

**RESPUESTA A OBSERVACIONES PRETÉRMINOS PROCESO DE
INVITACIÓN DE MÉRITOS N° 002 DE 2021**

Positiva Compañía de Seguros S.A, por medio de la presente se permite informar que teniendo en cuenta las observaciones recibidas para el proceso de INVITACIÓN DE MERITOS No. 02 DE 2021, cuyo objeto es: **“EJECUTAR LAS ACTIVIDADES ESPECIALIZADAS QUE GARANTICEN LA ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES Y ECONÓMICAS DE LOS SINIESTROS DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS COMERCIALIZADOS POR POSITIVA”**, la compañía las analizó y atendió así:

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
1	ESSO S.A.S	<p>De manera respetuosa solicito se modifique el indicador financiero relativo al Nivel de Endeudamiento, en el sentido de que el parámetro requerido para que la oferta se considere ‘Habilitada’ sea la suma menor o igual a sesenta y nueve por ciento ($\leq 69\%$). Lo anterior, considerando que, por el giro ordinario de los negocios de las empresas interesadas en el Proceso de Selección, incluyendo a ESSO S.A.S., el pasivo asociado a asuntos laborales (cesantías, intereses a las cesantías, etc.) es alto y, dicha circunstancia afecta negativamente el Nivel de Endeudamiento. En el mismo sentido, se solicita a Positiva tener en cuenta que una porción relevante de los pasivos asociados a asuntos laborales a 31 de diciembre de 2020, se pagaron en el mes de enero de 2021. Además de lo anterior, se solicita a Positiva tener en cuenta que el Contrato No. 670 de 2019 y el contrato que se pretende suscribir una vez surtido el Proceso de Selección, comparten varias similitudes y que, el nivel de endeudamiento que se exigió en su momento a los proponentes del proceso de selección del 2019 fue una suma igual o menor a noventa punto dos por ciento ($\leq 90.2\%$). Para sustentar la solicitud, a continuación, se presentan las principales similitudes entre ambos contratos</p> <p>El contrato No. 670 de 2019 tiene por objeto prestar los servicios de asesoría, asistencia técnica y capacitación</p>	<p>"Positiva Compañía de Seguros S.A., es una entidad aseguradora organizada como sociedad anónima, que como consecuencia de la participación mayoritaria del Estado tiene el carácter de entidad descentralizada indirecta del nivel nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, sometida al régimen de empresa industrial y comercial del estado de conformidad con el artículo 97 de la Ley 489 de 1998.</p> <p>La Compañía tiene como objeto la comercialización de los ramos de seguros de personas que, dentro del aseguramiento público, debe adelantar todas sus actividades en un entorno competitividad, eficacia, eficiencia y transparencia, que garantice la sostenibilidad financiera y la excelencia en la prestación de los servicios.</p> <p>Positiva está comprometida con la transparencia en los procesos de contratación y por ello, la definición de indicadores se hace con las garantías suficientes de asegurar la pluralidad de oferentes, como uno de los ejes fundamentales en cualquier tipo de contratación.</p> <p>De este modo, es importante destacar que el proceso de definición de los indicadores que realiza la compañía, parte de información sectorial, proveniente de bases de datos confiables que permite establecer referentes/parámetros que equilibran las condiciones financieras de los potenciales contratistas que participen del proceso.</p> <p>Dadas las razones expuestas</p>

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
		<p>interdisciplinaria en prevención de riesgos laborales de conformidad con el marco legal colombiano vigente en empresas afiliadas a la Zona Valle, conformada por las sucursales Valle Coordinadora, Caquetá, Cauca, Huila, Nariño, Putumayo y Tolima.</p> <p>Por su parte, el contrato que se pretende suscribir tras el Proceso de Selección busca que el contratista ejecute las actividades especializadas que garanticen la atención, seguimiento y control de las prestaciones asistenciales y económicas de los siniestros de los diferentes productos comercializados por Positiva.</p> <p>En síntesis, ambos contratos buscan que el contratista preste los servicios de apoyo a la gestión efectiva de los riesgos laborales, lo cual implica desarrollar, entre otras, las labores de asistencia técnica, atención oportuna de prestaciones asistenciales y económicas de los siniestros y, en general, procurar el mantenimiento y fidelización de los clientes de Positiva.</p> <p>El valor actual del contrato No. 670 de 2019 es de COP \$9.768.726.978, mientras que el valor del contrato que se pretende suscribir es de COP\$ 8.380.961.164. Siendo el valor del contrato que se pretende suscribir menor al del contrato No. 670 de 2019, sería lógico que los requisitos habilitantes financieros fueran más flexibles.</p> <p>La cantidad de personal destinada al contrato No. 670 de 2019 es de 130 personas, mientras que la cantidad de personal exigida para el contrato objeto del Proceso de Selección es de 135 personas. Es decir, el número de personas requeridas es sustancialmente parecido.</p> <p>La prestación del servicio de ambos contratos se realiza a nivel nacional. Aunque el contrato No. 670 de 2019 establece que se prestará el servicio para la Zona</p>	<p>anteriormente y después de analizar dicha sugerencia, la compañía se abstiene de aceptar dicha petición ya que por estudio, tanto del sector como de las actividades específicas, se consideran los indicadores viables y sostenibles para que una empresa oferente pueda brindar garantías de cumplimiento del contrato.</p> <p>"</p>

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
		<p>Valle, lo cierto es que las Administradoras de Riesgos Laborales que requieren de los servicios del contratista actual, tienen un ámbito de aplicación nacional, por lo que, en últimas, el contratista actual presta servicios en todo el territorio nacional. Lo mismo que se pretende que haga el contratista que se elegirá una vez surtido el Proceso de Selección. Teniendo en cuenta las similitudes descritas entre ambos contratos, solicito respetuosamente que se modifique el Nivel de Endeudamiento, en el sentido de exigir el mismo que se le exigió a los interesados en el proceso de selección que finalizó con la suscripción del contrato No. 670 de 2019, es decir, una suma igual o menor al noventa punto dos por ciento ($\leq 90.2\%$), o en su defecto, que se exija una suma igual o menor al sesenta y nueve por ciento ($\leq 69\%$), valor al que se arriba después de descontar el pasivo asociado a asuntos laborales.</p>	
2	ESSO S.A.S	<p>De la manera más respetuosa solicito a Positiva explicar cuál es el propósito de exigir a los oferentes un Índice de Operatividad y, así mismo, solicito que dicho Índice de Operatividad sea modificado en el sentido de que el parámetro requerido para que la oferta se considere 'Habilitada' sea una suma mayor o igual al dieciséis por ciento ($\geq 16\%$)</p> <p>Lo anterior, debido a que como se puede evidenciar con otros procesos de selección adelantados por Positiva, la capacidad financiera del oferente se puede medir a través del Índice de Liquidez, el Nivel de Endeudamiento, la Rentabilidad del Activo, y la Rentabilidad del Patrimonio, y no es necesario exigir al oferente contar con la</p>	<p>"Positiva Compañía de Seguros S.A., es una entidad aseguradora organizada como sociedad anónima, que como consecuencia de la participación mayoritaria del Estado tiene el carácter de entidad descentralizada indirecta del nivel nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, sometida al régimen de empresa industrial y comercial del estado de conformidad con el artículo 97 de la Ley 489 de 1998.</p> <p>La Compañía tiene como objeto la comercialización de los ramos de seguros de personas que, dentro del aseguramiento público, debe adelantar todas sus actividades en un entorno competitividad, eficacia, eficiencia y transparencia, que garantice la sostenibilidad financiera y la excelencia en la prestación de los servicios.</p> <p>Positiva está comprometida con la</p>

