YOPAL	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS		1,267,658.00	240,855.00	1,508,513.00
2024	GER. TEC. AUTOMOVILES	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	VF20230063	621,158,166.00	118,020,052.00	739,178,218.00
2025	GER. TEC. AUTOMOVILES	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	GASTOS DE EMISION DE POLIZAS	VF20230063	570,482,013.00	108,391,582.00	678,873,595.00
Totales :					1,287,372,499.00	244,600,775.00	1,531,973,274.00

Descripción:
CONTRATAR EL SERVICIO ESPECIALIZADO DE VEHÍCULO DE REEMPLAZO PARA LOS ASEGURADOS DEL SEGURO DE VEHÍCULOS LIVIANOS.

Se expide en BOGOTA , a los 16 días del mes de agosto de 2023.

Autoriza,

Clarita Jaramba C.
Gerente Planeación Financiera

17.T. Firma digital EL OFERENTE y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, declaran con la presentación de su oferta que aceptan que la suscripción del contrato adjudicado deben realizarla a través del mecanismo de firma digital y/o digitalizada. La firma digital y/o digitalizada deberá cumplir con todas las características y disposiciones señaladas en la normativa vigente, para darle plena validez a la misma.

R/. Nuestra compañía firma de manera manuscrita o a través del servicio de firma electrónica de MI FIRMA (proveedor OLIMPIA). Podemos usar esta manera dado el caso?

Respuesta: es posible la firma de los documentos mediante los medios indicados, Lo importante es que el mecanismo cuente con los elementos descritos en el decreto 2364 de 2012.

18. Cumplir con todas las políticas aplicables de LA PREVISORA S.A., entre ellas, el Manual de Contratación, Procedimiento criterios en Seguridad y Salud para la selección de contratistas y proveedores, el Sistema de Administración de Riesgos y Lavado de Activos, Política del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Confidencialidad de la Información, Manual de Manejo de Marca, Política para la Protección de Datos, Política Ambiental.

R/. Se solicita retirar ya que contamos con nuestra propias políticas para estos temas

Respuesta: las políticas de la previsora son de obligatorio cumplimiento por parte de sus proveedores, por lo tanto no es posible aceptar su solicitud.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS
 PREVISORASEGUROS
 PREVISORA SEGUROS S.A.
 PREVISORA SEGUROS
 @SomosPREVISORA



19.5. EL PROVEEDOR declara que conoce las políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI de LA PREVISORA S.A., y se compromete a dar cumplimiento a las mismas. LA PREVISORA S.A., estará facultada para realizar revisiones de los cumplimientos de los requisitos de seguridad - SGSI a los servicios prestados 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 subcontratistas, ocasione a LA PREVISORA S.A. y/o a sus asegurados o potenciales asegurados en el desarrollo y ejecución del presente contrato.

R/. Se solicita ajustar ya que contamos con nuestras propias políticas en este tema

Respuesta: las políticas de la previsoras son de obligatorio cumplimiento por parte de sus proveedores, por lo tanto no es posible aceptar su solicitud.

20.16. Cumplir con los programas de capacitación relacionados con el sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO establecido por LA PREVISORA S.A.

R/. Se solicita ajustar ya que contamos con nuestro propio programa de cumplimiento

Respuesta: las políticas de la previsoras son de obligatorio cumplimiento por parte de sus proveedores, por lo tanto no es posible aceptar su solicitud.

21. CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA:

R/. Solicitamos ajustar las causales para que apliquen de manera bilateral a ambas partes-

Respuesta: agradecemos su observación, pero la misma no puede ser tenida en cuenta. La cláusula se mantiene.

22. 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 estimado 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. TIENE UNAS CAUSALES QUE NO APLICAN SOFTWARE

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS
 PREVISORASEGUROS
 PREVISORA SEGUROS S.A.
 PREVISORA SEGUROS
 @SomosPREVISORA



R/. Se solicita la eliminación de dicha cláusula, o en su defecto sea bilateral ya que los daños e incumplimientos pueden provenir de ambas partes; así mismo se solicita retirar toda la información que no tiene que ver con el objeto de este contrato.

Respuesta: frente a la solicitud de eliminación de la cláusula, agradecemos su observación, pero la misma no puede ser tenida en cuenta. De otra parte la solicitud de retirar información que no tenga que ver con el objeto del contrato nos permitimos indicarle Como bien lo indica el encabezado del contrato ANEXO. MINUTA DEL CONTRATO (Este formato es un modelo de los contratos suscritos con LA PREVISORA S.A, lo cual no implica que el contrato suscrito con EL PROVEEDOR seleccionado sea exactamente igual al modelo relacionado).

