

FECHA: 12 DE JUNIO DE 2014
CIUDAD: BOGOTA

**RESPUESTAS A OBSERVACIONES EFECTUADAS A LOS TERMINOS DE
REFERENCIA DE LA INVITACION PÚBLICA No. 9. DE 2014**

CUYO OBJETO ES:
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD PARA LOS
ASEGURADOS DE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

LAS OBSERVACIONES FUERON RECIBIDAS EN DOS MOMENTOS:

1. Verbalmente, durante de la audiencia de aclaración de términos realizada el jueves 5 de junio de 2014.
2. Por escrito, recibidas durante la audiencia y posteriormente

Contenido

OBSERVACIONES REDASSIST (1 a 5)	2
OBSERVACIONES AXA ASSISTANCE (6 a 8).....	4
OBSERVACIONES: IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA S.A (9 a 16).....	6
OBSERVACIONES DIGITEX (17 a 30).....	11
OBSERVACIONES PROCESOS LOGISTICOS (31 a 39)	14
OBSERVACIONES CONTACT CENTER PROCESSA (40 a 45)	20
OBSERVACIONES ALLUS (46).....	22
Lo que implica la georreferencia de la red de POSITIVA y habilitada en el país de acuerdo a los niveles de complejidad y frecuencia de uso de servicios.	22
OBSERVACIONES GRUPO ASD (47 a 50)	22



Las siguientes observaciones fueron planteadas por los posibles oferentes de la Invitación Pública No. 9 de 2014 a los términos de referencia:

OBSERVACIONES REDASSIST (1 a 5)

1. Observación escrita: *En las aclaraciones de los pliegos solicitamos revisar el numeral 3.3.10. "Red de proveedores" y en el borrador del contrato "Obligaciones del contratista" se validará la regulación en materia de contratación y prestación de servicios de salud, a lo cual Positiva contestó a lugar, pero en los pliegos no se realizó modificación alguna. En la audiencia verbalmente Red Assist menciona lo mismo específicamente para las ambulancias.*

Respuesta: En virtud de la regulación en materia de Contratación de prestadores de servicios de salud, se cumple con lo establecido en la circular externa 067 de 2010 numeral 4.3 al 4.3.3., y en los términos de referencia, a efectos de garantizar la no tercerización de servicios de salud se establece que los proveedores Prestadores de Servicios de Salud, titulares de la habilitación facturen directamente a POSITIVA. Ahora bien, de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3.10., de los Términos de Referencia definitivos; **3.3.10. Red de proveedores**

"(...)Positiva proporcionará al Operador Logístico seleccionado, la Red de proveedores contratados por POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., para la gestión de servicios en asistencia médica y algunos proveedores para la red de asistencia logística, de acuerdo con las Políticas institucionales para ser aplicadas, a su vez se requiere que el contratista seleccionado cuente o estructure una red de asistencia logística y de Red de Servicios de Salud, para apoyar el servicio que Positiva requiera y que no tenga contratado, previendo lo siguiente:

- *Contratar **servicios de ambulancia**, hospedaje, **traslados urgentes y no urgentes, atención a domicilio**, salones de eventos y cualquier asistencia cubierta en las pólizas comercializadas por Positiva. Esta red deberá contratarse durante los dos primeros meses de ejecución del contrato, a partir de la suscripción y estar disponible al inicio del contrato. El oferente deberá garantizar el acceso a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., del conocimiento de contratos y costos de la red dispuesta para el uso en virtud del contrato que se dé.*
- *Contratar con aerolínea o agencia de viajes la disponibilidad de pasajes aéreos para traslado de pacientes, los cuales se asignarán de acuerdo con las políticas establecidas por Positiva y el proveedor deberá garantizar mediante un informe su cumplimiento en entrega, el control sobre la asignación y el uso dado a los tiquetes, velando porque esta corresponda con la necesidad real del asegurado y con políticas de austeridad en el gasto establecidas para Positiva Compañía de Seguros como entidad estatal. Este servicio deberá contratarse en un plazo máximo de quince días a partir de la suscripción del contrato.*
- *El contratista deberá enmarcarse en el cumplimiento normativo indicado por Positiva Compañía de Seguros (proceso de abastecimiento estratégico y la regulación de la superintendencia financiera) para la selección, contratación, control y monitoreo de su*

red de proveedores, con el compromiso de contar con la disponibilidad para usarla durante la ejecución del contrato.

- **Para todos los servicios que impliquen dentro del proceso de contratación, habilitación de servicios de acuerdo con la normatividad vigente, el operador podrá generar estrategias para que hagan parte de su red y los servicios prestados, deberán ser facturados de forma directa a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., podrá en virtud del comportamiento de la prestación de los servicios de asistencia, realizar proceso de contratación directa a fin de garantizar la eficiencia en el control de los costos y servicios asociados. Lo que puede implicar fluctuación del porcentaje de la red de asistencia del oferente.(...)"

De lo subrayado y en negrillas se desprende que POSITIVA, asumirá la facturación de los servicios que en materia de salud (habilitados) sean prestados por los proveedores del Operador Logístico. Lo anterior concuerda con lo descrito en el numeral **4.2., PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA**, donde se establecen los porcentajes aproximados para pago de las asistencias a cargo de POSITIVA y del PROVEEDOR (OPERADOR LOGISTICO)

2. Observación escrita: En cuanto a las PQR's y ANS, solicitamos revisar nuevamente estos ítems, pues consideramos que se presentan sanciones dobles y no están teniendo en cuenta los tiempos de las IPS en la asignación de la autorización. **En la audiencia verbalmente** Red Assist menciona además específicamente el tema de sanciones por las pólizas, solicitan ampliar la respuesta.

Respuesta: Dentro de los Términos de Referencia se define un porcentaje máximo por incumplimiento de los diferentes Acuerdos de Niveles de Servicio, cuya suma no supera el 10% de la facturación mensual. Las IPS no asignan autorizaciones de servicio. El esquema de autorizaciones, hace parte de uno de los aspectos que se encuentra dentro del alcance del objeto del presente proceso de Invitación Pública No. 9, diferente a la oportunidad presentada por las IPSs para la atención a los asegurados, la cual debe estar vigilada por el operador para garantizar satisfacción en la asignación de los servicios.

3. Observación escrita: Solicitamos revisar el alcance del personal del oferente, pues consideramos que las compañías contratadas tienen la experiencia y experticia para garantizar el buen manejo del contrato

Respuesta: Teniendo en cuenta que la definición del Recurso Humano Mínimo, se efectuó evaluando el alcance y complejidad de la operación, Positiva mantiene el requerimiento definido en el numeral 3.3.9.

4. Observación escrita: Sobre telefonía, quisiéramos que nos aclararan: ¿Quién paga el numeral principal de Positiva?

Respuesta: Los costos de las facturas por el servicio de telefonía de las líneas de propiedad de POSITIVA y entregadas al Operador Logístico seleccionado, serán asumidos por POSITIVA. Esto es el 100% de las llamadas entrantes. Sin embargo e

Operador Logístico Seleccionado, deberá asumir los costos asociados a los traslados de las líneas a sus instalaciones y los servicios de telefonía empleados en virtud de la garantía de los servicios que deba prestar en cumplimiento de lo establecido en los procesos descritos de los Términos de Referencia de la presente Invitación Pública. La infraestructura tecnológica necesaria que garantiza recibir, atender y transferir las llamadas recibidas de: 1. Los operadores telefónicos, y 2. de transferencias desde el Call center de servicio al cliente, debe ser implementada por el Operador logístico especializado e incluida en la oferta.