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
		<p>disponibilidad de una suma de COP\$ 4.190.480.582, para verificar que este tiene la solidez financiera para ejecutar el contrato La razón para solicitar que en caso de persistir con el Índice de Operatividad, el valor se modifique a una suma mayor o igual al dieciséis por ciento ($\geq 16\%$), es que dicho porcentaje sería el equivalente a dos (2) meses de remuneración del contratista y es, lo que de acuerdo con la ejecución del contrato No. 670 de 2019, el contratista debe tener disponible para poder seguir ejecutando el contrato mientras que transcurre el periodo entre que radica la factura y la misma es efectivamente pagada.</p>	<p>transparencia en los procesos de contratación y por ello, la definición de indicadores se hace con las garantías suficientes de asegurar la pluralidad de oferentes, como uno de los ejes fundamentales en cualquier tipo de contratación.</p> <p>De este modo, es importante destacar que el proceso de definición de los indicadores que realiza la compañía, parte de información sectorial, proveniente de bases de datos confiables que permite establecer referentes/parámetros que equilibran las condiciones financieras de los potenciales contratistas que participen del proceso.</p> <p>Dadas las razones expuestas anteriormente y después de analizar dicha sugerencia, la compañía se abstiene de aceptar dicha petición ya que por estudio, tanto del sector como de las actividades específicas, se consideran los indicadores viables y sostenibles para que una empresa oferente pueda brindar garantías de cumplimiento del contrato.</p> <p>"</p>
3	SYSO	<p>Indicador de Deuda:</p> <p>Primera solicitud.</p> <p>Teniendo en cuenta que a 31 de marzo de cada año las empresas ya deben cerrar sus estados financieros del año inmediatamente anterior, solicitamos que se tengan en cuenta los estados financieros de 2020, no los de 2019 como se estableció en los prepliegos de referencia de la INVITACIÓN DE MÉRITOS No. 02 DE 2021 de la Vicepresidencia Técnica de Positiva Compañía de Seguros. debido a que la situación real de las compañías está reflejada en los estados financieros de 2020, más aun partiendo el impacto operativo, económico y financiero ocasionado por la pandemia global del COVID 19 en el 2020.</p> <p>Segunda Solicitud.</p>	<p>"Primera solicitud. El cronograma de actividades definido para la invitación permite que las empresas puedan contar con información financiera de cierre del año 2020, lo cual también posibilita a Positiva evaluar y obtener un diagnóstico de las condiciones actuales del oferente. Por lo anterior se acepta la petición.</p> <p>Segunda Solicitud. es importante destacar que el proceso de definición de los indicadores que realiza la compañía, parte de información sectorial, proveniente de bases de datos confiables que permite establecer referentes/parámetros que equilibran las condiciones financieras de los potenciales contratistas que participen del proceso. Dadas las razones expuesto anteriormente y después de analizar dicha sugerencia, la compañía se abstiene de aceptar dicha petición ya que, por estudio,</p>

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
		<p>Teniendo en cuenta que las empresas de servicio y asesoramiento apalancan buena parte de su operación con deuda y financiación externa y no requieren capitales para hacer inversiones esperando retornos a largos plazo, solicitamos que el indicador de Endeudamiento definido para este contrato no sea inferior al 82% por las razones antes expuesta</p>	<p>tanto del sector como de las actividades específicas, se consideran los indicadores viables y sostenibles para que una empresa oferente pueda brindar garantías de cumplimiento del contrato. "</p>
4	SYSO	<p>Indicador de Operatividad > 50 %: De acuerdo a la INVITACIÓN DE MÉRITOS No. 02 DE 2021 de la Vicepresidencia Técnica de Positiva Compañía de Seguros, entre sus indicadores habilitantes para presentar ofertas define el índice de operatividad mayor al 50% del valor del contrato, en este caso más de \$ 4.150 millones de pesos. Consideramos un valor demasiado alto, debido a que por la naturaleza de este servicio no se requiere que la compañía cuente con un capital mayor a la nómina mensual de las personas que prestaran sus servicios en la ejecución del contrato y donde mes a mes se facturaran los servicios realmente ejecutados. En un concurso de méritos se selecciona el contratista en razón a la mayor capacidad técnica, científica, cultural o artística, con el fin de escoger la persona más idónea para la realización del objeto contractual. Con el ánimo de favorecer la pluralidad de los oferentes y de conformidad con el Decreto Único Reglamentario 1082 del 26 de mayo de 2015, donde se compilo los Decretos Reglamentarios sobre contratación estatal, solicitamos eliminar este indicador o modificarlo de la siguiente manera > al 50% del presupuesto mensual para el desarrollo del contrato o del 8% del total del presupuesto siendo estos valores más ajustados a empresas de servicios en esta línea de negocio</p>	<p>"Positiva Compañía de Seguros S.A., es una entidad aseguradora organizada como sociedad anónima, que como consecuencia de la participación mayoritaria del Estado tiene el carácter de entidad descentralizada indirecta del nivel nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, sometida al régimen de empresa industrial y comercial del estado de conformidad con el artículo 97 de la Ley 489 de 1998.</p> <p>La Compañía tiene como objeto la comercialización de los ramos de seguros de personas que, dentro del aseguramiento público, debe adelantar todas sus actividades en un entorno competitividad, eficacia, eficiencia y transparencia, que garantice la sostenibilidad financiera y la excelencia en la prestación de los servicios.</p> <p>Positiva está comprometida con la transparencia en los procesos de contratación y por ello, la definición de indicadores se hace con las garantías suficientes de asegurar la pluralidad de oferentes, como uno de los ejes fundamentales en cualquier tipo de contratación.</p> <p>De este modo, es importante destacar que el proceso de definición de los indicadores que realiza la compañía, parte de información sectorial, proveniente de bases de datos confiables que permite establecer referentes/parámetros que equilibran las condiciones financieras de los potenciales contratistas que participan del proceso.</p>

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
			Dadas las razones expuestas anteriormente y después de analizar dicha sugerencia, la compañía se abstiene de aceptar dicha petición ya que por estudio, tanto del sector como de las actividades específicas, se consideran los indicadores viables y sostenibles para que una empresa oferente pueda brindar garantías de cumplimiento del contrato."
5	SYSO	Sobre los cuatro objetivos estratégicos enunciados en el folio 5 del documento, existen ANS o indicadores a cumplir?, determinados como obligación del proveedor, o hay alguna meta específica a cumplir con ocasión del contrato para cada uno de los objetivos estratégicos enunciados?.	Positiva Compañía de Seguros solicita amablemente, remitirse a los documentos adjuntos al presente proceso de invitación.
6	SYSO	Dada la contextualización de los procesos, descrita a folio 28 del documento, señala como objetivo garantizar el diseño, monitoreo, evaluación y ajustes del modelo de atención de siniestros, es necesario hacer una propuesta de modelo de atención de siniestros?	Positiva compañía de seguros se permite informar que no es necesario presentar una propuesta de modelo de atención de siniestros, los requisitos habilitantes y ponderables del proceso de invitación se encuentran inmersos en los términos del proceso
7	SYSO	En relación al alcance del proceso red asistencial, señala: " radicación del proceso a la GAE" podrían describir qué es la GAE?.	Positiva compañía de seguros se permite informar que GAE refiere a la Gerencia de Abastecimiento Estratégico, encargada de tramitar los contratos de la Compañía.
8	SYSO	En relación al alcance del proceso red asistencia la recolección de la documentación de proveedores es responsabilidad del contratista? De cuánto tiempo se dispone para dicha recolección?, teniendo en cuenta la amplia cobertura geográfica de las IPS que ofrecen servicios a Positiva.	La recolección de la información se realiza de manera centralizada desde la ciudad de Bogotá con el apoyo de un recurso de Positiva o del proveedor en las diferentes sucursales de la compañía , el tiempo de inicio de la gestión del trámite son 15 a 30 días previos a la fecha dispuesta para la legalización del contrato , sin embargo el proveedor contará con el plan de contratación para todo el año con el fin de que pueda anticiparse a la solicitud de la documentación en caso de que se requiera en un tiempo mayor a 30 días
9	SYSO	En cuanto al proceso de Micro gestión del Siniestro, y el alcance descrito a folio 25, para la ejecución de este proceso, que incluye todo el ciclo del siniestro?, qué tanta autonomía tiene el contratista para ejecutar esta tarea?.	Positiva compañía de seguros se permite informar que el ciclo de siniestro se encuentra explicado en el Anexo N°2 ficha técnica, así como los subprocesos que lo conforman. El contratista debe tener en cuenta que para el desarrollo del servicio deberá dar cumplimiento al servicio respetando los requerimientos de la

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
			compañía.
10	SYSO	Sobre el proceso, reporte y comprobación de derechos, se solicita claridad si es responsabilidad del contratista recibir del empleador el reporte de siniestros de ARL?, toda vez que esta es una actividad 7x24. Si es así, donde y a través de qué medios o herramientas tecnológicas se ejecutaría este proceso?, cuales los ANS que se establecen?. Si no es así, por favor, señalar los mecanismos mediante los cuales el contratista conoce la ocurrencia del siniestro para iniciar el proceso de Micro gestión.	Positiva Compañía de Seguros se permite informar que la disponibilidad con que debe contar el proveedor se encuentra especificado en la ficha técnica del proceso.
11	SYSO	Sobre el subproceso prestación de servicios de salud, en relación al alcance, para ejecutar las actividades de pertinencia, asignación de proveedor entre otras, cómo conoce el contratista la presentación de estas solicitudes y sobre que herramienta tecnológica da tramite a la misma?. En este sentido se indaga si el contratista operará en sus sedes los aplicativos de Positiva o deberá hacerlo en sus propios aplicativos y transferir la información?.	Positiva compañía de seguros se permite informarle al oferente que deberá realizar las actividades solicitadas en los aplicativos de positiva.
12	SYSO	En el mismo apartado de Prestación de servicios de Salud, se señala que “ durante el periodo 2018 -2020 en la Herramienta integral para la gestión de siniestro “, es posible conocer esta herramienta, se tendrá acceso a la misma, cumple con todas las condiciones, técnicas, funcionales, de seguridad y suficiencia para ejecutar las actividades de acuerdo a como lo obliga el contrato?.	Positiva compañía de seguros se permite informar que al oferente seleccionado en el presente proceso de invitación de méritos se le realizarán las respectivas capacitaciones y acompañamiento correspondiente para el manejo y acceso a las herramientas de gestión correspondientes. Por otro lado, la herramienta de gestión de siniestro cumple con los requisitos de seguridad de la información acorde a la normativa, así como con las condiciones técnicas que garanticen la ejecución del contrato
13	SYSO	En el subproceso de reconocimiento de prestaciones asistenciales, en relación al alcance, es responsabilidad del contratista la recepción de facturas físicas?, su digitalización o digitación?, lo mismo que de los soportes o anexos, al igual que almacenamiento?.	Positiva compañía de seguros se permite aclarar que dentro del alcance del objeto del presente proceso no tiene contempladas las actividades mencionadas, sin embargo, se debe realizar la verificación del cumplimiento de lo establecido en el subproceso de RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE FACTURAS CUENTAS MÉDICAS o RECOBROS POR EPS, el cual se

