

RESPUESTA A OBSERVACIONES PRESENTADAS DENTRO DEL PROCESO 011-2023

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 y garantizar el servicio integral de bodegaje, almacenamiento y custodia de salvamentos de seguros generales (muebles, enseres, entre otros) y vehículos asegurados por **LA PREVISORA S.A.**"

Observaciones presentadas por la empresa ALMAGRARIO LOGISTICS, viernes 10 de noviembre de 2023 15:54

- 1- Punto 5 / 9. Rendir y elaborar los informes, conceptos, estudios y demás requerimientos o actividades que se soliciten en el desarrollo del contrato. De acuerdo al documento de condiciones definitivas "capítulo 1 # 5. Obligaciones generales de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR", si del resultado de estos requerimientos y/o actividades se debe incurrir en costos adicionales, quien asume este valor, Previsora o el operador logístico?

Respuesta: Los costos totales directos e indirectos de la ejecución contractual los debe asumir el proveedor, en todo caso se aclara que los requerimientos y/o actividades que se desarrollen durante la ejecución contractual deben estar directamente relacionadas con el objeto.

- 2- Punto 5 / 23. 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. De acuerdo al documento de condiciones definitivas "capítulo 1 # 5. Obligaciones generales de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR", por favor confirmar que tipo de causas serían responsabilidad del operador logístico?

Respuesta: Un ejemplo de las situaciones que podrían generar responsabilidad del proveedor serían eventos de daño, hurto y/o menoscabo a los elementos que están siendo custodiados. En todo caso, sería responsable de cualquier hecho dañoso del cual se compruebe su responsabilidad.

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 A OBSERVACIONES PRESENTADAS DENTRO DEL PROCESO 011-2023

- 3- Punto 6 / 2 Realizar las labores de cargue y descargue con equipos de transporte y movilización (montacargas, gatos y grúas) que permitan las condiciones de almacenamiento adecuado. De acuerdo al documento de condiciones definitivas " 6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR", por favor confirmar que tipo de causas serian responsabilidad del operador logístico?

Respuesta: El operador logístico deberá contar con equipamiento que permita recibir, ubicar y salvaguardar el bien. Ejemplo: Montacargas, gatos, grúas, etc. En todo caso, sería responsable de cualquier hecho dañoso del cual se compruebe su responsabilidad.

- 4- Punto 6 / 2 Al momento del ingreso de los vehículos el personal encargado deberá realizar la toma de 8 fotografías como mínimo y la toma de un juego de improntas. De acuerdo al documento de condiciones definitivas " 6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR", por favor confirmar si el valor de la toma de improntas será asumido por Previsora o por el operador logístico

Respuesta: El valor y/o costos directos e indirectos de la actividad serán asumidos por el operador logístico. - **La aclaración será atendida mediante adenda No. 1 que se publicará en la página web de LA PREVISORA S.A.**

- 5- Punto 6 / 2 Prestar el servicio de ingreso y atención al público para recepción y entrega de los bienes, previa autorización de la Subgerencia de Recobros y Salvamentos, las oficinas de Indemnizaciones Zona Norte, Occidente y Centro, en el horario de 8:30 A.M. - 12:00 M. y 1:00 P.M. - 5:30 PM de lunes a viernes y los sábados de 8:00 A.M. - 12:00 M. De acuerdo al documento de condiciones definitivas " 6. Obligaciones específicas de EL OFERENTE y/o PROVEEDOR", por favor confirmar con cuanto tiempo de antelación se informan estos ingresos y retiros al proveedor logístico? / Es posible que se requiera atención fuera de los horarios propuestos por Previsora?

Respuesta: Se informa que los ingresos, retiros y demás operaciones necesarias deberá ser informada con mínimo un (1) día de antelación al día en que se va a realizar el movimiento y dentro de los horarios que se informa en el documento de condiciones definitivas. - **La aclaración será atendida mediante adenda No. 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



RESPUESTA A OBSERVACIONES PRESENTADAS DENTRO DEL PROCESO 011-2023

- 6- **CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO:** Contar áreas óptimas para el almacenamiento en piso (delineamiento y/o franjas demarcadas y el piso pavimentado en concreto o asfalto o en relleno y que esté totalmente nivelado y con sus respectivos desagües) de los bienes de LA PREVISORA S.A. De acuerdo al documento de condiciones definitivas "condiciones de almacenamiento", por favor confirmar si el piso del almacenamiento en patio puede ser en relleno en gravilla?

