



IAPSER
SEGUROS

LICITACIÓN PÚBLICA 4/2025

PLIEGO DE CONDICIONES
PARTICULARES Y TÉCNICAS

Objeto: Servicio de Emergencias Mecánicas.

Fecha de Apertura: 29/08/2025 – 10.00 horas

Lugar de Apertura: Salón de Presidentes – IAPSER SEGUROS – Casa Central, San Martín N° 918, Paraná, Entre Ríos.

Presupuesto Oficial Mensual: \$ 212.764.950 + IVA (pesos doscientos doce millones setecientos sesenta y cuatro mil novecientos cincuenta más IVA)

PLIEGO de CONDICIONES PARTICULARES

Artículo Primero. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto contratar un proveedor externo especializado en la prestación del servicio de emergencias mecánicas a los fines de dar cumplimiento con lo requerido por el piso mínimo de la RESOL-2024-269-APN-SSN#MEC de fecha 07/06/2024, Referencia: EX-2017-24167223-APN-GA#SSN - MODIFICACIÓN R.G.A.A. - CLÁUSULA SERVICIO DE REMOLQUE; la cual incorpora las cláusulas “CG-CO 4.1. Gastos de Traslado y Estadía Cláusula de emisión obligatoria” y “CA-CO 15.1. Servicio de Remolques” en el inciso a.1) del Anexo del punto 23.6. del Reglamento General de la Actividad Aseguradora (t.o. Resolución SSN N° 38.708 de fecha 6 de noviembre de 2014, y sus modificatorias y complementarias), a proveerse a todos los vehículos que cuenten con contratos de Seguro vigentes en el INSTITUTO AUTÁRQUICO PROVINCIAL DEL SEGURO, CUIT 30500055509, (IAPSER SEGUROS), asimismo contemple las demás condiciones detalladas en pólizas, en todo el ámbito de la República Argentina y países en los que se brinde la cobertura.

Artículo Segundo. CONDICIONES NORMATIVAS: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR.

La contratación de la prestación del servicio consistente en:

En caso de daño y/o Incendio o robo o hurto:

- A. Traslado del vehículo asegurado hasta el lugar más próximo al del siniestro o al de su aparición en caso del robo o hurto, donde se pueda efectuar su inspección, reparación o puesta a disposición del asegurado.
- B. La estadía del vehículo asegurado en garaje, taller, local o depósito, para su guarda a los efectos de su reparación o puesta a disposición del asegurado.
- C. El servicio de remolque. La prestación de este servicio de asistencia no implicará en ningún caso el reconocimiento por parte de la aseguradora de la existencia de una efectiva ocurrencia del riesgo respecto de las coberturas de seguro que pudieran haberse contratado y se encuentren incluidas en la póliza.

Asistencia al vehículo

La asistencia al vehículo (en adelante la Asistencia) consiste en el servicio de auxilio mecánico de emergencia o remolque, según las condiciones de contratación que se detallan en el presente, para cualquier tipo de falla, avería mecánica o accidente que sufra el automotor asegurado, que le impida continuar su normal circulación, y se presta durante las VEINTICUATRO (24) horas, los TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO (365) días del año.

La Asistencia no se prestará en caso de que no se halle vigente la póliza o se hallare suspendida su cobertura, cualquiera sea la causa, como por ejemplo que no se hubiera pagado el premio del seguro de conformidad con lo establecido en la cláusula de cobranza respectiva.

La Asistencia podrá ser solicitada por el asegurado o el conductor autorizado por él (en adelante, "solicitante").