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
			<p>describe dentro de la ficha técnica así:</p> <p>"RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE FACTURAS CUENTAS MÉDICAS o RECOBROS POR EPS Este trámite permite recibir, radicar, digitalizar, procesar y garantiza la conservación de los físico de las facturas y/o cuentas de cobro entregadas por los proveedores de prestaciones asistenciales, IPS, EPS y Proveedores a Positiva Compañía de Seguros S.A, dado lo anterior el operador de radicación debe garantizar que las facturas físicas que son entregadas por el proveedor cumplan con requisitos Art 617 del Estatuto Tributario y puedan ser digitalizadas en su totalidad :carta de relación-factura-anexos (ambas caras), realizar las respectivas validaciones de entrada como afiliación y existencia de siniestro y la existencia de la póliza, generar carta de devolución si hubiese lugar a esta garantizando que tanto la carta de devolución como la factura sean recibidas por el proveedor; así mismo la digitalización y transferencia de imágenes y XML a los diferentes sistemas de información para su lectura y registro en los aplicativos que Positiva disponga para este fin."</p> <p>Por lo anterior es importante que el adjudicatario tenga total conocimiento del detalle del proceso para un ejercicio de supervisión asertivo.</p> <p>Adicional, una vez adjudicado el proceso se realizará la inducción y socialización de manuales correspondientes para la ejecución del contrato.</p>
14	SYSO	Por favor explicar en detalle los conceptos de "radiación" y "recepción" de facturas y cuál es la obligación específica del contratista en esta actividad?.	Positiva Compañía de Seguros se permite solicitar amablemente se remita a la ficha técnica del proceso en donde se detalla el concepto. Cabe aclarar que dentro del alcance del objeto del presente proceso el adjudicatario no tiene contempladas las actividades mencionadas, sin embargo, se debe realizar la verificación del cumplimiento de lo establecido en el subproceso y se debe tener

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
			<p>conocimiento del proceso para la correcta supervisión sobre el mismo.</p> <p>Adicional, una vez adjudicado el proceso se realizará la inducción y socialización de manuales correspondientes para la ejecución del contrato.</p>
15	SYSO	<p>Definir por favor , el alcance de la actividad denominada “auditoría administrativa” de las facturas de proveedores de servicios de salud.</p>	<p>Positiva Compañía de Seguros se permite solicitar amablemente se remita a la ficha técnica. Dentro del alcance del proceso 2.4.1 RECONOMIENTO DE PRESTACIONES ASISTENCIALES se menciona la actividad "Auditoria administrativa" de manera informativa y se complementa su definición en el glosario de la ficha, sin embargo dicha actividad no debe ser ejecutada dentro del presente proceso, pero si se debe tener conocimiento de la misma como insumo para el desarrollo de las actividades descritas en el componente N° 10 "Componente Para La Atención De Siniestros Que Presentan Reclamaciones de Prestaciones Asistenciales".</p> <p>Adicional, una vez adjudicado el proceso se realizará la inducción y socialización de manuales correspondientes para la ejecución del contrato.</p>
16	SYSO	<p>Se tiene por cierto que se cuenta con un proveedor de servicios de auditoría de cuentas médicas, cual es el alcance de la auditoría que se espera se ejecute sobre las facturas de prestación de servicios de salud?, o cuál el Inter relacionamiento con este proveedor mencionado?.</p>	<p>Positiva compañía de seguros se permite responder al proveedor informando que si es cierto que se cuenta con proveedores para la auditoria de las facturas; sin embargo, el proveedor seleccionado debe garantizar al operador de la auditoria administrativa (reglas de validación de facturas descritas en el punto anterior) la cual es el insumo principal para el efectivo desarrollo de la auditoría de cuentas médicas, la cual es realizada por las firmas auditoras.</p>
17	SYSO	<p>El subproceso de reconocimiento de prestaciones económicas, en relación al alcance, es responsabilidad del contratista la recepción de documentos físicos tipo incapacidades temporales?, su digitalización o digitación?, lo mismo que de los soportes o anexos, al igual que almacenamiento?</p>	<p>Positiva compañía de seguros se permite informar que la información correspondiente al subproceso llega de manera digital por lo cual el proveedor deberá garantizar las actividades relacionadas en la ficha técnica del proceso de invitación</p>

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
18	SYSO	Sobre la auditoría de prestaciones económicas, la aprobación u objeción de la incapacidad temporal el contratista tiene plena autonomía?, en que herramienta tecnológica se realiza dicho concepto?.	Positiva compañía de seguros se permite informar que el proveedor deberá realizar las actividades expuestas en la ficha técnica del proceso de invitación: Es importante tener en cuenta que la auditoria es realizada por otro proveedor.
19	SYSO	Cuáles son las características del denominado "tablero de seguimiento diario"? que sería una obligación del contratista en el subproceso de prestaciones económicas?.	Positiva compañía de seguros se permite informar que tablero de seguimiento diario consiste en un reunión virtual o presencial, de ser necesario, donde el proveedor informará las actividades realizadas por el recurso humano asignado al proceso correspondiente. Un ejemplo de la información a incluir es: * Correo recibidos *Incapacidades tramitadas * Incapacidades radicadas * así como las demás actividades inherentes al servicio contratado
20	SYSO	El subproceso de reconocimiento de prestaciones económicas, en relación al alcance, es responsabilidad del contratista la recepción de documentos físicos tipo incapacidades permanentes parciales? , su digitalización o digitación?, lo mismo que de los soportes o anexos, al igual que almacenamiento?.	Positiva compañía de seguros se permite informar que la información correspondiente al subproceso llega de manera digital por lo cual el proveedor deberá garantizar las actividades relacionadas en la ficha técnica del proceso de invitación.
21	SYSO	Sobre la auditoría de prestaciones económicas, la aprobación u objeción de la incapacidad permanente parcial, el contratista tiene plena autonomía?, en que herramienta tecnológica se realiza dicho concepto?	Positiva compañía de seguros se permite informar que el proveedor deberá realizar las actividades expuestas en la ficha técnica del proceso de invitación, es importante tener en cuenta que la auditoria es realizada por otro proveedor.
22	SYSO	Cuáles son las características del denominado "tablero de seguimiento diario" ?que sería una obligación del contratista en el subproceso de prestaciones económicas sobre incapacidad permanente parcial?.	Positiva compañía de seguros le solita al posible oferente verificar la respuesta suministrada a la observación número 19.
23	SYSO	Sobre el proceso de administración de prestaciones periódicas, en relación al alcance se señala la planificación de los recursos, esta actividad es de responsabilidad del contratista?, que parámetros o políticas debe considerarse al hacer esta planificación?, o es plenamente autónomo el contratista? .	Positiva compañía de seguros se permite manifestar que la actividad de planificación de recursos no está inmersa dentro de los servicios a contratar, por tanto, se solicita al posible oferente, revisar punto 12 de la ficha técnica "12. Servicio de liquidación y reliquidación de pensiones" donde se describen las actividades que debe apoyar el proveedor.