5. Observación escrita: *Sobre la cancelación de pólizas, solicitamos ajustar el alcance en los pliegos frente a la respuesta dada por Positiva, ¿Qué aplica para asistencia jurídica, pólizas de vida individual y de grupo?*

Respuesta: De acuerdo a lo descrito en los Términos de Referencia, aplica en el tema de ANS para pólizas individuales y colectivas. Si después de comprobar 5 fallas en un mismo tomador en una misma vigencia por fallas reiterativas atribuibles a la asistencia y el tomador, en virtud de esto revoca la póliza, se hará efectiva la penalidad establecida en el Acuerdo de Nivel de Servicios. (ANS). Por lo anterior, no hay lugar a modificar los términos de referencia en éste aspecto.

OBSERVACIONES AXA ASSISTANCE (6 a 8)

6. Observación escrita: Punto 3.3.1. Experiencia del oferente. *Solicitamos una explicación de la experiencia en términos económicos, aclarar si el total del monto \$16.157.959.250 debe estar repartido en los tres años. En la audiencia verbalmente preguntan además en experiencia específica del oferente si los \$16.157.959.250 deben ser ya ejecutados ó tienen que ser de tres años anteriores.*

Respuesta: No necesariamente. La suma de los \$16.157.959.250, debe acreditarse, tal como lo establecen los términos de referencia, es decir a través de mínimo dos (2) y máximo cinco(5) certificaciones de experiencia, en contratos ejecutados o en ejecución dentro del periodo de tres años anteriores, contados a partir de la fecha de cierre del proceso, prevista en el cronograma.

En contratos en ejecución, deberá acreditarse una ejecución mínima del 60% del contrato que se certifica.

7. Observación escrita: Punto 3.3.9. Personal del oferente. *Se solicita aclarar si para acreditar las habilidades del contratista puede certificarlo con el departamento de recursos humanos interno de la Compañía.*

Respuesta: El Departamento de Talento Humano del oferente podrá certificar las habilidades y competencias del recurso humano que se solicitan en los términos, con la garantía de que se enfoquen en los perfiles requeridos.

8. Observación escrita: Punto 4.2. Presentación de la oferta-Formato presentación oferta económica. Se solicita aclarar el valor que debe pagar el contratista a los proveedores de salud. **En la audiencia verbalmente** Axa indica respecto a la facturación ¿los servicios los van a prestar y se cobra un porcentaje de administración?

Respuesta: En la audiencia se responde que en el cuadro de presentación de la oferta se explica que los servicios prestados por las IPSs, serán pagadas en su totalidad por parte de Positiva sea o no contratada por Positiva, en virtud de lo que establece la norma. El operador logístico asumirá el pago de proveedores de base para asistencia como hoteles, pasajes aéreos, servicios respecto de los cuales Positiva reconocerá al operador el valor de esas actividades, incluido la administración. Para el caso del servicio de ambulancias contratadas por el operador logístico, el pago lo asumirá Positiva.

Ahora bien, En virtud de la regulación en materia de Contratación de prestadores de servicios de salud, se cumple con lo establecido en la circular externa 067 de 2010 numeral 4.3 al 4.3.3., y en los términos de referencia, a efectos de garantizar la no tercerización de servicios de salud se establece que los proveedores Prestadores de Servicios de Salud, titulares de la habilitación facturen directamente a POSITIVA. Ahora bien, de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3.10., de los Términos de Referencia definitivos; **“3.3.10. Red de proveedores**

Positiva proporcionará al Operador Logístico seleccionado, la Red de proveedores contratados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., para la gestión de servicios en asistencia médica y algunos proveedores para la red de asistencia logística, de acuerdo con las Políticas institucionales para ser aplicadas, a su vez se requiere que el contratista seleccionado cuente o estructure una red de asistencia logística y de Red de Servicios de Salud, para apoyar el servicio que Positiva requiera y que no tenga contratado, previendo lo siguiente:

- *Contratar **servicios de ambulancia**, hospedaje, **traslados urgentes y no urgentes, atención a domicilio**, salones de eventos y cualquier asistencia cubierta en las pólizas comercializadas por Positiva. Esta red deberá contratarse durante los dos primeros meses de ejecución del contrato, a partir de la suscripción y estar disponible al inicio del contrato. El oferente deberá garantizar el acceso a POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., del conocimiento de contratos y costos de la red dispuesta para el uso en virtud del contrato que se dé.*
- *Contratar con aerolínea o agencia de viajes la disponibilidad de pasajes aéreos para traslado de pacientes, los cuales se asignarán de acuerdo con las políticas establecidas por Positiva y el proveedor deberá garantizar mediante un informe su cumplimiento en entrega, el control sobre la asignación y el uso dado a los tiquetes, velando porque esta corresponda con la necesidad real del asegurado y con políticas de austeridad en el gasto establecidas para Positiva Compañía de Seguros como entidad estatal. Este servicio deberá contratarse en un plazo máximo de quince días a partir de la suscripción del contrato.*
- *El contratista deberá enmarcarse en el cumplimiento normativo indicado por Positiva Compañía de Seguros (proceso de abastecimiento estratégico y la regulación de la superintendencia financiera) para la selección, contratación, control y monitoreo de su red de proveedores, con el compromiso de contar con la disponibilidad para usarla durante la ejecución del contrato.*

- **Para todos los servicios que impliquen dentro del proceso de contratación, habilitación de servicios de acuerdo con la normatividad vigente, el operador podrá generar estrategias para que hagan parte de su red y los servicios prestados, deberán ser facturados de forma directa a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.**

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., podrá en virtud del comportamiento de la prestación de los servicios de asistencia, realizar proceso de contratación directa a fin de garantizar la eficiencia en el control de los costos y servicios asociados. Lo que puede implicar fluctuación del porcentaje de la red de asistencia del oferente."

De lo subrayado y en negrillas se desprende que POSITIVA, asumirá la facturación de los servicios que en materia de salud (habilitados) sean prestados por los proveedores del Operador Logístico. Lo anterior concuerda con lo descrito en el numeral **4.2., PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA**, donde se establecen los porcentajes aproximados para pago de las asistencias a cargo de POSITIVA y del PROVEEDOR (OPERADOR LOGISTICO)

OBSERVACIONES: IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA S.A (9 a 16)

9. Observación escrita: *Siendo IKE ASISTENCIA un grupo que no solo tiene presencia en Colombia sino en otros países, ¿Puede homologarse parte de la experiencia con contratos a través de nuestras filiales?*

Respuesta: Una empresa filial es aquella entidad que está controlada directa o indirectamente por una empresa matriz, lo cual supone que la empresa filial se encuentra bajo la dependencia directa de la matriz. No obstante, esta dependencia puede tener distintos niveles:

- Desde el control absoluto por parte de la Matriz en el sentido de que se trata de una empresa "libro", en la que simplemente se anotan operaciones que se deciden en la matriz.
- Hasta una independencia de gestión absoluta de la Matriz, en la que la Filial es autónoma, y sólo reporta a la matriz resultados y dividendos en su caso.

En Colombia el código de comercio define las empresas subordinadas, que se clasifican en filiales y en subsidiarias, y la diferencia entre estos dos conceptos, la presenta el artículo 260 del código de comercio modificado por el artículo 26 de la ley 222 de 1995, que reza: *"Una sociedad será subordinada o controlada cuando su poder de decisión se encuentre sometido a la voluntad de otra u otras personas que serán su matriz o controlante, bien sea directamente, caso en el cual aquélla se denominará filial o con el concurso o por intermedio de las subordinadas de la matriz, en cuyo caso se llamará subsidiaria.*

Las filiales son entidades separadas, distintas legalmente para propósitos de impuestos y regulación. Por esta razón difieren de las divisiones ó sucursales, concepto que se incorpora en esta respuesta dado que pueden parecer lo mismo pero en realidad son diferentes, ya que la sucursal es un negocio totalmente integrado dentro de la compañía principal, y legalmente no es distinta de la principal, se constituye en una división

administrativa de esta y solo acomoda aspectos de tipo regional para operar en una zona geográfica diferente a la de la Principal, pero siguen en general las normas del país donde reside la casa madre.