Respuesta: Si, puede ser relleno en gravilla siempre y cuando no afecte las condiciones del bien. - **La aclaración será atendida mediante adenda No. 1 que se publicará en la página web de LA PREVISORA S.A.**

- 7- Previsora realizara el traslado inicial de los vehículos a las instalaciones del proveedor?

Respuesta: El traslado material inicial de las bodegas actuales a las del oferente seleccionado y sus costos deberá asumirlo el proveedor. En cuanto al traslado del taller a la bodega lo realiza directamente **LA PREVISORA S.A.** - **La aclaración será atendida mediante adenda No. 1 que se publicará en la página web de LA PREVISORA S.A.**

- 8- Para la instalación la ciudad de Bogotá, el operador puede ofrecer bodegas a los alrededores?

Respuesta: Para la instalación de la ciudad de Bogotá, el proveedor podrá ofrecer bodegas en Mosquera, Cota y Siberia - **La aclaración será atendida mediante adenda No. 1 que se publicará en la página web de LA PREVISORA S.A.**

- 9- Por favor suministrar la relación de los vehículos pesados.

Respuesta: La relación de vehículos varia cada mes, por lo cual dentro del documento de condiciones definitivas se ha establecido un promedio de vehículos que se podrían eventualmente depositar en bodegas.

Observaciones presentadas por la empresa SIA S.A.S., viernes 10 de noviembre de 2023 16:12

- 1- Dentro de los factores de calificación no está establecido un puntaje en el cumplimiento de la cobertura en sucursales para el servicio de almacenamiento,

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 A OBSERVACIONES PRESENTADAS DENTRO DEL PROCESO 011-2023

bodegaje y custodia requeridas por Previsora y la disponibilidad de más bodegas adicionales a las definidas en la invitación.

Respuesta: Las bodegas informadas están de acuerdo con las necesidades actuales de la Compañía. La disponibilidad de bodegas no es un calificable, es una condición técnica mínima obligatoria y como tal un factor de habilitación. En ese sentido, el aspecto de bodegas no es susceptible de asignación de puntaje. En ese sentido, no se acoge su observación.

- 2- Dentro de los factores de calificación se sugiere ampliar a 100 puntos en el tema Ambiental, ya que este aspecto es muy importante.

Respuesta: La compañía considera que el puntaje actual es pertinente teniendo en cuenta el objeto contractual del proceso. En ese sentido, no se acoge su observación.

Observaciones presentadas por la empresa ALPOPULAR, viernes 10 de noviembre de 2023 16:44

- 1- La Previsora tiene una plataforma propia donde debemos incorporar fotos, fichas de ingreso etc de los vehículos y mercancías. O se incorporarán en las plataformas del Proponente?

Respuesta: La plataforma debe suministrarla el oferente, esto quiere decir que **LA PREVISORA S.A.** se incorporará a la plataforma del oferente seleccionado. – **La aclaración será atendida mediante adenda No. 1 que se publicará en la página web de LA PREVISORA S.A.**

- 2- Si la respuesta es positiva cual es la plataforma y si exigen crear interfaces?

Respuesta: La plataforma que cumpla con los requisitos establecidos en el documento de condiciones definitivas. No se requiere interfaz.

- 3- Favor eliminar a Bucaramanga del objeto del contrato. Los vehículos que se generen en Santander podrían ser almacenados en Bogotá o Cúcuta.

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 A OBSERVACIONES PRESENTADAS DENTRO DEL PROCESO 011-2023

Respuesta: No es posible, la compañía requiere una Bodega en Bucaramanga. En ese sentido, no se acoge su observación.

- 4- En los factores de calificación, en el “valor agregado” se pueden ofrecer adicionales a la toma de improntas? Estos tendrán puntaje?

Respuesta: La calificación y/o puntuación se realizará sobre los ítems estipulados en documento de condiciones definitivas. Todo aquel ofrecimiento diferente a lo estipulado en los calificables que se ofrezca como adicional no tendrá asignación de puntaje, no obstante, será de obligatorio cumplimiento para el oferente.

- 5- Que estimado de posiciones de estiba y metros cuadrados de bodega y patio se tienen para las mercancías generales (no automotores)?

Respuesta: Mínimo un container de 20 pies.

- 6- El operador tendría que transportar los salvamentos a la zona de almacenamiento?

Respuesta: No se requiere salvo que la Compañía lo solicite como caso especial, los costos de transporte los deberá asumir el oferente seleccionado (para salvamentos de ramos generales).

- 7- Con respecto a los automotores, las 8 fotografías y el juego de improntas deben estar digitalizados, por cuánto tiempo se requiere el almacenamiento de dicha información luego de la salida de un vehículo o elemento??