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
24	SYSO	En este proceso de administración de prestaciones periódicas se le delega al contratista la actividad "pago de mesadas", cual es el alcance específico de esta actividad?.	Positiva compañía de seguros se permite manifestar. Si bien esta actividad de pago de mesadas está contemplada en el alcance del proceso, no está inmersa dentro de los servicios a contratar, al respecto se solita al posible oferente verificar el punto 12 de la ficha técnica, en el cual se establece "servicio de liquidación y reliquidación de pensiones", donde se describen las actividades que debe apoyar el proveedor.
25	SYSO	En este proceso de BEPS, de igual forma actividad de planificación de recursos que alcance tiene y qué autonomía?, lo mismo que se requiere claridad sobre si en realidad se le delega al contratista la actividad "pago"?, cual es el alcance específico de esta actividad?.	Positiva compañía de seguros se permite manifestar. Las actividades de planificación de recursos y pago de mesadas no están inmersas dentro de los servicios a contratar. Al respecto se solita al posible oferente verificar el punto 13 de la ficha técnica "Componente de liquidación y pago BEPS", donde se describen las actividades que debe apoyar el proveedor.
26	SYSO	Sobre el sub proceso Recobros, se señala como "al analizarlo (un pago) quede tipificado para recobro", es responsabilidad del contratista este "análisis"? y de ser así, cuál es la metodología de análisis?, cuales las herramientas tecnológicas para efectuar lo, y cuáles los ANS definidos para esta actividad?.	Positiva compañía de seguros se permite manifestar al posible oferente, que no es responsabilidad del contratista el análisis, lo que se requiere es el alistamiento de los soportes para presentación del recobro, no hay metodología ya que esta la realiza el profesional especializado para el proceso de recobros, las herramientas tecnológicas son: PMU, CUIDA I CUIDA II GESTOR DOCUMENTAL, ISARL, RUAF ADDRESS, SEAMAIL
27	SYSO	Sobre la Gestión de siniestros de Vida, se señala que inicia con "el cargue y asignación de reclamaciones de siniestros", esta actividad de "cargue" incluyen la recepción, digitalización o digitación de los respectivos documentos?, sus anexos y su almacenamiento?	Positiva compañía de seguros se permite informar la actividad de "cargue" consiste en el registro de las mismas en base de datos y herramientas tecnológicas de la compañía, de acuerdo a lo solicitado el numeral 9 Componente de Gestión de Siniestros Vida Convenios de la ficha técnica del proceso de invitación.
28	SYSO	La objeción, reserva u orden de pago de siniestros de vida, es una actividad autónoma del contratista que ejecuta el proceso?	Positiva compañía de seguros se permite informar al posible oferente que la objeción, reserva u orden de pago de siniestros de vida, es una actividad que realiza cada profesional, es decisión del contratista de manera autónoma acorde con las coberturas, vigencias y exclusiones de la póliza en reclamación. La operación cuenta con indicadores de calidad, pertinencia y oportunidad.

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
29	CODESS	<p>Frente al 1.8 PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO PARA LA CONTRATACIÓN,</p> <p>Ante un incremento de siniestros, empresas a intervenir, productos a entregar, entre otros; se requiere incrementar el recurso para ejecutar los servicios definidos en la invitación, cómo se factura esos servicios adicionales?</p>	<p>Positiva Compañía de Seguros se permite informar que ambas partes deberán monitorear el volumen de servicios a gestionar. De encontrarse una variación, incremento o disminución del servicio las partes acordarán el ajuste concerniente, el cual deberá ser justificado por el oferente y autorizado por POSITIVA en el mes siguiente.</p>
30	CODESS	<p>“Frente a la solicitud de que oferta deberá incluir todos los costos directos e indirectos para la ejecución del contrato y teniendo en cuenta que dentro de la oferta se contempla que los costos por viáticos y gastos de transporte,...”</p> <p>Se cuenta con una proyección de cuáles servicios se deben presentar con desplazamientos o viajes nacionales, lo anterior con el fin de proyectar ese costo. Ejemplo, las mesas técnicas de empresas de orden nacional que solicitan mesas de trabajo por sucursal o regional.</p>	<p>Positiva Compañía de Seguros se permite informar que estos costos no deben contemplarse dentro de la propuesta del proveedor, toda vez que estos serán reembolsados en los casos que la compañía autorice. Positiva Compañía de Seguros reconocerá los viáticos (hotel, alimentación, transporte diario urbano, así como el valor del tiquete de avión en clase económica, etc.) cuando haya lugar, de acuerdo con la tabla interna de POSITIVA. Este desplazamiento deberá estar previamente autorizado por el supervisor del contrato. Remitirse a los términos definitivos.</p>
31	CODESS	<p>3.1.4 HABILITACIÓN ECONÓMICA (Factor Habilitante. Sin puntaje)</p> <p>· Nota 3: A continuación Positiva Compañía de Seguros S.A., sugiere el valor mínimo básico a cancelar al recurso humano requerido para la ejecución del contrato, sin incluir la carga prestacional correspondiente. Pag. 45 Éste valor sugerido es lo mínimo esperado, o el oferente es totalmente autónomo en la definición de la remuneración de los perfiles a contratar?</p>	<p>Positiva compañía de Seguros se permite informar que este valor es el mínimo esperado para cada perfil, en caso de que el proveedor considere valor mayor es autónomo de asignarlo.</p>
32	CODESS	<p>FICHA TÉCNICA</p> <p>· En el evento que se requiera deberá contar con la opción de ser ampliado de lunes a domingo según se requiera, aclarando que el servicio nocturno (horas no hábiles), fin de semana y festivo deberá ser cubierto por el personal de turno delegado por el proveedor, el cual deberá cumplir con los perfiles correspondientes, sin que se afecte la operación.</p>	<p>Para el caso de facturación Positiva Compañía de Seguros se permite informar que ambas partes deberán monitorear el volumen de servicios a gestionar. De encontrarse una variación, incremento o disminución del servicio las partes acordarán el ajuste concerniente, el cual deberá ser justificado por el oferente y autorizado por POSITIVA en el mes siguiente.</p> <p>En cuanto a frecuencia y perfiles favor remitirse a la ficha técnica.</p>

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
		<p>· Pág. 56 Componente reporte y comprobación de derechos. Solicita la disponibilidad de domingos y festivos.</p> <p>Con qué frecuencia se tiene identificado el trabajo dominical y festivo? A cuáles perfiles aplica? Cómo se factura esos servicios adicionales, por el trabajo dominical y festivo?</p>	
33	CODESS	<p>RECURSO HUMANO</p> <p>· Para ejecutar el servicio el proveedor requiere como MÍNIMO los perfiles solicitados que se mencionan en cada uno de los Componentes, el cual debe cumplir con la formación y experiencia requerida para cada uno de los cargo... pág. 38</p> <p>En el evento de requerir mayor personal al definido en la invitación, a causa del incremento de las actividades, cómo se factura servicio adicional?</p>	<p>Positiva Compañía de Seguros se permite informar que ambas partes deberán monitorear el volumen de servicios a gestionar. De encontrarse una variación, incremento o disminución del servicio las partes acordarán el ajuste concerniente, el cual deberá ser justificado por el oferente y autorizado por POSITIVA en el mes siguiente.</p>
34	CODESS	<p>· “El proveedor deberá definir el recurso con el que llevará a cabo el desarrollo de las actividades de interventoría,..” pág. 43.</p> <p>A que hacen referencia o cuál alcance de la interventoría?</p>	<p>Positiva compañía de seguros solicita remitirse a los términos definitivos, en los cuales se realiza la aclaración.</p>
35	CODESS	<p>Los retiros de personal no deberán impactar el pleno cumplimiento del contrato, los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos, para ello deberán contar con un Backup de personas que ya se encuentran preseleccionadas y capacitadas con el fin de proveer los cargos en máximo tres (3) tres días hábiles para los cargos que queden vacantes. Pag. 43</p> <p>Este personal backup, se tuvo en cuenta en el presupuesto planteado?</p> <p>En razón a los perfiles específicos exigidos para la consecución del back up se requiere 05 días hábiles.</p>	<p>Positiva Compañía de Seguros se permite solicitar amablemente al proveedor remitirse a la ficha técnica del proceso. Es importante tener en cuenta que el oferente deberá garantizar la continuidad en la prestación del servicio.</p>

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
36	CODESS	<p>Deberá estar en la capacidad de aumentar o disminuir el personal de acuerdo con la proyección del servicio para el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio de la operación. Pág. 43</p> <p>En el evento de requerir mayor personal al definido en la invitación, a causa del incremento de las actividades, cómo se factura servicio adicional?</p>	<p>Positiva Compañía de Seguros se permite informar que ambas partes deberán monitorear el volumen de servicios a gestionar. De encontrarse una variación, incremento o disminución del servicio las partes acordarán el ajuste concerniente, el cual deberá ser justificado por el oferente y autorizado por POSITIVA en el mes siguiente.</p>
37	CODESS	<p>El proveedor deberá ejecutar el 100% de los servicios que le hayan sido asignados durante la vigencia del contrato, en los tiempos de entrega establecidos, independiente del volumen de reclamaciones asignadas. Pág. 44</p> <p>Se cuenta con un máximo de actividades entregadas al proveedor, teniendo en cuenta que en la invitación se hace mención a un número de personas por perfil y un presupuesto limitado, lo anterior teniendo en cuenta que hay una capacidad máxima por perfil para ejecutar las actividades.</p> <p>Si las actividades sobrepasan la capacidad del personal del proyecto, cómo se factura esos servicios adicionales?</p>	<p>Positiva Compañía de Seguros se permite informar que ambas partes deberán monitorear el volumen de servicios a gestionar. De encontrarse una variación, incremento o disminución del servicio las partes acordarán el ajuste concerniente, el cual deberá ser justificado por el oferente y autorizado por POSITIVA en el mes siguiente.</p>
38	CODESS	<p>2. Componente de Microgestión de siniestros</p> <p>Nota: El oferente estará en capacidad de proveer el servicio, de acuerdo con los centros de trabajo de los clientes, ubicados geográficamente a la siniestralidad presentada de la Compañía, por lo cual ofertará este componente de cobertura NACIONAL, Positiva definirá de acuerdo con la dinámica del negocio la ubicación de estos recursos. Pág. 50</p> <p>La ubicación de los recursos se va a informar antes de iniciar el contrato o en qué momento? Puede variar durante el transcurso de la ejecución del contrato?</p>	<p>Para la ubicación del recurso de micro gestión se informara en el momento que se adjudique el proceso de invitación y durante el proceso de implementación de la operación o cuando se requiera por necesidades del servicio, el recurso asignado para la ejecución de estas actividades podrá variar durante la ejecución del contrato de acuerdo al volumen de empresas y siniestros definidos para la gestión de este equipo, en la medida que ingresen más empresas y/o incrementen o disminuyan los siniestros se definirá entre las partes el volumen de recurso requerido. Positiva Compañía de Seguros se permite informar que ambas partes deberán monitorear el volumen de servicios a gestionar. De encontrarse una</p>