Por lo expuesto, se concluye que la experiencia de las filiales es individual y personalísima y por ende intransmisible, ya sea a las compañías que con ella conforman grupo empresarial o a su(s) controladas o controlantes.

En consecuencia, no se acepta la observación y se mantienen las condiciones establecidas en los términos de referencia para acreditar la experiencia.

10. Observación escrita: Actualmente se tienen contratos no solo con entidades de salud (ARL's) sino con otras industrias, en donde prestamos servicios médicos (orientación médica telefónica, médico a domicilio, enfermera a domicilio, ambulancia, orientación nutricional y orientación Psicológica. ¿Se pueden incluir dentro de la homologación de la experiencia?. **En la audiencia verbalmente** Iké indica que cuenta con otro tipo de contratos, en otro tipo de industrias si esta puede validarse como experiencia para este proceso, asistencia medica, medico telefónico, nutrición, enfermería, ambulancia.

Respuesta: Se modifica el requerimiento del numeral 3.3.1. de los términos de referencia, a través de la adenda No. 1. Verificar publicación página web.

En cuanto a la experiencia específica y según lo establecido en los Términos de Referencia es:

“3.3.1. Experiencia específica del oferente

Para acreditar la experiencia, el oferente, deberá anexar máximo cinco (5) y mínimo dos (2) certificaciones de experiencia en contratos que cumplan el objeto de la presente invitación **SERVICIOS DE GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**, que incluyan como mínimo:

- a. Gestión de autorizaciones de servicios médicos de baja y alta complejidad,**
- b. Coordinación y gestión de servicios de ambulancia**
- c. Operación logística en servicios de asistencia médica,**

cuya ejecución se haya dado en los últimos tres (3) años, contados a partir de la fecha límite para la presentación de las ofertas y cuyo valor total y sumado no haya sido inferior al 50% del valor fijado como presupuesto para esta contratación, esto es un valor de **DIECISEIS MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE. (\$16.157.959.250)**. Cada certificación debe contemplar sólo un contrato.

En contratos en ejecución, deberá acreditarse una ejecución mínimo del 60%.”

Para la acreditación de la experiencia en las actividades enunciadas en los literales a), b) y c), será válida la certificación que contenga la acreditación de experiencia de la totalidad de las actividades o que en cada una de las certificaciones aportadas se acredite la experiencia en una o varias de dichas actividades.

Por tal razón la experiencia presentada deberá acreditar la realización de actividades descritas en los literales a, b y c, del numeral 3.3.1. de los términos de referencia.

La experiencia del oferente plural (unión temporal, consorcio) corresponde a la suma de la experiencia que acredite cada uno de los integrantes del proponente plural.

Para la verificación de la experiencia, se tendrá en cuenta el porcentaje de participación en el oferente plural.

Para la acreditación de la experiencia del oferente plural, se tendrá en cuenta que cada uno de los integrantes o todos los integrantes, acrediten una o varias de las actividades establecidas en los literales a), b y c) del numeral 3.3.1 Experiencia Especifica del oferente.

Cuando un proponente adquiere experiencia en un contrato como integrante de un contratista plural, la experiencia derivada de ese contrato corresponde a la ponderación del valor del contrato por el porcentaje de participación.

Para las certificaciones de experiencia deberá diligenciarse el **ANEXO No. 2** de los presentes términos de referencia.

Las certificaciones de experiencia deberán reunir mínimo los siguientes requisitos:

- a. Nombre o razón social del contratante.
- b. Nombre o razón social del contratista.
- c. Fecha de iniciación del contrato
- d. Fecha de terminación del contrato.
- e. Monto del contrato.
- f. Porcentaje de ejecución en recursos y tiempo, a la fecha, en los contratos en ejecución.
- g. Objeto del contrato.
- h. La certificación debe venir debidamente suscrita por quien la expide.
- i. En caso de que la certificación sea expedida a un consorcio o unión temporal, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes.

Si el oferente no ha ejecutado dentro del periodo anteriormente señalado contratos similares por valor total igual o superior al 50% del presupuesto oficial de la invitación, la experiencia no será tenida en cuenta y será rechazada.

Se entiende por contratos con objeto similar aquellos que el oferente haya ejecutado y que versen sobre actividades relacionadas con los **SERVICIOS DE GESTION LOGÍSTICA ESPECIALIZA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD.**

La experiencia relacionada y no respaldada por la correspondiente documentación, no será tenida en cuenta, así como aquella experiencia sobre la cual se solicite aclaración y no se cumpla con la solicitud en la oportunidad señalada.

De conformidad con lo anterior, si una oferta no cumple con los requisitos exigidos, en este numeral determinará **la causal de rechazo** de la misma y su consecuente exclusión de ser considerada para la adjudicación, sin perjuicio de que la respectiva oferta sea estudiada en los demás factores previstos en este capítulo.

11. Observación escrita: Aclaración sobre el tiempo de implementación, que incluya fechas.

Respuesta: El tiempo dependerá de la forma como se desarrolle todo el proceso previo a la adjudicación y el cumplimiento del cronograma previsto para ello, por lo tanto no es posible indicar una fecha específica de inicio de la implementación.

12. Observación escrita: Aclaración sobre el personal. ¿Se puede tener tiempo para ajustar la contratación en el personal mínimo? **En la audiencia verbalmente** Iké indica que a medida que se presenta el crecimiento en ciertos ramos van contratando el personal, para que no tenga que estar listo, piden aclarar si hay un tiempo para tal ajuste y contratación del personal.

Respuesta: Las hojas de vida presentadas el día de la entrega de la oferta, como recurso mínimo, son las que deben garantizar el adjudicatario una vez inicie la implementación. No es necesario que a la fecha de adjudicación esté contratado ese personal mínimo, pero si seleccionado para que durante la implementación se adelante la contratación, ajustes, capacitación, pilotaje y demás efectos pertinentes. Se debe garantizar la permanencia del recurso humano mínimo ofertado, durante la ejecución del contrato, salvo circunstancias justificadas y previa aceptación por parte de Positiva. En el caso que deba ser remplazado un integrante del equipo mínimo ofertado, deberá contar con idénticas o mejores capacidades del ofertado inicialmente. Es indispensable que el oferente tenga claro que el personal adicional al mínimo requerido deberá evidenciarse en el organigrama.

13. Observación escrita: En lo que hace referencia a la experiencia específica del oferente, punto 3.3.1 que plantea lo siguiente:

3.3.1. Experiencia específica del oferente

Para acreditar la experiencia, el oferente, deberá anexar máximo cinco (5) certificaciones de experiencia en contratos que cumplan el objeto de la presente invitación **SERVICIOS DE GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**, ejecutados o en ejecución, y cuyo valor total y sumado no sea inferior al 50% por ciento del valor fijado como presupuesto para esta contratación, esto es un valor de **DIECISEIS MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE. (\$16.157.959.250)**. Cada certificación debe contemplar sólo un contrato. En contratos en ejecución, deberá acreditarse una ejecución mínimo del 60%.

Iké Asistencia solicita que se disminuya la exigencia en este punto tanto en monto como en porcentaje mínimo de ejecución, ya que de mantenerse, es difícil que alguno de los proponentes pueda tener opción de convertirse en el operador logístico.