Condiciones de Asistencia

- 1.- La Asistencia se halla integrada por los servicios que se establecen a continuación:
 - Operaciones Mecánicas de Emergencia: que puedan ser realizadas en la vía pública, a fin de permitir la continuidad del viaje del vehículo (los repuestos y otros elementos que se proporcionen son a cargo del solicitante y deben ser pagados al momento de ser asistido).
 - Servicio de remolque: hasta el taller más cercano con infraestructura necesaria para reparar el tipo de avería en tanto el taller esté ubicado dentro del radio en kilómetros previsto en el Frente de la Póliza o el solicitante abone la diferencia en kilómetros al precio que cada asegurado acuerde con la prestadora, en caso de no poder solucionar el inconveniente. Los costos correspondientes a peajes serán a cargo del asegurado.
- 2.- El tiempo dentro del cual se preste la Asistencia estará sujeto a las condiciones y disponibilidades en zona de cobertura según ubicación de las dependencias del prestador.
- 3.- El Servicio de Remolque se otorgará bajo las siguientes condiciones:
 - Abarca un radio de kilómetros de ida más la misma cantidad de kilómetros de vuelta, ambos indicados en el Frente de Póliza, a partir del lugar en el que se produzca la inmovilización del vehículo.
 - Para el supuesto de exceder el traslado los radios detallados anteriormente y previa conformidad del asegurado antes de dar inicio al remolque, se abonará al móvil de asistencia un cargo adicional. Dicho cargo adicional será establecido por acuerdo entre el Asegurado y la prestadora del servicio, no existiendo responsabilidad alguna de la Aseguradora en la determinación del mismo.
 - En cualquiera de sus modalidades, se otorgan un total de servicios de Asistencia anuales y mensuales expresados en el Frente de Póliza, sin cargo (dicho plazo se empezará a contar desde el inicio de la vigencia de la Póliza en cuestión).
 - Una vez superada la cantidad de servicios anuales del punto anterior, los costos de la Asistencia serán a cargo del solicitante, no existiendo responsabilidad alguna por parte de la Aseguradora en la determinación del mismo.
 - De ser necesario el remolque del vehículo, no podrá viajar en su habitáculo persona alguna durante el traslado.
 - Asimismo, será necesario que acompañe el servicio al menos una persona responsable y no más de la cantidad que permita el límite de ocupantes establecido por las normas del fabricante del vehículo con el que se realice el traslado.
- 4.- El ámbito territorial de la prestación se extiende a todo el territorio de la República Argentina. La Aseguradora podrá indicar en el Frente de Póliza si va a extender la prestación del servicio en el exterior y en caso afirmativo los países correspondientes.

Alcance de las Obligaciones

La aseguradora queda relevada de responsabilidad cuando por caso fortuito o fuerza mayor, tales como huelgas, actos de sabotaje, guerras, catástrofes de la naturaleza, dificultades en los medios de comunicación, o de vías de circulación, o impedimentos

ajenos a ella, no se pueda efectuar, por medio de las prestadoras contratadas, cualquiera de las prestaciones que integran la Asistencia. Cuando elementos de esta índole interviniesen, la aseguradora se compromete a arbitrar los medios razonables que permitan la ejecución de la Asistencia o alguna de las prestaciones que la integran si otras no fueran posible dentro del menor plazo desde que le fuera requerida.

Utilización del Servicio de Asistencia

Cuando se produzca el hecho objeto de una Asistencia, el solicitante deberá requerir por teléfono la asistencia correspondiente, indicando el Número de póliza, lugar exacto donde se encuentra el vehículo, marca y modelo del automotor, patente y color, y de ser factible referenciar la posible falla.

Al momento de la prestación se requerirá al solicitante, la exhibición del comprobante del seguro y documentación del vehículo.

En caso de necesidad de remolque y estando el vehículo con carga, el propietario y/o beneficiario y/o usuario, exime al prestador y a la aseguradora de toda responsabilidad que pudiera corresponderles, por los daños que pudiera ocasionársele a la carga, en ejercicio o en función del servicio otorgado por la presente cláusula.

Asimismo, la prestadora podrá negarse al traslado del vehículo con la carga, si las condiciones de seguridad así lo ameritan.

Queda expresamente excluido cualquier tipo de compensación o reembolso por servicios contratados directamente por el solicitante y sin previo consentimiento de la aseguradora. En caso de consentirse excepcionalmente la prestación del servicio contratado directamente por el solicitante, la aseguradora reconocerá como tope los valores vigentes del servicio de asistencia habitual otorgado por la aseguradora o sus prestadoras.