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
		<p>Se tiene identificado un máximo de empresas a intervenir con el recurso propuesto para este servicio? O en la medida que ingresen actividades por encima de la capacidad del equipo planteado, cómo se factura esos servicios adicionales?</p>	<p>variación, incremento o disminución del servicio las partes acordarán el ajuste concerniente, el cual deberá ser justificado por el oferente y autorizado por POSITIVA en el mes siguiente.</p>
39	CODESS	<p>6. Componente Atención Integral Del Siniestro En Puntos De Atención. Pág. 67</p> <p>En la invitación hacen mención a 9 técnicos para atención de puntos de atención, sin embargo, en la actualidad se cuenta con 20 personas en los puntos que actualmente están abiertos.</p> <p>Es posible conocer en qué ciudades o puntos de atención, estarían estas 9 personas?</p> <p>Adicionalmente, con cuanto tiempo de anticipación, se informará al proveedor la apertura de un nuevo punto, para que ubique a personal requerido.</p> <p>Si los puntos de atención sobrepasan los inicialmente definidos, cómo se factura esos puntos adicionales?</p> <p>El personal de los puntos de atención, debe contar con uniforme? Podemos conocer las especificaciones, para poder incluir en nuestros costos?</p>	<p>La ubicación del recurso se informara en el momento que se adjudique el proceso de invitación y durante el proceso de implementación de la operación o cuando se requiera por necesidades del servicio, el recurso asignado para la ejecución de estas actividades podrá variar durante la ejecución del contrato de acuerdo al volumen de empresas y siniestros definidos para la gestión de este equipo, en la medida que ingresen más empresas y/o incrementen o disminuyan los siniestros se definirá entre las partes el volumen de recurso requerido Positiva Compañía de Seguros se permite informar que ambas partes deberán monitorear el volumen de servicios a gestionar. De encontrarse una variación, incremento o disminución del servicio las partes acordarán el ajuste concerniente, el cual deberá ser justificado por el oferente y autorizado por POSITIVA en el mes siguiente.</p> <p>El personal asignado para los puntos de atención deberá contar con la dotación que se acuerde con la Gerencia de Experiencia al Cliente de la compañía</p>
40	CODESS	<p>· "1.2 REQUISITOS GENERALES:</p> <p>"Garantizar el manejo confidencial de la información de la Compañía, que con objeto del contrato llegare a conocer, y garantizar que el uso de la misma sólo será para fines del desarrollo y cumplimiento del objeto del contrato.</p> <p>Si el componente tecnológico lo aporta el contratante, y autoriza el</p>	<p>Acorde con el interrogante Positiva se permite solicitar se verifique la nota del numeral 1.2 de los términos definitivos.</p>

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
		<p>desarrollo del contrato por medio de la modalidad de teletrabajo ¿Los aplicativos del contratante cuentan con las herramientas que garanticen la seguridad de la información? ¿Esta seguridad la debe proporcionar el contratista? Si la debe brindar el contratista ¿El contratista podrá modificar los aplicativos?</p>	
41	CODESS	<p>1.2 REQUISITOS GENERALES:</p> <p>“Garantizar que si en el desarrollo del contrato, y utilizando los recursos para ello dispuestos, el contratista llegase a generar un producto, éste será de propiedad exclusiva de Positiva Compañía de Seguros S.A.”</p> <p>Consideramos que este requisito general debe modificarse o suprimirse, debido que en este contrato los aplicativos tecnológicos los suministra el contratante. Por lo cual los aplicativos y desarrollos tecnológicos que se efectúen durante la ejecución por el contratista sean siempre a solicitud del contratante, bien sea por variaciones en el servicio por mejoras en él y en tal sentido su propiedad correspondería al contratista.</p>	<p>Positiva compañía de seguros se permite informar que los desarrollos de los aplicativos de la compañía (si aplica), y demás productos (instructivos, procedimientos, guías) de la compañía y en los cuales el recurso humano del proveedor intervenga son de propiedad exclusiva de Positiva Compañía de Seguros, en caso de que el proveedor para optimización de los procesos realice desarrollos dentro de sus instructivos propios y/o desarrollos tecnológicos en sus plataformas tecnológicas serán de propiedad de éste.</p>
42	CODESS	<p>1.2 REQUISITOS GENERALES:</p> <p>“El oferente deberá ejecutar en su totalidad las actividades encomendadas según los requisitos técnicos definidos.”</p> <p>¿El contratista seleccionado tendrá un periodo de adaptación en el cual no se apliquen los ANS?</p>	<p>Positiva Compañía de Seguros se permite solicitar se consulten los ANS para verificar este punto.</p>
43	CODESS	<p>1.8 PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO PARA LA CONTRATACIÓN</p> <p>“El monto del presupuesto oficial estimado para la presente contratación, es hasta de OCHO MIL TRESCIENTOS OCHENTA MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y UN MIL CIENTO SESENTA Y CUATRO PESOS (\$8.380.961.164), INCLUIDO IVA y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter</p>	<p>Positiva Compañía de Seguros se permite solicitar se consulten los términos, Numeral 1.8.</p>

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
		<p>nacional y/o distrital legales, costos directos e indirectos.”</p> <p>De los servicios objeto de la invitación, ¿tributariamente cuales se encuentran excluidos del impuesto al valor agregado IVA, de acuerdo con el artículo 476 del Estatuto Tributario?</p> <p>Si por ejemplo, la oferta que presente es por un valor cerrado y los servicios son excluidos de IVA, se le pagará al momento de facturar sin descontar ningún valor debido a que son exentos de este impuesto? O por el contrario debe presentarse la oferta por el valor más el IVA así este servicio sea excluido, ya que cuando facture se va a descontar por esta excluido del servicio?</p>	
44	CODESS	<p>1.11 COBERTURA/ SEGMENTACIÓN</p> <p>“La cobertura de servicios será a Nivel Nacional, teniendo en cuenta que los grupos cuentan con servicios que se deben prestar en todo el país, para lo cual el proveedor seleccionado deberá estar en la capacidad de prestar el servicio requerido en donde Positiva Compañía de Seguros S.A., lo disponga con calidad, eficiencia y oportunidad.”</p> <p>¿Cómo se factura el cobro diferencial por la ubicación geográfica?</p>	<p>Positiva compañía de seguros se permite informar que no se contemplan valores diferenciales por zona geográfica.</p>
45	CODESS	<p>2.2. ASPECTOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE (etapa Contractual)</p> <p>“Formatos de Permisos de Trabajo Seguro para actividades de alto riesgo (Trabajo en alturas y actividades eléctricas) diligenciado por actividad a realizar.</p> <p>(Debe ser presentado por el oferente al inicio del contrato, relacionadas con las actividades que desarrollará el personal) “</p> <p>¿Si de los servicios objeto del contrato, ninguno se presta con actividades de alto riesgo, debe</p>	<p>Positiva Compañía de Seguros solicita amablemente remitirse a los términos definitivos, para lo cual se acoge observación y se elimina requerimiento.</p>

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
		aportar este?	
46	CODESS	<p>3.1 REVISIÓN DE ASPECTOS HABILITANTES (Factor Habilitante. Sin puntaje)</p> <p>3.1.2 HABILITACIÓN FINANCIERA (Factor Habilitante Sin Puntaje)</p> <p>3.1.3 HABILITACIÓN TÉCNICA (Factor Habilitante. Sin puntaje)</p> <p>3.1.4 HABILITACIÓN ECONÓMICA (Factor Habilitante. Sin puntaje)”</p> <p>Estos aspectos son los que garantizan la seriedad y seguridad de una compañía, para garantizar que la misma desarrollará a satisfacción el contrato, por lo cual consideramos y sugerimos, que se asigne una puntuación al cumplimiento de estos requisitos a los oferentes.</p>	<p>Positiva compañía de Seguros se permite informar que la presente invitación de méritos se encuentra confeccionada de acuerdo con el numeral 9.3 del manual de abastecimiento de la compañía, la cual dentro de su estructura tiene definidos los requisitos habilitantes y ponderables.</p>
47	CODESS	<p>3.2. ASPECTOS EVALUABLES O CALIFICABLES (Otorga puntaje)</p> <p>“Aquellas ofertas que hayan sido HABILITADA(S) en los requisitos jurídicos, financieros, económicos y técnicos serán objeto de calificación y no de simple verificación, hasta por un puntaje máximo de mil (1000) puntos, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <p>Los oferentes se deberán presentar a solo uno de los grupos marcando en la carta de presentación de la propuesta, el grupo al que se van a presentar. ANEXO N° 1 y deberán cumplir con criterios calificables y su ponderación se realizará sobre un total de (mil) 1000 puntos, los cuales serán asignados de conformidad con lo definido en la invitación.</p> <p>Si bien es de alta relevancia la experiencia del equipo mínimo requerido, no se puede desconocer la importancia de la</p>	<p>Positiva compañía de seguros se permite informar que los ponderables asignados se realizaron de acuerdo con las necesidades propias de la compañía. Por tanto, se mantiene lo requerido en los términos del proceso de invitación de méritos, toda vez que con esto se garantiza una mayor pluralidad de oferentes</p>