Respuesta: Lo establecido en los Términos de Referencia es:

“3.3.1. Experiencia específica del oferente

Para acreditar la experiencia, el oferente, deberá anexar máximo cinco (5) y mínimo dos (2) certificaciones de experiencia en contratos que cumplan el objeto de la presente invitación **SERVICIOS DE GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**, que incluyan como mínimo:

- a. Gestión de autorizaciones de servicios médicos de baja y alta complejidad,
 - b. Coordinación y gestión de servicios de ambulancia
 - c. Operación logística en servicios de asistencia médica,
- cuya ejecución se haya dado en los últimos tres (3) años, contados a partir de la fecha límite para la presentación de las ofertas y cuyo valor total y sumado no haya sido inferior al 50% del valor fijado como presupuesto para esta contratación, esto es un valor de **DIECISEIS MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE. (\$16.157.959.250)**. Cada certificación debe contemplar sólo un contrato.

En contratos en ejecución, deberá acreditarse una ejecución mínimo del 60%.”

En consecuencia, Positiva mantiene la exigencia con respecto al monto y a los porcentajes mínimos de ejecución del numeral 3.3.1 de los términos de referencia, en consideración a que dichos aspectos fueron definidos de manera objetiva, buscando garantizar que el oferente seleccionado, tenga el conocimiento, idoneidad, experiencia y capacidad necesaria para cumplir con el objeto contractual.

14. Observación verbal: En la audiencia verbalmente Iké pregunta si ¿los numerales que se usaran para telefonía, por sr de Positiva serán asumidos por Positiva por ser dueños ó lo debe asumir el Operador Logístico? Pues se estimaron costos de \$45 millones. Piden aclarar quien paga la factura.

Respuesta: Los costos de las facturas por el servicio de telefonía de las líneas de propiedad de POSITIVA y entregadas al Operador Logístico seleccionado, serán asumidos por POSITIVA. Esto es el 100% de las llamadas entrantes. Sin embargo el Operador Logístico Seleccionado, deberá asumir los costos asociados a los traslados de las líneas a sus instalaciones y los servicios de telefonía empleados en virtud de la garantía de los servicios que deba prestar en cumplimiento de lo establecido en los procesos descritos de los Términos de Referencia de la presente Invitación Pública.

15. Observación Verbal: En la audiencia verbalmente Iké pregunta respecto al software vitalicio, se cambio en los términos y ya no lo es, preguntan si se debe convivir con los dos software o si se da acceso. ¿En caso de haber un cambio de operador la información le queda a Positiva, le pertenece?

Respuesta: POSITIVA requiere que la información de su propiedad y tramitada por el Operador Logístico en sus sistemas de información, se transmita y/o se entregue a POSITIVA. Se aclara que POSITIVA dentro de los Términos de Referencia definitivos no solicita licenciamiento de software, sino integración de los Sistemas de Información de POSITIVA con los Sistemas de Información del Proveedor que soportan el objeto y alcance del contrato.

OBSERVACIONES DIGITEX (17 a 30)

16. Observación escrita: Página 77 – 3.3.1. Experiencia del oferente: Debido a los altos componentes que contienen los servicios requeridos referidos en el pliego, relacionados con Contact center y multicanalidad, solicitamos que sea tenida en cuenta una certificación de experiencia que sea relacionada con este tipo de servicios, siempre y cuando, se encuentre inmersa dentro de los requisitos establecidos en tiempo y en cuantía, por lo tanto, se podrán presentar dos certificaciones que cumplan con lo indicado en los pliegos y lo acá sugerido.

Esta petición se fundamenta en que la actividad esencial del servicio a contratar se encuentra basada en las actividades propias del Contact center puesto que la misma está inmersa en todas las actividades relacionadas y requeridas por parte de Positiva. En la audiencia verbalmente Digitex pregunta si ¿es válido presentar dos certificaciones del mismo cliente?

Respuesta: Se modifica el requerimiento del numeral 3.3.1. de los términos de referencia, a través de la adenda No. 1. Verificar publicación página web.

Es válido presentar dos certificaciones del mismo cliente siempre y cuando acrediten que son contratos diferentes.

17. Observación escrita: Página 89 - 3.3.11. Contingencia y Continuidad (Términos) y Página 10 pregunta 29 (Observaciones): Respecto a la respuesta dada por Positiva, que se debe recuperar el 100% de la operación en un mínimo de 3 horas, máximo 6 horas, solicitamos confirmación si dentro de la oferta se debe plantear una operación espejo en otra sede por parte del Proveedor y de ser afirmativo, especificar si los costos se deben reflejar en los precios presentados o presentarlos de manera independiente. **En la audiencia verbalmente** Digitex habla de que recuperar el 100% de la operación se tendría que tener operación espejo, que si es así sino aclarar.

Respuesta: La estrategia de continuidad de negocio, es la definida de manera autónoma e independiente por el proveedor para garantizar la respuesta ante un evento de contingencia conforme a los tiempos estipulados y solicitados por Positiva en los Términos de Referencia. La existencia del Plan de Continuidad del Negocio para el servicio respectivo es una responsabilidad del contratista, quien debe hacer una selección adecuada de la estrategia, de tal forma que garantice la exigencia.

La decisión de contar con una operación espejo corresponde única y exclusivamente al proveedor. Lo importante para Positiva en este proceso es que el proveedor garantice el cumplimiento de los porcentajes de recuperación definida en los tiempos estipulados.

La anterior precisión se incluirá como modificación al numeral 3.1.11 de la ADENDA No. 1 a los términos de referencia.

18. Observación escrita: Página 61 – Cronograma. Solicitamos cordialmente ampliar el plazo de entrega de la Oferta.

Respuesta: El plazo de entrega de la oferta, se modificara conforme se indique en la adenda No. 1 a los términos de referencia.

19. Observación escrita: Página 17 - “Garantizar como mínimo el 90% de la contactabilidad en los seguimientos de la asistencia médica”. Especificar cuáles son las características y garantías que aporta Positiva sobre la BD para solicitar al proveedor una contactabilidad tan alta.

Respuesta: Este porcentaje es promedio bajo de la contactabilidad registrada en nuestra operación logística de asistencia actual. Teniendo en cuenta que los datos de contacto, se toman en el momento de la primera solicitud de un afiliado siniestrado y que está enfocado a que siempre que un asegurado se contacte, se genere de manera sistemática la actualización de los mismos.

Página 32 – 1.2.2.2. Otros elementos de los sistemas de información. En el documento se solicitan 20 puntos de integración sobre las herramientas de positiva. Las 8 preguntas a continuación se refieren al tema:

20. Observación escrita: ¿Cuáles son los procesos que se requiere integrar?

Respuesta: La integración se dará respecto a lo establecido en el numeral 1.2.2.1. de los términos de referencia. **Descripción de la herramienta principal provista por Positiva.**

21. Observación escrita: ¿Cuáles son las tres (3) aplicaciones de Positiva con las cuales el Proveedor debe integrarse?

Respuesta: Actualmente Positiva cuenta con la herramienta descrita en el numeral 1.2.2.1, que es la que se requiere de manera prioritaria integrar para el inicio de la operación. Las otras dos herramientas se encuentran en proceso de definición.

22. Observación escrita: ¿Cuáles son las funcionalidades de dichas aplicaciones y sus bases de datos?

Respuesta: La funcionalidad de las aplicaciones y de las bases de datos está descrita en el numeral 1.2.2.1 de los términos de referencia. Descripción de la herramienta principal provista por Positiva.