NOTA: Al otorgarse la prestación del servicio de remolques deberá consignarse en el Frente de Póliza, en forma destacada la siguiente advertencia al asegurado:

“Advertencia al asegurado: La Asistencia se halla integrada por los servicios de a) Operaciones Mecánicas de Emergencia: que puedan ser realizadas en la vía pública, a fin de permitir la continuidad del viaje del vehículo (los repuestos y otros elementos que se proporcionen son a cargo del solicitante y deben ser pagados al momento de ser asistido) y b) Servicio de remolque: hasta el taller más cercano con infraestructura necesaria para reparar el tipo de avería en tanto el taller esté ubicado dentro del radio en kilómetros indicado en la Cláusula CA-CO 15.1 Servicio de Remolques o el solicitante abone la diferencia en kilómetros al precio que cada asegurado acuerde con la prestadora, en caso de no poder solucionar el inconveniente. Los costos correspondientes a peajes serán a cargo del asegurado.

En cualquiera de sus modalidades, se otorgan un total de servicios de Asistencia anuales y mensuales ambos indicados en el Frente de Póliza, sin cargo (dicho plazo se empezará a contar desde el inicio de la vigencia de la Póliza en cuestión). Una vez superada la cantidad de servicios anuales del punto anterior, los costos de la Asistencia serán a cargo del solicitante, no existiendo responsabilidad alguna por parte de la Aseguradora en la determinación del mismo. De ser necesario el remolque del vehículo, no podrá viajar en su habitáculo persona alguna durante el traslado. Asimismo será necesario que acompañe el servicio al menos una persona responsable y no más de la cantidad que permita el límite de ocupantes establecido por las normas del fabricante del vehículo con el que se realice el traslado”

NOTA (1): La cantidad de kilómetros de ida y de vuelta para el servicio de remolques no podrá ser inferior a CIEN (100) kilómetros.

NOTA (2): Los servicios anuales no podrán ser inferiores a SEIS (6) servicios y los servicios mensuales no podrán ser superiores a UN (1) servicio por mes.”.

Artículo Tercero. CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO A PRESTAR:

Descripción del Servicio a prestar

El Servicio de Remolque se otorgará bajo las siguientes condiciones:

Abarca un radio de hasta un máximo de **500 km. Totales, 250 km. de ida más 250 km de vuelta** a partir del lugar en el que se produzca la inmovilización del vehículo.

Para el supuesto de exceder el traslado los radios detallados anteriormente y previa conformidad del asegurado antes de dar inicio al remolque, se abonará al móvil de asistencia un cargo adicional a cargo del asegurado, por kilómetro a recorrer en exceso de \$... (Pesos ...). Este precio se deberá pagar con más el impuesto al valor agregado correspondiente.

En cualquiera de sus modalidades, se otorgan un total de **10 servicios de Asistencia anuales sin cargo** (dicho plazo se empezará a contar desde el inicio de la vigencia de la Póliza en cuestión). A los fines de la contabilización de la cantidad de servicios, no se considerarán los siniestros (choque o vuelco o desbarrancamiento) en los cuales el asegurado requiera este mismo servicio.

A partir del décimo servicio, los costos de la Asistencia serán a cargo del solicitante. Previa conformidad del solicitante y antes de dar inicio al remolque, se abonará al móvil de asistencia un cargo adicional a cargo del asegurado, por servicio de \$... (Pesos ...).

Radio de cobertura: El servicio de asistencia al vehículo será prestado a partir del Km 0 del lugar donde se produzca la avería o accidente, dentro del territorio argentino y en los países limítrofes, resultando que el espacio de cobertura abarca:

- República Argentina,
- Uruguay,
- Brasil sur paralelo 24,
- Bolivia,
- Paraguay,
- Chile.

AMPLIACIÓN DE SERVICIOS CONTRATADOS.

Las condiciones del servicio contratado podrán ser modificadas, ampliando la cantidad de kilómetros incluidos y/o cantidad de servicios de asistencia anuales, para ciertos clientes / cuentas, a requerimiento de IAPSER SEGUROS. A tal fin IAPSER SEGUROS realizará el requerimiento al prestador y este cotizará oportunamente el servicio adicional requerido, el que será a cargo de IAPSER SEGUROS.