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
		<p>experiencia específica del proponente, quien es el que garantiza la ejecución del contrato y el personal mínimo, el cual corresponde a un riesgo de carácter extremo y tiene como responsable al contratista, en definitiva consideramos y solicitamos se brinde mayor puntuación a la experiencia específica del proponente.</p>	
48	CODESS	<p>3.2.1 EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE (OTORGA 200 PUNTOS) – (FORMATO N° 4)</p> <p>“La compañía asignará puntaje y determinará la experiencia específica del Proponente de la siguiente manera:</p> <p>Por valor adicional a la experiencia específica mínima solicitada en el presente proceso, La compañía asignará hasta un máximo de 200 puntos.</p> <p>La primera referencia se contradice con el porcentaje de 80% a 100% de que trata el cuadro. Por favor brindarnos una explicación más amplia o ajustar.</p>	<p>Positiva compañía de seguros solicita remitirse a los términos definitivos</p>
49	CODESS	<p>ANEXO No 5.- MINUTA PROPUESTA PARA EL CONTRATO</p> <p>“CLÁUSULA SEGUNDA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA</p> <p>14. Conocer y cumplir el MANUAL PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DEL NEGOCIO Positiva Compañía de Seguros S.A., del cual se le entrega copia al OFERENTE en la fecha de firma del contrato. Con esto el OFERENTE se compromete a mantener la reserva sobre la información y su uso exclusivo solo para el cumplimiento de este contrato, teniendo en cuenta la legislación existente en Colombia respecto a la confidencialidad de la información y protección de datos personales Ley 1266 de 2008 y ley 1581 de 2012.”</p>	<p>Positiva compañía de seguros remitirá al proveedor que resulte adjudicatario de la presente invitación</p>

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
		<p>Por favor enviarnos en manual al que se hace mención</p>	
50	CODESS	<p>CLÁUSULA TERCERA. - OBLIGACIONES DE POSITIVA”</p> <p>Con la finalidad de garantizar que el contratista pueda ejecutar el contrato sin contratiempos y debido a que el riesgo tecnológico está a su cargo, puede incluirse dentro de las obligaciones del contratante mantener en funcionamiento siempre la VPN.</p>	<p>Positiva cuenta con los canales y herramientas para garantizar y mantener la disponibilidad de los aplicativos. Sin embargo, el contratista deberá contar con su plan de continuidad y canales alternos para mantener disponible la conexión hacia los servicios dispuestos por parte de Positiva.</p>
51	CODESS	<p>LÁUSULA DÉCIMA - GARANTÍAS.</p> <p>EL CONTRATISTA se obliga a tomar en favor de POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., la póliza de cumplimiento ante Entidades Públicas con Régimen Privado de Contratación con una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, con los siguientes amparos: a) Garantía de cumplimiento: El cumplimiento de las obligaciones y el pago de las sanciones que se le llegaren a imponer, en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total de la Aceptación de Oferta, por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más. b) Garantía de calidad y correcto funcionamiento de los bienes suministrados: Dicho amparo se deberá suscribir en una cuantía igual al diez por ciento (10%) del valor total de la Aceptación de Oferta y con una vigencia igual a la del plazo de la misma y seis (6) meses más. c) Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones, al personal que emplee EL CONTRATISTA en la ejecución de la Aceptación de Oferta, por suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total de la Aceptación de Oferta y por el plazo del mismo y tres (3) años más y d) Garantía de Responsabilidad Civil Extracontractual: en una cuantía igual al veinte por ciento (20%) del valor total de la Aceptación de Oferta y con una vigencia igual a la del plazo del mismo y seis (6)</p>	<p>Positiva compañía de seguros se permite informar que las condiciones están dadas equitativamente para todos los proveedores participantes de la presente invitación de méritos, por lo cual se mantiene valor estipulado para garantías</p>

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
		<p>meses más.</p> <p>PARÁGRAFO PRIMERO: La garantía estipulada en esta cláusula requerirá la aprobación por parte de POSITIVA., El hecho de la constitución de estas garantías no exonera a EL CONTRATISTA, de sus responsabilidades legales con todos los riesgos asegurados.</p> <p>PARÁGRAFO SEGUNDO: Estará a cargo de EL CONTRATISTA el pago oportuno de las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de la garantía, para lo cual debe anexar a cada póliza, anexo o modificación, el recibo de pago. Igualmente deberá reponer los valores asegurados cuando el valor de los mismos se vea afectado por razón de siniestro. En caso de no pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, la póliza en mención no expirará por falta de pago de la prima ni por revocación unilateral por parte de la Compañía de Seguros. EL CONTRATISTA entregará la póliza debidamente constituida y firmada por la Compañía de Seguros y el tomador de la misma.</p> <p>PARÁGRAFO TERCERO: Para efectos de constitución de garantías este contrato tendrá un valor de OCHO MIL TRESCIENTOS OCHENTA MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y UN MIL CIENTO SESENTA Y CUATRO PESOS (\$8.380.961.164), INCLUIDO IVA. El valor definido para la constitución de garantías no genera ningún tipo de obligación contractual para POSITIVA de cumplir un mínimo del valor establecido a ejecutar por parte del EL CONTRATISTA, ni genera ningún tipo de expectativa económica para este mismo.”</p> <p>Consideramos que el valor de la póliza debe estar supeditado al valor de la oferta aceptada y elegida, ya que este puede ser distinto al valor estimado, al igual que se dispone en el primer</p>	

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
		párrafo de esta cláusula en donde establece cada amparo a cubrir "valor total de la Aceptación de Oferta".	
52	CODESS	Nueva cláusula Consideramos que es importante que se incluya una cláusula en la cual se establezcan las obligaciones pos-contractuales, en relación a la devolución de los casos asignados y términos del cierre del contrato.	Compañía de Seguros se permite indicar al posible oferente que se acepta la observación y puede ser consultada en los términos de referencia, Anexo 6, Obligaciones específicas.
53	OUTSOURCING S.A.	FICHA TECNICA-PLAN DE CONTINUIDAD: Ante un escenario de desastre ¿qué % de la operación espera restaurar?	Positiva Compañía de Seguros se permite indicar que está información se puede consultar en la ficha técnica en lo relacionado con el plan de continuidad.
54	OUTSOURCING S.A.	FICHA TECNICA-PLAN DE CONTINUIDAD:¿Cuál es el tiempo máximo de indisponibilidad tolerable para restaurar los servicios críticos ante un desastre? Ej. 24 horas, 48 horas)	Positiva Compañía de Seguros se permite indicar que está información se puede consultar en la ficha técnica en lo relacionado con el plan de continuidad.
55	OUTSOURCING S.A.	PRE TERMINOS SINIESTOS- Solicitamos a la entidad informar o enviar el listado de los aspectos técnicos Habilitantes.	Positiva compañía de seguros informa que los aspectos técnicos habilitantes se encuentran plasmados en el numeral 2.4 ASPECTOS TÉCNICOS HABILITANTES de los términos de referencia
56	OUTSOURCING S.A.	PRE TERMINOS SINIESTOS- Por favor definir la cantidad de personas requeridas para cada perfil	Positivas compañías de seguros se permiten informar que el número de perfiles requerido para cada una de las actividades se encuentran plasmados en la ficha técnica del proceso
57	OUTSOURCING S.A.	PRE TERMINOS SINIESTOS- Este proyecto es diferente a la gestión de siniestros, especialmente en las técnicas relacionadas con la gestión de PQRD y respuesta a requerimientos jurídicos tipo Tutela asociados a la atención de los siniestros lanzado hace algunas semanas como estudio de mercado?	Positiva compañía de seguros se permite informar que son dos procesos diferentes
58	ASSISPRES SAS	Se establece en los pretérminos que no realizará audiencia de aclaración de términos ni de asignación de riesgos como medida contra el COVID, solicitamos muy respetosamente con relación a esto que de ser posible se haga una reunión virtual en la que se pueda aclarar el modelo de operación esperado.	Positiva compañía de seguros se permite informar que teniendo en cuenta que diferentes oferentes se encuentran interesados en el proceso y remitieron sus observaciones, la Compañía ha verificado y dado respuesta de manera oportuna a las mismas para que se confeccionen sus propuestas, si se requieren