23. Observación escrita: *¿Estas integraciones se realizarán de qué forma (web services, conexión a base de datos, archivo plano)?*

Respuesta: La arquitectura de software de los sistemas de información del proveedor debe permitir interoperabilidad de manera sincrónica y/o asincrónica aplicando tecnologías de integración. La tecnología a utilizar será la más adecuada para el caso particular, y que garantice disponibilidad y desempeño

24. Observación escrita: *¿Se requiere las integraciones en ambas formas Sincrónica y asincrónica?*

Respuesta: Sí. La arquitectura de software de los sistemas de información del proveedor deben permitir interoperabilidad de manera sincrónica y/o asincrónica aplicando tecnologías de integración.

25. Observación escrita: *¿La integración es en una sola vía o es bidireccional?*

Respuesta: La Integración es Bidireccional.

26. Observación escrita: *¿Se debe realizar una integración para tener la data actualizada del georreferenciador de la red asistencial?*

Respuesta: La información debe estar actualizada. Si para esta actualización se requiere integración de acuerdo con lo definido en el marco del numeral 1.2.2 se establecerá en la fase de planeación del proyecto de integración.

27. Observación escrita: *¿El georreferenciador es solo una app Móvil o debe ser también funcional a través de un web browser?*

Respuesta: La funcionalidad de georreferenciador, debe estar disponible en aplicación móvil y en Web, con lo cual deberá garantizarle al operador logístico el fácil y eficiente direccionamiento del siniestrado en concordancia sus necesidades médicas de acuerdo con la ubicación geográfica y las Políticas de direccionamiento definidas por POSITIVA.

28. Observación escrita: *Página 33. Viñeta 3. "...Para lo anterior el proveedor debe presentar en su propuesta documento que describa la metodología utilizada." Especificar cuáles son los puntos que debe cubrir este documento*

Respuesta: El documento debe contener la metodología de Ingeniería de Software que aplicara el proveedor para la construcción de las soluciones de integración.

29. Observación escrita: Página 82 – 3.3.5. Herramientas tecnológicas: "Sistema de información que garantice diversos canales de acceso, tales como: Web, chat, App Smartphones, SMS, Ubicación satelital, georreferencia, evaluación de servicios, seguimiento a siniestros, sistema de alarmas para servicios críticos, correo electrónico evaluación de servicios, seguimiento a siniestros, sistema de alarmas para servicios críticos y correo electrónico." Definir el alcance para Web, Smartphones y SMS.

Respuesta: A continuación se define el alcance de Web, APP Smartphone y SMS:

WEB: El oferente deberá tener aplicaciones Web programables que se puedan integrar con cualquier aplicación de Positiva Compañía de Seguros S.A.

APP SMARTPHONE: En el numeral 4.1.4. de los términos definitivos se define el alcance del APP Smartphone así: "**APP:** Debe ser una aplicación de descarga gratuita para dispositivos móviles Smartphones, que permita efectuar consulta de red de IPS por Georreferencia (atención pre hospitalaria y de urgencias, atención hospitalaria, atención ambulatoria o de servicios electivos y otras asistencias), solicitud de servicios, ayuda o generar alertas. Las condiciones técnicas del APP pueden ser sugeridas por los oferentes, siempre y cuando garanticen el cumplimiento de las funcionalidades mínimas requeridas con transferencias de solicitudes para consulta en la operación y respuesta en línea.

SERVICIOS A TENER EN CUENTA PARA PUNTAJE

Georreferenciador

Solicitud de autorizaciones

Solicitud confirmación y cancelación de citas

Consulta de red – Directorio de Red

Consulta - Seguimiento del estado de las solicitudes de servicios

Consulta puntos de autorización

Conexión Asistencia telefónica

Beneficios

Reporte de Siniestro

Demás que consideren pertinentes y que apliquen al objeto de la presente invitación."

SMS su alcance se define en la necesidad de que el Operador Logístico cuente con un sistema de envío de mensajes de texto en el momento en que se dispare una alerta o se genere una base de datos a la que se le desee enviar mensaje. El sistema debe contar con una opción para programar fechas de envío y horarios.

OBSERVACIONES PROCESOS LOGISTICOS (31 a 39)

30. Observación escrita: En el numeral 4.1.1 Oferta Económica (750 Puntos) menciona " Se asignará 750 puntos al oferente que habiendo cumplido con el 100% de los aspectos habilitantes presente el menor valor dentro de su oferta económica" asimismo en el numeral 2.22. OFERTA CON VALOR ARTIFICIALMENTE BAJO menciona "El valor a ofertar no podrá ser inferior al 90% del presupuesto oficial estimado, es decir no podrá estar por debajo de VEINTINUEVE MIL OCHENTA Y CUATRO MILLONES

TRESCIENTOS VEINTISEIS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS M/CTE (\$29.084.326.651)".

Por lo anteriormente citado y contemplando que el proceso es de una magnitud muy alta, pues estamos comprometidos no solo con la razón de ser y el buen nombre de POSITIVA, por lo que consideramos que la asignación de puntaje a un precio muy bajo no es consecuente con la contratación de un aliado idóneo que más que ofertar un precio bajo debe contar con amplia experiencia y con personal especializado para la atención de los asegurados.

Por lo cual nos permitimos solicitar respetuosamente a la entidad considerar realizar la evaluación económica basados en la media geométrica, lo cual permite a la entidad no premiar la oferta de un precio bajo por encima de la calidad y experiencia del proponente y asimismo controlar como bien es mencionado en el numeral 2.22 precios por debajo del rango del 90%, aportando transparencia, igualdad y competitividad al proceso de selección.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. garantiza la calidad y experiencia del oferente con el cumplimiento de los requisitos habilitantes de contratación, definidos en el capítulo 3 de los términos de referencia. La definición de la metodología de ponderación del precio, se da de manera objetiva, con base en el análisis de los promedios históricos, estudios de mercado y la definición de las especificaciones operativas del servicio que se buscan garantizar a través de la operación logística a contratar, y mitigando el riesgo de desequilibrio económico para los oferentes.

En consecuencia, se mantiene lo descrito en el numeral 4.1.1 de los términos de referencia, Oferta Económica.

31. Observación escrita: *En el numeral 3.1.17. Multas, sanciones, apremios, y declaratorias de Incumplimiento Contractual, se solicita respetuosamente a la entidad verificar dicho requerimiento directamente del RUP, de conformidad a lo establecido en el Decreto 1510 de 2013 donde en sus artículos 13 y 14 donde se citan textualmente:*

"Artículo 13. Certificado del RUP. El certificado del RUP debe contener: (a) los bienes, obras y servicios para los cuales está inscrito el proponente de acuerdo con el Clasificador de Bienes y Servicios; (b) los requisitos e indicadores a los que se refiere el artículo 10 del presente decreto; (c) la información relativa a contratos, multas, sanciones e inhabilidades; y (d) la información histórica de experiencia que el proponente ha inscrito en el RUP. Las cámaras de comercio expedirán el certificado del RUP por solicitud de cualquier interesado. Las Entidades Estatales podrán acceder en línea y de forma gratuita a la información inscrita en el RUP.

Artículo 14. Información de multas, sanciones, inhabilidades y actividad contractual. Las Entidades Estatales deben enviar mensualmente a las cámaras de comercio de su domicilio copia de los actos administrativos en firme, por medio de los cuales impusieron multas y sanciones y de las inhabilidades resultantes de los contratos que haya suscrito, y de la información de los Procesos de Contratación en los términos del artículo 6 de la Ley 1150 de 2007. Para el efecto las cámaras de comercio pueden establecer mecanismos electrónicos para recibir la información mencionada. El registro de las sanciones e

inhabilidades debe permanecer en el certificado del RUP por el término de la sanción o de la inhabilidad. La información relativa a multas debe, permanecer en el certificado del RUP por un año, contado a partir de la publicación de la misma."

