Nación Seguros

LP 16-2025 Servicio de Asistencia Vehicular

Consultas y Aclaraciones PByC

1) **Consulta**: La cotización debe realizarse sobre una sub- división entre tres categorías de cartera:

"ARTÍCULO 7° - PRESUPUESTOS PARA LA FORMACIÓN DEL PRECIO
Para la elaboración de la oferta, los interesados deberán considerar una cantidad estimada de veinticuatro mil (24.000) servicios anuales, en razón de dos mil (2.000) servicios mensuales; la cantidad de servicios varía en función de la demanda correspondiente a cada cartera de clientes"

¿Es posible que nos informen la cartera según categoría a cotizar de cada sub-cartera?

- **Asistencia estándar – Empleados**
  Tipos de vehículos: Autos– Pick up A – 4x4 – Motos.
  Pick B y Camiones.
- **Asistencia mecánica especial**
- **Servicios destinados a carteras específicas**

¿La cantidad de casos mensuales, se puede tener desagregado por categoría de cartera?

Aclaración: Se informa detalle:

Tipo vehículo / Productos	ESTANDAR	SVC ESPECIALES				Carteras Específicas
	Base Estandar / Empleados	600 Km Totales	800 Km Totales	1000 Km Totales	Km Ilimitados / Svc Ilimitados	
Autos - 4x4 - PA	98042	1481	1305	5574	1819	5373
Pick up B	4377	215	106	1004	595	200
Camiones		4989	154	445	73	4255
Motos		261	207	1080	6	
Totales	102419	6946	1772	8103	2493	9828

Tipo vehículo / Productos	ESPECIALES								
	600 Km Tot - 6 svc	600 Km Tot - 12 Svc	600 Km Tot - Svc Ilim.	800 Km Tot - 6 svc	800 Km Tot - 12 Svc	800 Km Tot - Svc Ilim.	1000 Km Tot - 6 svc	1000 Km Tot - 12 Svc	1000 Km Tot - Svc Ilim.
Autos - 4x4 - PA	0	1205	276	699	3	603	109	5458	7
Pick up B	5	110	100	38	0	68	34	970	0
Camiones	4254	674	61	75	0	79	6	439	0
Motos	237	24		202	0	5	1	1079	0
Totales	4496	2013	437	1014	3	755	150	7946	7

Cantidad de servicios Junio 25	600 Km Tot - 6 svc	600 Km Tot - 12 Svc	600 Km Tot - Svc Ilim.	800 Km Tot - 6 svc	800 Km Tot - 12 Svc	800 Km Tot - Svc Ilim.	1000 Km Tot - 6 svc	1000 Km Tot - 12 Svc	1000 Km Tot - Svc Ilim.	Estandar / Empleados	Ilimitados	Cartera Específica
Autos - 4x4 - PA	1	9	4	4		6		172	4	1610	50	40
Pick up B		2	2			1		16		55	40	2
Camiones	6							4			1	5
Motos												
Totales	7	11	6	4	0	7	0	192	4	1665	91	47

2) **Consulta:** Cantidad de vehículos totales para cada cartera. **Aclaración:** Se adjunta en correo electrónico archivo en Excel con detalle respectivo

3) **Consulta:** Cantidad de vehículos por tipo de vehículos (autos livianos, semipesados, motos, camiones, etc) para cada cartera. **Aclaración:** Se adjunta en correo electrónico archivo en Excel con detalle respectivo

4) **Consulta:** Cantidad de vehículos por distribución geográfica para cada cartera. **Aclaración:** Se adjunta en correo electrónico archivo en Excel con detalle respectivo.

5) **Consulta:** Cantidad de km lineales/totales promedio de cada servicio de remolque realizado para cada cartera. **Aclaración:** Se adjunta en correo electrónico archivo en Excel con detalle respectivo.

6) **Consulta:** Cantidad de servicios totales por mes para cada cartera. **Aclaración:** Se adjunta en correo electrónico archivo en Excel con detalle respectivo.

7) **Consulta:** Cantidad de servicios por tipo de servicio (remolque, mecánica ligera, otros) por mes para cada cartera. **Aclaración:** Se adjunta en correo electrónico archivo en Excel con detalle respectivo.

8) **Consulta:** Antigüedad promedio del parque de cada cartera. **Aclaración:** Se adjunta en correo electrónico archivo en Excel con detalle respectivo.

9) **Consulta:** Demora promedio del servicio de remolque de cada cartera. **Aclaración:** Se adjunta en correo electrónico archivo en Excel con detalle respectivo.

10) **Consulta:** Satisfacción del servicio por parte del cliente y NPS. **Aclaración:** Se adjunta en correo electrónico archivo en Excel con detalle respectivo.

11) **Consulta:** Detalle de las mejoras identificadas del servicio actual. **Aclaración:** Las mejoras que correspondan son trabajadas internamente entre Nación Seguros y el prestador del servicio.

12) **Consulta:** Fecha estimada de inicio del servicio. **Aclaración:** Se estima finales de agosto/principios de septiembre 2025.

13) **Consulta:** Detalle del reporte de información recibida por parte del prestador actual. **Aclaración:** Envía detalle requerido en el PByC para la debida facturación del servicio y toda la información que le requiera Nación Seguros S.A.

14) **Consulta:** Tiempo máximo de espera en concretar la Prestación. ¿Cuál es el tiempo máximo que se espera para concretar la prestación? **Aclaración:** Esta información de la demora máxima de espera se encuentra en el detalle del pliego.

15) **Consulta:** Tiempo máximo de espera en atención Telefónica. ¿Cuál es el tiempo máximo que se espera en atención telefónica? **Aclaración:** Se detalla información que brindan desde atención al cliente: Service Level de atención: 80/20, el 80% de las llamadas deben ser atendidas antes de los 20 segundos. Y la tasa de abandono es del 5% (se deben abandonar menos del 5% de las llamadas entrantes).

16) **Consulta:** Presentación servicios Adicionales. ¿A que refiere este punto? **Aclaración:** Refiere a cualquier servicio adicional que pueda ofrecer el prestador, que exceda a lo solicitado en las condiciones del pliego.

NO APTO PARA COTIZAR

17) **Consulta:** Posibilidad de prorrogar fecha de presentación de propuestas. **Aclaración:** No se prorrogará fecha de presentación de propuestas.

18) **Consulta:** En lo enviado de carteras especiales brindan información de cobertura de 800km y 1000km, pero en las planillas de cotización y precios no están estas coberturas. **Aclaración:** En las planillas de cotización los kilómetros detallados son lineales y lo informado en los productos son los totales. Ejemplo: los productos de 800 totales en las planillas de cotización son 400 lineales.

19) ARTÍCULO 11° - CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE LA OFERTA del PByCP.

a) Consulta: ¿En antecedentes y experiencia del oferente punto 5 antecedentes comerciales (Incluyendo cartera de clientes y capitas vigentes) a que refieren los porcentajes del punto? **Aclaración**: El porcentaje es en relación a la totalidad de capitas informadas /cartera de clientes por los oferentes. Dependiendo del porcentaje en relación a la totalidad se establece el puntaje que corresponda.

b) Consulta: Adicionalmente el punto 4 solicita la cantidad de capitas vigentes de la empresa. ¿No refiere a lo mismo? **Aclaración**: En este punto deben detallar solo la cantidad de capitas, no el detalle de clientes.

NO APTO PARA COTIZAR