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
			aclaraciones adicionales al modelo quedamos atentos para dar respuesta
59	ASSISPREX SAS	En línea con el punto anterior, solicitamos especificar a detalle cuál es el modelo de Operación? Que servicios presta el operador seleccionado en el proceso.	Positiva compañía de seguros de permite informar que las actividades a desarrollar por el proveedor adjudicatario se encuentra detalladas en la ficha técnica del proceso, por lo que se solicita amablemente remitirse a la misma para mayor ilustración.
60	ASSISPREX SAS	Según la Ficha Técnica de Siniestros, el personal dispuesto para el proyecto se debe cotizar según el perfil descrito y de acuerdo a la distribución de los volúmenes y personal descritos en cada componente del numeral 1 hasta el 14?	Positivas compañías de seguros se permiten informar que el perfil y número de perfiles requeridos para cada una de las actividades se encuentran plasmados en la ficha técnica del proceso, descritos en los numerales del 1 al 14 de la ficha técnica
61	ASSISPREX SAS	Se debe incluir en la oferta económica presupuesto para la prestación de algún tipo de servicios de asistencias médicas?	Positiva compañía de seguros se permite informar que dentro de la oferta económica deberá incluir solo los servicios requeridos por la compañía y plasmados en la ficha técnica del proceso
62	ASSISPREX SAS	Existe posibilidad de incluir un presupuesto para una operación de forma virtual/teletrabajo?	Positiva compañía de seguros se permite informar que La oferta económica contemplará los costos directos, indirectos, impuestos, tasas y contribuciones de ley y cualquier otra erogación necesaria para la ejecución del contrato resultado del presente proceso, teniendo en cuenta lo requerido en la ficha técnica del proceso
63	ASSISPREX SAS	Con qué documento se acredita el cumplimiento de requisitos en SG-SST? Se debe presentar algo con la propuesta?	Para el proceso de invitación no se requiere adjuntar certificado, sin embargo, una vez adjudicado el proceso el proveedor seleccionado deberá remitir un certificado firmado por el representante legal.
64	ASSISPREX SAS	En caso que la Operación sea del Operador, por favor anexar el anexo técnico de Infraestructura tecnológica.	Positiva compañía de seguros se permite informar que el proveedor deberá utilizar las herramientas tecnológicas dispuestas por la compañía
65	ASSISPREX SAS	Se indica en el documento que se debe presentar la propuesta con la siguiente estructura: 1. Información General 2. Información Jurídica 3. Información Financiera 4. Información de oferta Económica 5. Oferta Técnica	Positiva Compañía de Seguros se permite solicitar amablemente remitirse a los términos definitivos.

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
		Solicitamos aclara cual es el contenido de los capítulos: 1. Información General / 4. Información de oferta Económica, ya que en el documento no se establece el contenido de los mismos.	
66	OUTSOURCING S.A.	GENERAL-Teniendo en cuenta que el servicio está conformado por 14 componentes, el recurso humano asociado a cada uno de este componentes es exclusivo del mismo? O existe algún recurso o perfil que sea compartido entre 2 o más componentes?	Positiva compañía de seguros de permite informar que el recurso requerido es exclusivo para cada uno de los 14 componentes
67	OUTSOURCING S.A.	GENERAL-En caso que haya recurso compartido entre componentes nos pueden indicar cuáles y cuántos son?	No aplica
68	OUTSOURCING S.A.	2. Componente de Microgestión de siniestro-El componente 2. Microgestión de siniestros se divide en 3 subprocesos: 1. Gestión de siniestros, 2. Clientes empresariales y 3. Segmento clientes, es correcta esta interpretación?	Positiva compañía de seguros informa que micro gestión es un solo proceso donde interactúan clientes empresariales, asegurados, proveedores con el objetivo de gestionar el siniestro
69	OUTSOURCING S.A.	2. Componente de Microgestión de siniestro-Así mismo cada subproceso tiene asignado su propio recurso humano, es correcto?	Positiva compañía de seguros lo invita a remitirse a la ficha técnica del proceso página 53 numeral 2 Componente de Micro gestión de siniestros
70	OUTSOURCING S.A.	2. Componente de Microgestión de siniestro-Cuál es el volumen para Clientes empresariales y Segmento clientes?	Positiva compañía de seguros lo invita a remitirse a la ficha técnica del proceso página 10
71	OUTSOURCING S.A.	GENERAL-Por favor indicar de cada componente, a parte del volumen, el TMO/AHT y la productividad por rol.	Positiva compañía de seguros se permite informar que dentro de la ficha técnica se plasma estadísticas generales de cada servicio con el fin de que el proveedor conozca el volumen de los mismos, en todo cado el proveedor deberá garantizar el cumplimiento de los tiempos plasmados para cada componente, estos servicios no se están asociados al servicio Contact Center especializado
72	OUTSOURCING S.A.	GENERAL-Así mismo, es posible que nos indiquen el volumen, TMO/AHT y la productividad por cada rol que hace parte de cada una de las 14 componentes?	Positiva compañía de seguros se permite informar que dentro de la ficha técnica se plasma estadísticas generales de cada servicio con el fin de que el proveedor conozca el volumen de los mismos, en todo cado el proveedor deberá garantizar el cumplimiento de los tiempos plasmados para cada componente, estos servicios no se están asociados al servicio Contac Center

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
			especializado
73	OUTSOURCING S.A.	7. RECURSO MINIMO REQUERIDO.-En el recurso mínimo requerido, solo relacionan el gerente, los líderes y los médicos esp. II y III, el resto de perfiles o roles (técnicos, profesionales, etc) no hacen parte de este recurso mínimo? Por qué?	Positiva compañía de seguros considera importante verificar la hoja de vida de los profesionales que requieren una experticia más amplia los cuales se van a ponderar y habilitar, este recurso mínimo requerido se tiene en cuenta para habilitación y ponderación. Sin embargo, dentro del Formato No. 5 denominado "Carta de Compromiso Equipo de Trabajo", el proveedor deberá garantizar el equipo solicitado dentro de la ficha técnica del proceso
74	OUTSOURCING S.A.	7. RECURSO MINIMO REQUERIDO.-Aunque en lo roles mencionan el Profesional I, este no está asociado a ningún componente, por qué?	Se contempla este perfil en caso de que en la ejecución del contrato se requiera de este para el desarrollo de actividades
75	OUTSOURCING S.A.	GENERAL-El recurso humano relacionado en cada uno de los componentes, es de estricto cumplimiento? O la cantidad de personas y/o roles puede variar?	Positiva compañía de seguros se permite informar que el recurso mínimo se encuentra plasmado dentro de la ficha técnica, sin embargo, en caso de requerirse personal adicional o disminución por necesidades del servicio, ambas partes deberán monitorear el volumen de servicios a gestionar de encontrarse una variación, incremento o disminución del servicio las partes acordaran el ajuste concerniente el cual deberá ser justificado y autorizado en el mes siguiente por parte de POSITIVA
76	OUTSOURCING S.A.	GENERAL-Cuál es la estructura actual del servicio? Cuántas personas por perfil/rol tienen en este momento?	Positiva compañía de seguros se permite informar que los perfiles solicitados para el servicio se encuentran plasmados en la ficha técnica del proceso
77	OUTSOURCING S.A.	GENERAL-Cuáles son los indicadores o ANS o KPI q serán medidos?	Positiva Compañía de Seguros solicita amablemente, remitirse a los documentos adjuntos a los términos definitivos.
78	OUTSOURCING S.A.	GENERAL-Cuáles serán bonificables y/o penalizables?	Positiva Compañía de Seguros solicita amablemente, remitirse a los documentos adjuntos a los términos definitivos.
79	OUTSOURCING S.A.	GENERAL-Cuál es el modelo de facturación? Por rol?	Positiva compañía de seguros se permite informar que la facturación se realizará por componente.
80	OUTSOURCING S.A.	14. Componente De Apoyo Técnico Para El Seguimiento Y Control De PQRD Y Tutelas-El software de PQRD es suministrado	Positiva compañía de seguros se permite informar al proveedor que se debe tener en cuenta la herramienta de gestión de la