Respuesta: POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., es una Sociedad Anónima con Régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado, y se rige para la contratación por normas de derecho privado. Lo anterior, implica que basa su contratación en normas civiles, comerciales, y hace parte del régimen de excepción previsto en el artículo 63 del mismo Decreto 1510 de 2013. Con base en lo anterior, Positiva no acoge de manera específica el Estatuto General de la Contratación Pública, sino que adopta a través de su Manual de Contratación, los procedimientos y modalidades de selección a través de las cuales adelantará su actividad contractual. Por lo anterior, la definición y verificación, de requisitos habilitantes, se hace de manera directa con base en lo establecido para cada proceso de selección, sin necesidad de acudir a lo consignado por los oferentes en el RUP. Sin embargo, POSITIVA se reserva la facultad de consultar la información disponible en ese registro.

32. Observación escrita: *Con respecto al numeral 3.2.6 Capacidad Financiera, nos permitimos solicitar respetuosamente a la entidad reevaluar el indicador solicitado de Nivel de Endeudamiento, pues realmente nos parece muy alto y pone en riesgo la ejecución y seguridad del objeto a contratar, pues una empresa que esta endeudada al 90% muy posiblemente se verá comprometida con el transcurso del tiempo y más aun contemplando la duración en la ejecución del presente, nos permitimos sugerir como máximo un 50 %, rango considerable que permite la participación y pluralidad de oferentes.*

Respuesta: De conformidad con el análisis financiero por parte de la Compañía, se mantiene el indicador de endeudamiento previsto en el numeral 3.2.6 de los Términos de Referencia.

33. Observación escrita: *En cuanto al numeral 3.2.6. Capacidad Financiera, solicitamos respetuosamente a la entidad aclarar y precisar el valor del presupuesto estimado anual del servicio, esto en pro de la claridad y evitar futuros errores en el calculo del mismo:*

ÍNDICE DE OPERATIVIDAD (Capital de Trabajo / Presupuesto Estimado Anual del Servicio)

Donde se supone este debería ser el presupuesto total oficial asignado \$32.315.918.501 dividido entre 3 años (36 meses de ejecución) y así obtener el valor del presupuesto estimado anual del servicio que como resultado de la operación sería = \$10.771.972.833, es correcta nuestra apreciación.

Respuesta: Teniendo en cuenta que el valor total, es una proyección cuya ejecución dependerá de la demanda de servicios, se entiende para efectos de la respuesta la proporcionalidad del valor total dividido entre los tres (3) años de ejecución.

34. Observación escrita: En el numeral 3.3.6. Gestión de procesos menciona "El oferente deberá informar el tiempo de implementación (el cual deberá estar acorde con el periodo establecido para implementación dada por la presente invitación pública) adjuntando obligatoriamente un cronograma detallado expresado en semanas de las fases de implantación y puesta a punto del proceso objeto de la presente invitación pública"

Se solicitada respetuosamente a la entidad, basados en el calculo realizado en la audiencia como tiempo de implementación de mes a mes y medio para el mismo, partiendo desde el momento de la adjudicación del contrato hasta el 1 de Octubre del 2014, aclarar la metodología a implementar para la capacitación del personal con el objetivo del calculo de costos en desplazamientos y demás en los que se deba incurrir así como la disponibilidad del personal de POSITIVA para esta actividad, pues no podemos disponer del mismo y plantear un cronograma sin ninguna base.

Respuesta: La metodología debe ser propuesta por el oferente de tal forma que pueda garantizar el inicio del contrato con el cumplimiento del objeto descrito. Ahora bien, los protocolos y procedimientos de POSITIVA, serán entregados una vez se inicie el proceso de implementación con el oferente adjudicatario. Los procesos de capacitación y demás requeridos serán concertados entre las partes a fin de garantizar el cumplimiento al inicio de la operación.

35. Observación escrita: En cuanto al numeral 2.32. CRONOGRAMA solicitamos respetuosamente a la entidad evaluar la posibilidad de ampliar la fecha para la Recepción de ofertas y cierre de la invitación, contemplando el gran número de hojas de vida y la importancia, cumplimiento, seguridad y compromiso del personal presentado en la oferta, pues el proceso de selección es riguroso para este tipo de procesos y perfiles del mismo, sugerimos como fecha probable el 27 de Junio de 2014.

Respuesta: El plazo de entrega previsto se modificara conforme se indique en la adenda No. 1 a los términos de referencia.

36. Observación escrita: En cuanto al numeral 3.3.1. Experiencia específica del oferente, se solicita respetuosamente a la entidad aclarar como será la evaluación de los contratos en ejecución que hayan sido suscritos con anterioridad a los 3 años solicitados, se tendrá en cuenta solo lo facturado en estos últimos 3 años y como será el mecanismo de acreditación de dicha factura y montos, ya que muchas de las entidades estatales solo certifican el valor total del contrato y el % de ejecución sin discriminar el valor facturado por año, se podría acreditar dichos montos por certificación suscrita por el revisor fiscal donde se aclaren y especifiquen los mismos ya que esta información esta contenida dentro de los balances y los ingresos anuales por cada contrato.

Por lo que solicitamos a la entidad aclarar:

a. Por ejemplo para un contrato suscrito en el año 2002 y el cual se encuentre en ejecución solo se tomará en cuenta los montos facturados comprendidos entre Junio del 2011 a Junio del 2014, es correcta nuestra apreciación.

b. Los valores facturados anuales o con corte a estas fechas podrán ser certificados por el revisor fiscal con su respectiva nota aclaratoria donde se especifiquen los cortes, acompañado de los balances donde versa esta información.

Respuesta: La experiencia que se tendrá en cuenta de acuerdo con su ejemplo será:

- a. Si el contrato fue suscrito en 2002, se tendrá en cuenta para la acreditación de experiencia, el **valor ejecutado** dentro del periodo de tres (3) años anteriores, contados a partir de la fecha de cierre del proceso. Por lo anterior, no se hace referencia a valores facturados sino ejecutados.
- b. Por las razones expuestas en el literal a), no procede la solicitud respecto a la certificación del Revisor Fiscal.

En consecuencia, para la acreditación de experiencia deberá cumplirse con los requerimientos del numeral 3.3.1. de los términos de referencia.

37. Observación escrita: En cuanto al numeral 3.3.1. Experiencia específica del oferente menciona

1. "Para acreditar la experiencia, el oferente, deberá anexar máximo cinco (5) y mínimo dos (2) certificaciones de experiencia en contratos que cumplan el objeto de la presente invitación **SERVICIOS DE GESTIÓN LOGÍSTICA ESPECIALIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**, que incluyan como mínimo:

- a. Gestión de autorizaciones de servicios médicos de baja y alta complejidad,
- b. Coordinación y gestión de servicios de ambulancia
- c. Operación logística en servicios de asistencia médica".

Observación: Solicitamos respetuosamente a la entidad permitir acreditar en conjunto a los proponentes plurales la experiencia solicitada teniendo en cuenta la finalidad de los mismos:

"Las Uniones Temporales y los Consorcios son alianzas constituidas por personas naturales o jurídicas que deciden agruparse con el fin de unir esfuerzos técnicos, financieros, logísticos, administrativos, de infraestructura y demás, lo cual les permite acceder a un mercado al cual no podrían llegar en forma independiente como se quisiera".

2. Permitiendo de esta manera dentro del proceso de selección, mantener los principios de igualdad y selección objetiva de contratistas y la participación y acceso al proceso de selección a Empresas con amplia trayectoria en la prestación de este tipo de servicios pero que no han desarrollado la totalidad de las actividades individualmente, pero en conjunto si se podrían acreditar garantizando la correcta y efectiva ejecución del contrato a suscribir con la calidad y niveles de servicio esperados.