Artículo Cuarto. FORMA DE COTIZAR:

El oferente deberá cotizar completando el Anexo I – Planilla de cotización:

- A. un importe mensual per cápita por cada rango detallado en la siguiente tabla:

Rango	Tasa de uso (%)	Valor per cápita (\$)
-------	-----------------	-----------------------



1	0 a 1	
2	1,01 a 2	
3	2,01 a 3	
4	3,01 a 4	
5	Mayor a 4	

El valor PER CAPITA se considera precio final (impuestos incluidos).

Información adicional a efectos de cotizar el ítem:

- Última cápita: 65.995 vehículos (periodo mayo/2025).
- Cápita promedio últimos 10 meses: 64.109 vehículos.
- Servicios últimos 10 meses: 9.138
- Servicios mensuales prom.: 913

Tasa de uso =
$$\frac{\text{Servicios mensuales promedio último año}}{\text{Cápita promedio del último año}}$$

- B. Los servicios a brindar al asegurado en caso de excedentes en los topes de póliza automotor en cuanto a kilómetros recorridos y cantidad de servicios utilizados de acuerdo con lo estipulado en el ARTÍCULO TERCERO del presente.

Artículo Quinto. PROCEDIMIENTO Y FORMA DE PAGO.

El pago se realizará a mes vencido.

El oferente recibirá la cápita actualizada el primer día hábil de cada mes para realizar la factura por el servicio prestado el mes anterior.

El oferente deberá poner a disposición de IAPSER toda la información necesaria para el control mensual de los servicios realizados. La propiedad de la base de datos es exclusiva del IAPSER, y no podrá ser utilizada para otros fines que no sean los correspondientes a la prestación de los servicios de asistencia contratados.

El Oferente se obliga a guardar estricto secreto y confidencialidad con relación a toda la información que IAPSER le provea relativa a los asegurados. Esta obligación subsistirá aun después de la finalización de la relación contractual por cualquier causa que fuere.

El plazo de pago será entre 15 a 20 días corridos desde recibida la factura, previo control del IAPS de la tasa de uso declarada por el oferente.

Actualización de precios. Los precios se revisarán y actualizarán trimestralmente ante requerimiento del proveedor. Se tomará como base de la actualización el índice de

precios al consumidor nivel general (IPC nivel general) publicado por INDEC para el período en cuestión. Dicho índice opera como tope a la actualización de precios.

Artículo Sexto. VIGENCIA:

El plazo de contratación será de doce (12) meses contados a partir del 01/08/2025. Con posibilidad de prórroga por el mismo plazo en idénticas condiciones.

Artículo Séptimo. DOCUMENTACION Y REQUISITOS.

Adicionalmente a lo estipulado en el artículo undécimo del Pliego de Condiciones Generales, los proponentes deberán presentar:

- Informe y detalle de Página web con la que opera, así como todo sistema y herramienta informática que posee, tipo de central telefónica, capacidad de operación de la central, seguridad tecnológica de la misma, y toda información relacionada que resulte relevante para el análisis.
- Cantidad de vehículos que posee en su cartera de clientes actual, discriminado por provincia.
- Cantidad de grúas operativas con las que cuenta discriminando por provincia, discriminando la propia de la subcontratada.
- Detalle de clientes actuales.

Los proponentes deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Antigüedad mínima en el rubro de diez (10) años.
- Capacidad Operativa propia y/o subcontratada para la provincia de Entre Ríos y particularmente para la ciudad de Paraná.
- Capacidad Operativa suficiente para el resto del país: debe informar cuáles son los prestadores que llevarán a cabo la tarea en el interior del país, de acuerdo con los contratos o acuerdos que realice para tal fin.
- Contar con líneas de comunicación rápidas y eficaces, a saber, Call Center, sistemas operativos y de procesamiento de datos, y sistemas informáticos afines. A tal fin, deberá detallar el sistema que posee, tipo de central telefónica, capacidad de operación de la central, seguridad tecnológica de la misma, etc.
- Página web, tecnología que aplica el sitio que posee, servicios que ofrece a los asociados. Etc.