Respuesta: Tanto las fotografías como las improntas deben estar disponibles física y digitalmente, El oferente seleccionado tendrá dos (2) días hábiles para realizar el cargue en la herramienta que el proveedor disponga para tal efecto. En todo caso, la información debe estar almacenada en la herramienta durante la ejecución del contrato y al cierre de este deberá realizar la entrega de un backup. – **La aclaración será atendida mediante adenda No. 1 que se publicará en la página web de LA PREVISORA S.A.**

- 8- Nos pueden compartir el formato de inventario de ingreso que es utilizado actualmente?

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 A OBSERVACIONES PRESENTADAS DENTRO DEL PROCESO 011-2023

Respuesta: Este formato se construirá conjuntamente con el proveedor.

- 9- En relación al ingreso y atención al público nos pueden aclarar con un ejemplo como es el proceso de entrada, revisión del público mencionado y cuáles son las condiciones requeridas.

Respuesta: Se envía autorización por parte de la Compañía indicando que personas van a ingresar. Estas personas se deben acoger a las condiciones que tenga el proveedor para el ingreso a la bodega.

- 10- La estructura tarifaria definida en la forma de pago por tipo de vehículo se menciona el máximo y mínimo valor en la nota inferior se menciona que se debe considerar el IPC para los cuatro años siguientes es decir que el valor definido para cada uno de los años del contrato sería el valor mínimo o máximo más el IPC reportado del año anterior?

Respuesta: Se aclara que el valor mínimo y máximo entregado en el documento de condiciones definitivas es el rango piso y tope que debe tener en cuenta el oferente para realizar su oferta. Así las cosas, de acuerdo con el valor que el oferente establezca en su oferta económica (que debe ser solo un (1) precio por segmento de vehículo), al cierre de cada año fiscal se realizará en respectivo incremento de IPC del año anterior certificado a 31 de diciembre por el DANE. - **La aclaración será atendida mediante adenda No. 1 que se publicará en la página web de LA PREVISORA S.A.**

- 11- Nos entregarán un Excel con el tablero de tarifas o lo debemos diseñar nosotros?

Respuesta: El rango de tarifas se encuentra en el documento de condiciones definitivas. El oferente debe considerar ese rango para hacer su oferta económica conforme las reglas del proceso. **LA PREVISORA S.A.** también a publicado el formato de oferta económica correspondiente.

- 12- Se ofertarán precios por cada una de las cuatro ciudades? O es una tarifa nacional?

Respuesta: La tarifa que debe cotizar el oferente es solo una tarifa por segmento de vehículo y esta aplica a nivel nacional.

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 A OBSERVACIONES PRESENTADAS DENTRO DEL PROCESO 011-2023

13- Se adjudicará por ciudad o será una adjudicación nacional?

Respuesta: El proceso se adjudicará para la prestación del servicio a nivel nacional.

14- Se tiene un estimado de los muebles y enseres a manejar el cuadro está claro para los vehículos pero para lo demás existe algún estimado??

Respuesta: No existe un estimado de muebles y/o enseres diferentes a vehículos para envío a bodegas como salvamento. Esto a razón de que históricamente en la compañía únicamente se ha tenido salvamentos de vehículos. Sin embargo, esto no exime a el oferente seleccionado de salvaguardar los bienes que LA PREVISORA S.A. le entregue a título de salvamento para su custodia integral.

15- Para las cantidades de vehículos mencionadas se tiene un mínimo y un máximo o un comportamiento de entradas y salidas por semana??

Respuesta: Dentro del documento de condiciones definitivas se estableció un promedio aproximado de almacenamiento de vehículos, esto teniendo en cuenta que considerando la naturaleza del negocio en ocasiones hay mayores y/o menores ingresos o mayores y/o menores retiros.

16- Donde podemos conseguir estos documentos: 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?

Respuesta: Se remiten los siguientes link:

Manual de contratación:

https://www.previsora.gov.co/documents/d/guest/mn_117manualdecontratacionv7

Política de Protección de datos:

<https://www.previsora.gov.co/documents/d/guest/politicadeprivacidad-pdf>

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Confidencialidad de la Información:

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 A OBSERVACIONES PRESENTADAS DENTRO DEL PROCESO 011-2023



No prometemos, aseguramos

https://www.previsora.gov.co/documents/d/guest/politica_seguridad_la_informacion

Política Ambiental: <https://previsora.gov.co/gestion-de-calidad>

Los documentos de SST, y de Lavado de activos serán publicados dentro de esta invitación y el manual de manejo de marca de la compañía será compartido al oferente seleccionado en caso de que lo requiera y sea necesario para la ejecución contractual.

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