Respuesta: Ver adenda No. 1. Se modifica el numeral 3.3.1 Experiencia Específica del Oferente.

Observación: Adicionalmente permitir la acreditación de otro tipo de actividades complementarias relacionadas directamente con el objeto a contratar y que son de vital importancia, pues permiten garantizar la ejecución correcta y con la calidad esperada, directamente relacionada con la esencia del servicio a contratar:

- Servicio de contacto telefónico con afiliados en ARL
- Atención especializada de los afiliados específicamente en entidades integrantes del SGSSS de que tratan los numerales 1,2,3 y 4 del Artículo 155 de la Ley 100 de 1993 o las compañías de seguros o riesgos laborales, respecto a la información que se les debe suministrar relacionada con los servicios y beneficios del plan obligatorio, la red de prestadores de servicios de salud a nivel nacional, asesoría de trámites sobre afiliaciones, orientación al usuario en servicios, coberturas, beneficios, quejas y reclamos.
- Asistencia a usuarios en trámites y pagos virtuales específicamente en entidades integrantes del SGSSS de que tratan los numerales 1,2,3 y 4 del Artículo 155 de la Ley 100 de 1993 o las compañías de seguros o riesgos laborales .
- Orientación al usuario, servicio de chat y correo electrónico, soporte técnico, telefónico y presencial, recepción de llamadas, específicamente en sector en las entidades integrantes del SGSSS de que tratan los numerales 1,2,3 y 4 del Artículo 155 de la Ley 100 de 1993 o las compañías de seguros o riesgos laborales .
- Prestación de los servicios especializados de operación y administración de la atención en el Front y en el Back específicamente en las entidades integrantes del SGSSS de que tratan los numerales 1,2,3 y 4 del Artículo 155 de la Ley 100 de 1993 o las compañías de seguros o riesgos laborales.
- Suministro de personal especializado en el área médica y jurídica con capacitación del mismo.
- Servicio de verificación y evaluación de pertinencia médica con personal calificado específicamente en las entidades integrantes del SGSSS de que tratan los numerales 1,2,3 y 4 del Artículo 155 de la Ley 100 de 1993 o las compañías de seguros o riesgos laborales. Incluyendo subcuentas de eventos catastróficos y accidentes de tránsito – ECAT y solicitudes ordenadas por los Comités Técnico Científicos, juntas Técnicas Científicas de Pares y demás.
- Asistencia y asesoría especializada jurídica.

Respuesta: Ver adenda No. 1. Se modifica el requerimiento del numeral 3.3.1. de los términos de referencia. Verificar publicación página web.

Observación: Solicitamos evaluar las mismas ya que estas actividades sumadas a las requeridas en los Términos de Referencia permitirían la selección de un proponente idóneo para la ejecución del contrato a suscribir.

Respuesta: Ver adenda No. 1. Se modifica el requerimiento del numeral 3.3.1. de los términos de referencia. Verificar publicación página web.

38. Observación escrita: Para el caso de la experiencia a acreditar donde se requiere la misma haya sido ejecutada en los últimos tres años, solicitamos respetuosamente a la entidad ampliar este rango de tiempo y contemplar lo mencionado en el Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los Procesos de Contratación http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/manuales/cce_manual_requisitos_habilitantes_web.pdf, donde aclara textualmente "La Experiencia - La experiencia no se agota con el paso del tiempo y por el contrario los proponentes adquieren mayor experiencia con el paso del tiempo en la medida en que continúen con sus actividades."

Por lo anteriormente mencionado en aras de la selección objetiva y la pluralidad de oferentes solicitamos respetuosamente a la entidad ampliar el rango allí establecido a por lo menos 10 años, ya que como efectivamente se menciona en el Manual los años anteriores de ejecución no son un factor determinante para considerar si un proponente es idóneo o no.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., es una Sociedad Anónima con Régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado, y se rige para la contratación por normas de derecho privado. Lo anterior, implica que basa su contratación en normas civiles, comerciales, y hace parte del régimen de excepción previsto en el artículo 63 del mismo Decreto 1510 de 2013. Con base en lo anterior, Positiva no acoge de manera específica el Estatuto General de la Contratación Pública, sino que adopta a través de su Manual de Contratación, los procedimientos y modalidades de selección a través de las cuales adelantará su actividad contractual. Por lo anterior, la definición y verificación, de requisitos habilitantes, se hace de manera directa con base en lo establecido para cada proceso de selección. Sin embargo, POSITIVA se reserva la facultad de consultar y acoger las orientaciones que en materia contractual expide Colombia Compra Eficiente para apoyar a los partícipes del sistema de compras y contratación.

La solicitud presentada no se admite, debido a que el periodo de tiempo dentro del cual debe acreditarse la experiencia, fue definido de manera objetiva por Positiva, con base en los desarrollos tecnológicos recientes, que resultan necesarios para agilizar y dinamizar los procesos de la Compañía garantizando el cumplimiento del objeto contractual.

OBSERVACIONES CONTACT CENTER PROCESSA (40 a 45)

39. Observación escrita: *¿La red de ambulancias de Positiva será la opción 1 en atención y traslados de usuarios?*

Respuesta: Si. Sin embargo, en caso de no poder hacer uso como opción 1 de la red de ambulancias de Positiva, lo cual quedará evidenciado a través del mecanismo definido, el operador debe garantizar el cumplimiento de los indicadores de oportunidad y calidad del servicio, señalados en los términos de referencia, al momento de utilizar su propia red.

40. Observación escrita: *¿Que cobertura (nacional, por favor informar ciudades, municipios etc.) tiene la red actual de ambulancias, helicópteros etc. para la atención de los usuarios que lo requieran?*

Respuesta: **Ver Adenda No. 1.** Se incorpora a los términos de referencia el ANEXO No. 13, que contiene la RED DE PRESTACION DE SERVICIOS DE PROVEEDORES DE POSITIVA, y se especifican entre otros, los proveedores de ambulancias, con el detalle requerido.

Positiva cuenta con un contrato de servicios de aeroambulancia con cobertura nacional.

41. Observación escrita: *¿Qué capacidad de apoyo debe tener la red de apoyo (ambulancias, helicópteros, medios de transporte etc.) del proveedor logístico a la red de Positiva cuando esta sea insuficiente?*

Respuesta: Debe garantizar un 100% de la prestación del servicio, basado en lo descrito en los términos de referencia en los numerales 1.1. Modelo de atención y asistencia médica y 1.3.4. Uso de servicio de operación.

42. Observación escrita: *¿Que cobertura en Colombia (por favor puntualizar ciudades, municipios, etc.) debe tener esta red de apoyo del punto anterior cuando la de Positiva sea insuficiente?*

Respuesta: Ver Adenda No. 1. Se incorpora a los términos de referencia el ANEXO No. 13, que contiene la RED DE PRESTACION DE SERVICIOS DE PROVEEDORES DE POSITIVA, y se especifican entre otros, los proveedores de ambulancias, con el detalle requerido.

Positiva cuenta con un contrato de servicios de Aero ambulancia con cobertura nacional.

43. Observación escrita: *Por favor informarnos detalladamente ¿Cuál sería el protocolo de activación de la red de apoyo a Positiva del punto 3 y los tiempos a reaccionar para el envío del transporte?*

Respuesta: Los protocolos y procedimientos, hacen parte del know how de Positiva, y en tal virtud serán entregados una vez se inicie el proceso de implementación con el oferente adjudicatario. Los tiempos se enmarcan de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente y los estándares de calidad exigidos y documentados dentro de los Términos de Referencia de la presente Invitación.