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
		por el proveedor?	compañía que es el gestor documental y los reportes entregados de los proveedores de PQRS y tutelas.
81	OUTSOURCING S.A.	14. Componente De Apoyo Técnico Para El Seguimiento Y Control De PQRD Y Tutelas-En caso afirmativo, por favor informar la cantidad de funcionarios de positiva, campos a capturar, niveles de escalamiento workflow	De acuerdo con lo manifestado en la respuesta anterior el software es suministrado por Positiva Compañía de Seguros S.A.
82	OUTSOURCING S.A.	14. Componente De Apoyo Técnico Para El Seguimiento Y Control De PQRD Y Tutelas-Por favor confirmar por cuales canales ingresaran las PQRD o los casos de siniestros? (Chat, llamada, WhatsApp, correo)	Positiva compañía de seguros se permite informar que a la fecha se cuenta con diferentes canales de recepción de información como la app Conexión Positiva, vía telefónica, correo electrónico, página web, etc. En todo caso, los casos se centralizan en el aplicativo de Gestor Documental suministrado por Positiva.
83	OUTSOURCING S.A.	14. Componente De Apoyo Técnico Para El Seguimiento Y Control De PQRD Y Tutelas-Solicitamos a la entidad confirmar si se realiza migración de datos?	Positiva compañía de seguros se permite informar que No se requiere migración de datos.
84	OUTSOURCING S.A.	14. Componente De Apoyo Técnico Para El Seguimiento Y Control De PQRD Y Tutelas-Solicitamos enviar la estructura de la base de datos o en su defecto, la cantidad de tablas, campos y registros a migrar.	Positiva compañía de seguros se permite informar que No se requiere migración de datos
85	OUTSOURCING S.A.	14. Componente De Apoyo Técnico Para El Seguimiento Y Control De PQRD Y Tutelas-La entidad nos puede enviar los encabezados de la base de datos.	Positiva Compañía de Seguros, se permite manifestar que una vez se adjudique el proceso, se socializará junto con la inducción correspondiente la estructura de la base para la correcta ejecución del contrato.
86	OUTSOURCING S.A.	14. Componente De Apoyo Técnico Para El Seguimiento Y Control De PQRD Y Tutelas-El oferente deberá suministrar una herramienta de gestión de PQRS, Casos o tickets? En caso afirmativo por favor confirma la cantidad de niveles de escalamiento, cantidad de campos a capturar y la cantidad de funcionarios a los cuales se les deberá escalar estas solicitudes.	Positiva Compañía de Seguros se permite informar que la herramienta de gestión será la suministrada por la compañía (Gestor Documental).
87	OUTSOURCING S.A.	14. Componente De Apoyo Técnico Para El Seguimiento Y Control De PQRD Y Tutelas-El oferente deberá suministrar software de atendimento de citas? En caso de que la respuesta sea positiva, por favor confirmar la	Positiva Compañía de Seguros se permite informar que no se requiere dicho software.

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
		cantidad de sedes, especialidades y funcionarios de la entidad que interactúan con la herramienta.	
88	OUTSOURCING S.A.	14. Componente De Apoyo Técnico Para El Seguimiento Y Control De PQRD Y Tutelas-Solicitamos la cantidad de correos enviados mensualmente	Positiva Compañía de Seguros se permite informar que en promedio se envían 280 correos mensualmente.
89	OUTSOURCING S.A.	14. Componente De Apoyo Técnico Para El Seguimiento Y Control De PQRD Y Tutelas-Cual es el medio por el cual se realizan escalamientos a los funcionarios de Positiva?	Positiva Compañía de Seguros se permite informar que los canales de comunicación formal son el correo electrónico y la aplicación TEAMS.
90	OUTSOURCING S.A.	14. Componente De Apoyo Técnico Para El Seguimiento Y Control De PQRD Y Tutelas-¿Cuál será el canal de respuesta de PQRD al usuario?	Positiva Compañía de Seguros se permite informar que la herramienta de gestión será la suministrada por la compañía (Gestor Documental).
91	OUTSOURCING S.A.	14. Componente De Apoyo Técnico Para El Seguimiento Y Control De PQRD Y Tutelas-¿Se requiere generar respuestas de PQRD por correo certificado electrónico o físico?	Positiva Compañía de Seguros se permite informar que si se requiere, sin embargo, este servicio es prestado por el proveedor de PQRS de la compañía y no el proveedor a seleccionar en el presente proceso de invitación de méritos.
92	OUTSOURCING S.A.	General-Se requiere acceso a aplicaciones del cliente o de terceros. Por favor indique el medio (Internet, Canal MPLS o VPN)	Positiva Compañía de Seguros se permite informar que se requiere acceso Internet y VPN
93	OUTSOURCING S.A.	General-Se requiere el desarrollo de alguna otra aplicación, por favor describa el alcance:	Positiva Compañía de Seguros se permite informar que no se requiere.
94	OUTSOURCING S.A.	General-Requieren licenciamiento de Office?	Positiva Compañía de Seguros solicita verificar lo establecido en las obligaciones generales establecidas en el anexo 5, Minuta propuesta para el contrato.
95	OUTSOURCING S.A.	General-Se contempla las operaciones al 100% en modalidad remota?	Positiva compañía de seguros se permite informar que dentro de los componentes del servicio los cuales se encuentra en la ficha técnica se informa el requisito a adelantar por los proveedores en remoto, así como en presencialidad
96	OUTSOURCING S.A.	General-Actualmente el Contact Center ofrece computadores de escritorio con Core i5, 8 GB RAM y 500 GB de Disco Duro con una pantalla de 20", estas características se ajustan a la necesidad del oferente o tienen características superiores? Por favor informarlas.	Positiva compañía de seguros se permite informar que no se requiere características específicas para los computadores, sin embargo, el proveedor deberá garantizar que los equipos puestos para la ejecución cuenten con los requisitos mínimos para el correcto cumplimiento del objeto a contratar.

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
97	OUTSOURCING S.A.	General-¿Actualmente cuentan con alguna herramienta de administración o automatización de correos para la entidad? Si la respuesta es si por favor informar nombre de la herramienta y sus características	Positiva compañía de Seguros se permite solicitar consultar la ficha técnica.
98	OUTSOURCING S.A.	13. Componente de liquidación y pago BEPS-Las gestiones bancarias en BEPS. ¿Se realizaran por medio de un software proporcionado por Positiva?	Positiva Compañía de Seguros S.A. tiene el software para realizar el seguimiento, liquidación y pago de BEPS.
99	OUTSOURCING S.A.	13. Componente de liquidación y pago BEPS-Solicitamos a la entidad describir los proceso BEPS.	<p>Positiva Compañía de Seguros se permite solicitar remitirse a la ficha técnica del proceso en donde se explica dentro del numeral 1. DEFINICIONES Y CONCEPTOS APLICABLES AL PROCESO, los BEPS - Beneficios Económicos Periódicos son un mecanismo individual, independiente, autónomo y voluntario de protección para la vejez, que se ofrece como parte de los Servicios Sociales Complementarios y que se integra al Sistema de Protección a la Vejez, con el fin de que las personas de escasos recursos que participen en este mecanismo, obtengan hasta su muerte un ingreso periódico, personal e individual.</p> <p>De acuerdo con lo anterior si bien es cierto que el alcance del subproceso va desde la planificación de los recursos, hasta la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, pasando por la gestión del proceso de novedades, liquidación, pago de mesadas, entre otros, las actividades que debe desarrollar el proveedor son las indicadas en el punto 13 de la ficha técnica de la invitación</p>
100	OUTSOURCING S.A.	13. Componente de liquidación y pago BEPS-Los procesos BEPS, la entidad suministrará la plataforma? Por favor informar el nombre y medio de acceso (Internet, VPN, MPLS)	Positiva Compañía de Seguros S.A. suministra la plataforma la cual se debe utilizar por medio de VPN, cuyas características serán socializadas al adjudicatario resultante del presente proceso.
101	OUTSOURCING S.A.	General-¿Se requiere servicio de impresión de archivos?	Positiva compañía de seguros se permite informar que los servicios se documentan dentro de los sistemas de información de la compañía y en el caso de requerirse se podrá realizarse en las instalaciones de la compañía

N°	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN	RESPUESTA
102	OUTSOURCING S.A.	General-¿Qué volumen mensual de impresión se maneja?	Positiva compañía de seguros se permite informar que los servicios se documentan dentro de los sistemas de información de la compañía y en el caso de requerirse se podrá realizarse en las instalaciones de la compañía
103	OUTSOURCING S.A.	General-¿Describe el servicio de impresión esperado?	Positiva compañía de seguros se permite informar que los servicios se documentan dentro de los sistemas de información de la compañía y en el caso de requerirse se podrá realizarse en las instalaciones de la compañía
104	OUTSOURCING S.A.	General-¿Se requiere servicio de escáner?	Positiva compañía de seguros se permite informar que en caso de requerirse la digitalización de documentos en los puntos de atención estos se realizarán con las herramientas suministradas por la compañía.
105	OUTSOURCING S.A.	General-¿Qué volumen mensual de digitalización de documentos maneja?	Positiva compañía de seguros se permite informar que el volumen de digitalización dependerá del número de asegurados que acerquen o requieran realizar trámites en los puntos de atención, en promedio mensual esta entre 300 a 500 a nivel nacional
106	OUTSOURCING S.A.	PLAN DE CONTINUIDAD:- ¿Requiere un plan de continuidad de negocio?	Positiva Compañía de Seguros se permite informar que de acuerdo con lo indicado en el documento "Ficha técnica" el proveedor deberá contar con planes de contingencia y continuidad del negocio ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución de la actividad contractual.
107	OUTSOURCING S.A.	PLAN DE CONTINUIDAD:-¿Qué servicios son críticos y considera deben ser incluidos en el plan de continuidad?	El plan deberá considerar las estrategias de continuidad para los recursos que habilitan la operación de los servicios prestados a Positiva Compañía de Seguros y que se encuentren dentro del alcance de la contratación, como son: recurso humano, tecnología, información, infraestructura física.

Nota: Se adjuntan los documentos que complementan los términos definitivos y hacen parte integral del proceso de Invitación de Méritos No. 002 de 2021.