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. 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 subcontratistas, ocasione a LA PREVISORA S.A en el desarrollo y ejecución del presente contrato, incluidas las que se relacionan en la propuesta presentada.

R/ Se solicita que la cláusula sea bilateral

Respuesta: Por regla general, en los contratos que LA PREVISORA celebre con sus proveedores no se podrá limitar la responsabilidad del proveedor respecto al cumplimiento del contrato. se agradece su observación, pero la misma no puede ser tenida en cuenta. La cláusula se mantiene.

24. CLÁUSULA CUADRIGÉSIMA. PROPIEDAD INTELECTUAL: Los diseños, contenidos, informes, análisis, estudios, instrumentos, herramientas y cualquier otra obra que sea ejecutada y producida por EL CONTRATISTA y/o PROVEEDOR, para La Previsora S.A. Compañía de Seguros, en virtud del presente contrato, sin tener en cuenta el medio de almacenamiento en el que se encuentre contenida, será de propiedad exclusiva de La Previsora S.A. Compañía de Seguros. Por lo tanto, todos los derechos patrimoniales sobre los diseños, informes, análisis, estudios, instrumentos, herramientas y cualquier otra obra, quedan en cabeza de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, quien podrá hacer uso de ellas en la forma en que lo considere más conveniente para sus intereses, sin perjuicio de los derechos morales a que haya lugar (...)

R/. Se solicita retirar esta cláusula o modificarla en el sentido de cada una de las partes es titular de sus bienes, servicios, creaciones, etc y en ese sentido deben mantenerse en la ejecución del contrato.

Respuesta: se agradece su observación, pero la misma no puede ser tenida en cuenta. La cláusula se mantiene.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS
 PREVISORASEGUROS
 PREVISORA SEGUROS S.A
 PREVISORA SEGUROS
 @SomosPREVISORA



25. CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR: EL PROVEEDOR deberá transferir de manera total y sin limitación alguna a LA PREVISORA S.A., toda propiedad y dominio de los derechos de autor y privilegios sobre XXXX y desarrollos obtenidos como fruto de la ejecución del objeto contractual, su alcance y especificaciones técnicas, sin excepción de ninguna clase y a término indefinido, pudiendo por consiguiente LA PREVISORA S.A. considerarse como único propietario de los mismos y explotarlos como cosa propia, o bien disponer como mejor conviene a sus intereses, sin que haya lugar a reclamación alguna por parte de EL PROVEEDOR en ningún caso y en ningún tiempo.

R/. Se solicita retirar esta cláusula o modificarla en el sentido de cada una de las partes es titular de sus bienes, servicios, creaciones, etc y en ese sentido deben mantenerse en la ejecución del contrato y no hay lugar a ninguna cesión.

Respuesta: remitirse a la respuesta del numeral 24

26. En el numeral 15 de las obligaciones generales: se deben cumplir con todas las políticas aplicables a Previsora, particularmente la Política Ambiental de ellos - *¿A qué hace mención o cuál es el contexto de dicha política?*

Respuesta: La política ambiental de la compañía la encuentra publicada en el sitio web <https://previsora.gov.co/gestion-de-calidad>.

27. En la cláusula Vigésima Tercera (sistema de Gestión Ambiental): *¿Cuáles son las directrices establecidas dentro del plan institucional de Gestión ambiental de PREVISORA?*

Respuesta: el plan institucional de Gestión ambiental de PREVISORA es un documento de manejo interno y será compartido al proponente seleccionado.

28. Dentro de la misma cláusula Vigésima Tercera: *¿Cómo se define la responsabilidad ante cualquier incidente que genere una afectación o deterioro al medio ambiente derivado de las acciones propias del conductor de PREVISORA? ó ¿el contrato incluye conductores propios de Renting Colombia?*

Respuesta: como lo indica la cláusula el proveedor seleccionado debe someterse a la legislación vigente que tenga relación directa con el objeto del contrato, asumiendo cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de estos requisitos.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS
 PREVISORASEGUROS
 PREVISORA SEGUROS S.A.
 PREVISORA SEGUROS
 @SomosPREVISORA



Observaciones adicionales presentadas por la empresa Renting Colombia S.A., viernes 15/09/2023 16:58:

1. 5.14: Cumplir con los programas de capacitación relacionados con el sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO establecido por LA PREVISORA S.A.:
* ¿Cómo se da alcance desde la Previsora para estos programas de capacitación? a qué público va dirigido?

Respuesta: el sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO de PREVISORA es un documento de manejo interno y será compartido al proponente seleccionado.