44. Observación escrita: *¿Cuántos casos mes la red de transporte del proveedor logístico apoya normalmente a Positiva? (Por favor discriminar cantidades por tipo de transportes y sitio de Colombia)*

Respuesta: En las estadísticas descritas en el numeral 1.3.4., de los Términos de Referencia se documenta el volumen de lo acá consultado.

45. Observación escrita: *En la audiencia dejaron claro que Propositiva quiere que los servicios de hotelería y transporte apoyado por el operador logístico sean facturados directamente por los prestadores del servicio, solicitamos que esto sea a través de la facturación mensual del operador logístico y bajo ese contrato.*

Respuesta: Con el fin de precisar este punto, es importante referirse al numeral 4.2.- PRESENTACION DE LA OFERTA ECONOMICA, de los Términos de Referencia, en él se describen TODOS los servicios que el Oferente deberá asumir y posteriormente facturar de forma mensual a POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., incluyendo la administración del servicio, así:

“El oferente debe tener en cuenta que el valor ofertado dentro de la presente invitación contempla los costos requeridos para garantizar eficientemente la operación de Positiva y contiene los costos administrativos; operativos de contact center (call center, MSM, correo electrónico, entre otros), recurso humano; infraestructura, tecnología; desarrollos tecnológicos, financieros, entre otros y asistenciales (desplazamientos con tiquetes terrestres, tiquetes aéreos, puerta a puerta, hospedaje, servicios de asistencia a domicilio por médico y enfermera entre otros)”.

OBSERVACIONES ALLUS (46)

46. Observación verbal: *En la audiencia verbalmente Allus pregunta respecto al Georreferenciador si deben tener georreferenciada toda la red, piden mayor aclaración respecto al requerimiento.*

Respuesta: El oferente deberá garantizar que cuenta con una herramienta de georreferenciación y que permita de forma oportuna, eficiente y segura asesorar y gestionar servicios de asistencia médica pre hospitalaria, de urgencia y ambulatoria de acuerdo al estado de salud, la ubicación y otras características del asegurado siniestrado, de acuerdo con la política establecida por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., de direccionamiento y priorización de red, debiendo generar la respectiva marcación para la georreferenciación. Dada nuestra presencia y penetración en todo el territorio nacional, cuantas más IPS tenga geo referenciadas el operador logístico mayor seguridad ofrecerá en la atención de ciertos casos de urgencias vitales. Para las urgencias de menor criticidad deberá priorizar la red según las instrucciones de la aseguradora.

Lo que implica la georreferencia de la red de POSITIVA y habilitada en el país de acuerdo a los niveles de complejidad y frecuencia de uso de servicios.

OBSERVACIONES GRUPO ASD (47 a 50)

47. Observación escrita: *Pagina 11 componentes del programa de Positiva Cuida, preguntan ¿se va a contratar la gestión logística, esta debe incluir Auditoria Concurrente?*

Respuesta: Se aclara que no se contempla estos servicios dentro de la presente Invitación Publica, es un proveedor adicional, la Operación Logística está separada de la Auditoria.

48. Observación escrita: *Numeral 3.1.17. Multas y sanciones. Hay que hacer una carta. Solicitan Según se menciona en articulo 90 de la 41474 de 2011 solicitan agregar Decreto 734 de 2012, hace referencia a la consulta en el RUES*

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., es una Sociedad Anónima con Régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado, y se rige para la contratación por

normas de derecho privado. Lo anterior, implica que basa su contratación en normas civiles, comerciales, y hace parte del régimen de excepción previsto en el artículo 63 del mismo Decreto 1510 de 2013. Con base en lo anterior, Positiva no acoge de manera específica el Estatuto General de la Contratación Pública, sino que adopta a través de su Manual de Contratación, los procedimientos y modalidades de selección a través de las cuales adelantará su actividad contractual. Por lo anterior, la definición y verificación, de requisitos habilitantes, se hace de manera directa con base en lo establecido para cada proceso de selección. Sin embargo, POSITIVA se reserva la facultad de consultar el Registro Único Empresarial y Social de las Cámaras de Comercio – RUES-

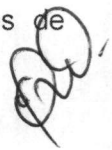
49. Observación escrita: Capacitación. Solicitan ser capacitados en todos los productos de la Compañía y como deben ellos definir tiempo, metodología y enfoque por escrito de las capacitaciones que dictarán para prever traslado de su personal. ¿Cual es la disponibilidad de Positiva respecto al cronograma que sugiera el oferente?

Respuesta: Pese a que se debe garantizar un proceso continuo de entrenamiento y capacitación, hay un mínimo de contenidos acerca de los procesos y productos de la compañía que deberá estar completamente transmitido y evaluado satisfactoriamente antes de dar inicio al contrato. Sugerimos presentar un plan de trabajo para la implementación durante la etapa de empalme que garantice la intensidad y cobertura necesarias para agotar los temas críticos de la operación logística del proceso asistencial de una aseguradora robusta. Esto hace parte de la experiencia del oferente pero no impide a Positiva presentar ajustes a la propuesta de empalme una vez adjudicado el contrato.

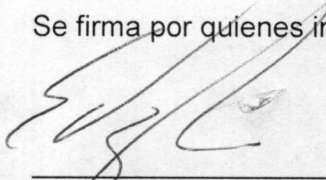
50. Observación escrita: En cuanto a la oferta económica 4.1.1. solicitan que no se asigne por menor precio sino por media aritmética.

Respuesta: POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. garantiza la calidad y experiencia del oferente con el cumplimiento de los requisitos habilitantes de contratación, definidos en el capítulo 3 de los términos de referencia. La definición de la metodología de ponderación del precio, se da de manera objetiva, con base en el análisis de los promedios históricos, estudios de mercado y la definición de las especificaciones operativas del servicio que se buscan garantizar a través de la operación logística a contratar, y mitigando el riesgo de desequilibrio económico para los oferentes.

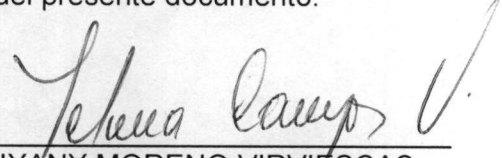
En consecuencia, se mantiene lo descrito en el numeral 4.1.1 de los términos de referencia, Oferta Económica.



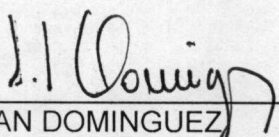
Se firma por quienes intervinieron en la elaboración del presente documento:




JOSE EDGAR GALARZA
Gerente de Soluciones Informáticas
Vicepresidencia de TICs.

x 


LIYANY MORENO VIRVIESCAS
Profesional Especializada
Gerencia de Servicio al cliente



JORGE IVAN DOMINGUEZ
Gerente Médico
Vicepresidencia Técnica



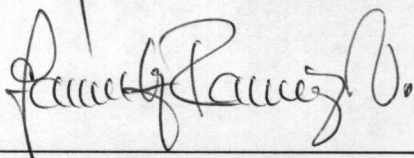
LUIS EDUARDO MORENO
Gerente de Riesgos de Negocio
Vicepresidencia de Riesgos



EVA KATHERINE CARRASCAL
Profesional de Negociación y control de Red
Gerencia Médica



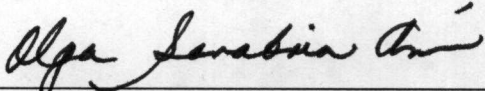
CLAUDIA MORENO PERALTA
Profesional Especializada
Gerencia Médica



ALBA YANETH RAMIREZ
Profesional Especializada
Gerencia de Compras y Contratación



SANDRA C. REY T.
Gerente de Compras y Contratación
Vicepresidenta Financiera y Adivta.



OLGA SANABRIA AMIN
Vicepresidenta Financiera y Administrativa