Deberá presentar documentación que respalde los requisitos solicitados como: lista de clientes (con la cantidad de automotores que posee abierto por provincia), lista con el detalle de radicación de su casa central y sucursales, nómina de personal, nómina de vehículos propios y contratados, y toda otra documentación que crea que es relevante para cumplir este pedido de cotización.

Artículo Octavo. CONDICIONES OPERATIVAS

- A. El Oferente se obliga a poner a disposición de los beneficiarios y mantener una estructura de servicio en condiciones de operatividad y eficacia que permita asumir la prestación del servicio en la forma y con los estándares de calidad solicitados y a los que se comprometa contractualmente. Asimismo, se obliga a mantener sus centrales de atención con personal idóneo las 24 horas del día, en idioma español durante todo el año (incluyendo feriados y días no laborables).
- B. Se obliga asimismo a administrar por completo la prestación del servicio a través de un sistema informático propio que cumpla con las condiciones de seguridad y confidencialidad que se establezcan. Dicha administración deberá contemplar el registro de todos los datos e información necesarios para una correcta administración del servicio.
- C. El Oferente deberá poner a disposición de IAPSER toda la información necesaria para el control de los servicios realizados.
- D. Las prestaciones de cada servicio en su tipo para asistencias por emergencias mecánicas a los vehículos descritos en el presente llamado, deberán ajustarse a las condiciones generales, particulares y con los niveles de control de calidad descriptas.
- E. El IAPSER brindará - mediante soportes técnicos adecuados -los datos necesarios para la identificación de los Asegurados y la cantidad de vehículos expuestos durante la vigencia del contrato.
- F. El Oferente deberá designar un ENCARGADO DEL SERVICIO, quien tendrá relación directa y constante con los responsables designados por la contratante a los efectos de solucionar posibles desvíos en la atención, controversias o quejas de los asegurados.
- G. Base de datos: La propiedad de la base de datos es exclusiva del IAPSER, y no podrá ser utilizada para otros fines que no sean los correspondientes a la prestación de los servicios de asistencia contratados.
- H. Confidencialidad: El Oferente se obliga a guardar estricto secreto y confidencialidad con relación a toda la información que IAPSER le provea relativa a los asegurados. Esta obligación subsistirá aun después de la finalización de la relación contractual por cualquier causa que fuere.

Artículo Noveno. PRESENTACION DE OFERTAS – APERTURA DE SOBRES

La presentación de la propuesta se admitirá hasta el día y hora dispuestos para llevar adelante el acto de apertura en el Salón de Presidentes del I.A.P.S sito en Peatonal San Martín 918/56 2º Piso de la Ciudad de Paraná, Entre Ríos, bajo sobre cerrado sin

membrete ni identificación alguna, consignando únicamente en el frente del mismo la siguiente inscripción:

**I.A.P.S.
LICITACIÓN PÚBLICA 04/2025**

Servicio de Emergencias Mecánicas.

**LUGAR DE APERTURA: SALON DE PRESIDENTES DEL I.A.P.S. – SAN MARTIN
918/56 2DO. PISO – PARANÁ – ENTRE RÍOS**

APERTURA: 29/08/2025 HORA: 10.00 Horas.

Artículo Décimo. FORMA de ADJUDICACIÓN.

La adjudicación se realizará por total de la propuesta y como consecuencia de la comparación de las ofertas presentadas al acto respectivo y de conformidad a lo previsto en el Pliego de Condiciones Generales.

El I.A.P.S. se **reserva el derecho** de adjudicar a favor de la/s propuesta/s que considere responde en mejor medida a sus intereses, o rechazar todas sin derecho a reclamo alguno por parte de los oferentes.

La presentación de una sola oferta no invalidará el acto licitatorio y podrá ser adjudicado.

Artículo Undécimo. CONSULTAS y ACLARACIONES.

Podrán solicitar aclaraciones sobre los mismos por escrito y hasta **los dos (2) días anteriores** a la fecha fijada para su apertura dirigiendo la misma al Área Compras y Contrataciones del I.A.P.S. y su Grupo Económico sito en Peatonal San Martín 918/56 Planta Baja – Paraná – Entre Ríos. Tel. 0343 – 44 20 138/139/140. Mail: compras@institutoseguro.com.ar.