2. 5.15: Cumplir con todas las políticas aplicables de LA PREVISORA S.A., entre ellas, el Manual de Contratación, Procedimiento criterios en Seguridad y Salud para la selección de contratistas y proveedores, el Sistema de Administración de Riesgos y Lavado de Activos, Política del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Confidencialidad de la Información, Manual de Manejo de Marca, Política para la Protección de Datos, Política Ambiental:

* Por favor compartírnos las políticas mencionadas.

Respuesta: parte de los documentos indicados los encuentra en la pagina de la previsora www.previsora.gov.co, los demás son de manejo interno y serán compartidos al proponente seleccionado..

3. 6.6: El oferente deberá detallar en su propuesta el sistema de calidad que tiene implementado y los controles a la operación, así como también informará si cuenta con una entidad externa auditora de la actividad de prestación del servicio o si por el contrario lo hacen ellos mismos. La exigencia mínima es tener certificado el sistema de gestión a través de la ISO 9001.

* Tener en cuenta que Renting Colombia al no pertenecer al sector productivo, no está obligada a tener Certificación ISO; sin embargo, la Organización cuenta con elementos fundamentales de la norma NTC-ISO 9001.

Respuesta: se acepta su observación la cual será atendida mediante adenda N. 1 que se publicará en la página web de La Previsora S.A.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS
 PREVISORASEGUROS
 PREVISORA SEGUROS S.A.
 PREVISORA SEGUROS
 @SomosPREVISORA



4. - En nuestra flota tenemos vehículos también con menor cilindraje de 1.600, podemos también entregar ese tipo de vehículos?

Respuesta: No se acepta su observación y la condición se mantiene.

5. 24.1.5. En caso de existir infracciones de tránsito y/o foto multas, el proveedor deberá realizar el cambio de contraventor de acuerdo con la Ley vigente. La compañía no tiene como darse cuenta de esas multas, debe ser notificado por parte del asegurado para hacer el trámite pertinente.

Respuesta: Se aclara que las multas de tránsito son notificadas al propietario del vehículo, esto en caso de infracciones que recaigan sobre el mismo, un ejemplo será el caso de foto multas. Los comparendos por infracciones realizadas al conductor del vehículo serán asumidas por aquel.

6. El servicio es por 10 o 15 días según el tipo de pérdida...que tengan en cuenta que si o si les corresponde asumir el día de pico y placa en la mayoría de ciudades. Con los vehículos híbridos en todas las ciudades no aplica excepción de pico y placa.

Respuesta: La compañía asume los pagos que se deriven por la totalidad de los días asignados según el tipo de pérdida. La compañía decidirá la prestación del servicio mediante el tipo de vehículo a suministrar.

7. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. SUPERVISIÓN:** La Supervisión de este contrato estará a cargo de (Cargo y área) de LA PREVISORA S.A EL PROVEEDOR permitirá al área encargada realizar la verificación del cumplimiento de las obligaciones impuestas por las normas que protegen la información personal y los requisitos de seguridad de la información establecidos por LA PREVISORA S.A en las circulares “Política Para las Relaciones con los Proveedores” y “Matriz de Requisitos de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio”, por medio de inspecciones a sus sistemas e instalaciones, así como por medio de solicitud de toda la documentación que resulte pertinente para este propósito.- Por favor compartir los documentos indicados en ésta cláusula.

Respuesta: parte de los documentos indicados los encuentra en la pagina de la previsora www.previsora.gov.co, los demás son de manejo interno y serán compartidos al proponente seleccionado.

Observaciones adicionales extemporáneas presentadas por la empresa Renting Colombia S.A..
viernes 20/09/2023 11:01:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS
 PREVISORASEGUROS
 PREVISORA SEGUROS S.A.
 PREVISORA SEGUROS
 @SomosPREVISORA



1. Donde puedo bajar el anexo Sarlaft ya que no lo encuentro en la página y no lo veo en los anexos?

Respuesta: el Documento salfat debe ser diligenciado por el proponente favorecido y lo podrá diligenciar desde el sitio web www.previsora.gov.co

2. La tarifa de camionetas se puede discriminar entre mecánica y automática ya que son vehículos diferentes que tienen un valor muy diferente que puede afectar el valor si lo sacamos como un promedio.?

Respuesta: Se debe presentar un único valor ya sea mecánica o automática

3. No me es claro como diligenciar el cuadro de domicilio, el costo que se incluye allí es el valor que pagarían los asegurados o se debe colocar allí la tarifa final que pagaría la aseguradora incluyendo el domicilio?

Respuesta: Se debe incluir solamente el costo que tendría si existe, por la entrega y/o recibo del vehículo a domicilio.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS
 PREVISORASEGUROS
 PREVISORA SEGUROS S.A
 PREVISORA SEGUROS
 @SomosPREVISORA

