

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GDG-P02-F-29
	GESTIÓN DEL GASTO	VERSIÓN:	05
	ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA E INVITACION A COTIZAR	VIGENCIA:	18/11/2016
		Página 47 de 55	

permanente en dicho sistema. Si dichos registros no están actualizados no procederá ningún pago. Los criterios específicos para el pago son los siguientes: 1). Hasta máximo cinco (5) días hábiles después de cerrado el periodo de facturación (cada mes), el supervisor técnico del contrato procederá a generar en SAP el valor facturado en el mes. A dicho valor se le descontarán los valores por facturas anuladas de los meses anteriores y del mismo mes. Esta anulación en todo caso debe realizarse diaria y regularmente. 2). Es responsabilidad del CONTRATISTA radicar la totalidad de las facturas hasta máximo dos (2) meses después de la generación de la misma. Se exceptúan los casos debidamente justificados y debidamente soportados y validados por el supervisor del contrato. 3). Es responsabilidad del CONTRATISTA radicar la facturación correspondiente al último periodo del presente contrato o sus adiciones. 4). Para dar aval al pago, EL CONTRATISTA presentará evidencia de la radicación de la facturación en las ERP, entregando archivo documental de acuerdo a la ley general de archivos y debidamente escaneados en la plataforma designada por el INSTITUTO. 5). El CONTRATANTE descontará el 100% del valor correspondiente a anulaciones, glosas y devoluciones aceptadas atribuibles y de responsabilidad del CONTRATISTA, incluye la glosa respondida en tiempo superior a diez (10) días, contados a partir de la fecha de entrega por parte del INSTITUTO. 6). El CONTRATISTA tramitará la respuesta de glosa o devoluciones dentro de los términos legales o contractuales vigentes, tanto de la glosa o devolución que se reciba por la facturación realizada a partir del inicio del contrato, como de la glosa o devolución recibida en el INSTITUTO a partir de la misma fecha y correspondiente a facturación anterior al inicio del contrato. 7). Para el aval de pago, EL CONTRATISTA deberá dar evidencia de la gestión de glosas, devoluciones y conciliaciones entregando archivo debidamente escaneado en la plataforma designada por el INSTITUTO. 8). De contar con actividades con cumplimientos parciales, no atribuibles al CONTRATISTA, la factura mensual podrá tramitarse anexando plan de mejora para los cumplimientos parciales, los cuales serán revisados en las fechas establecidas en dichos planes de mejora y se considerarán soporte para trámite de facturas posteriores. 9). El CONTRATISTA dispone de hasta cinco (5) meses posteriores al cierre del contrato, para realizar la gestión de glosas, devoluciones, conciliaciones correspondientes al periodo contractual y sus adiciones. 10). La liquidación del contrato se debe adelantar dentro de los seis meses (6) siguientes a la terminación del contrato y deberá gestionarse finalizando el sexto mes de liquidación del contrato, con el fin de contar con la información completa. 11). Para la liquidación se tendrá en cuenta la información oficial del INSTITUTO incluida en el sistema de información SAP, incluyendo los módulos contable, facturación, cartera. 12). En caso que como resultado del análisis para la liquidación, se dé un valor a favor del INSTITUTO, el CONTRATISTA deberá pagar el valor resultante al INSTITUTO dentro de los cinco (5) días siguientes a la firma del acta de liquidación.

13.6 PAGO PARA LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO: El Instituto hará el pago de la liquidación del contrato de acuerdo a los resultados de la conciliación definitiva al momento de liquidar el contrato.

El 15% correspondiente a la reserva, para el caso que la ERP no haya efectuado el pago al momento de la liquidación, pero la facturación es exigible, se cancelará dicha suma



	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GDG-P02-F-29
	GESTIÓN DEL GASTO	VERSIÓN:	05
	ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA E INVITACION A COTIZAR	VIGENCIA:	18/11/2016
		Página 48 de 55	

Para efectos de la liquidación del contrato, se tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes criterios:

- Para la liquidación se tendrá en cuenta la información oficial del INSTITUTO incluida en el sistema de información SAP, incluyendo los módulos contable, facturación, cartera.
- Para proceder a realizar el pago final al CONTRATISTA, éste deberá entregar al día de forma integral, completa y a satisfacción el informe de la gestión a su cargo, en especial:
 - ✓ Facturación.
 - ✓ Armado de cuentas.
 - ✓ Devoluciones tramitadas.
 - ✓ Radicación de cuentas y soportes debidamente escaneados
 - ✓ Notas crédito.
 - ✓ Registro de glosas en SAP.
 - ✓ Compensaciones.
 - ✓ Trámite de respuesta de glosa inicial con archivo de soportes debidamente escaneados
 - ✓ Gestión de respuesta de re glosa, devoluciones y conciliaciones
 - ✓ Informe de anulaciones
 - ✓ Informe de episodios abiertos
 - ✓ Informes de indicadores objeto del contrato
 - ✓ Gestión de referencia y contra referencia
 - ✓ Gestión de PBS y No PBS adjuntando archivo de soportes escaneados
 - ✓ Gestión de PQR's
- Si del resultado del análisis de la liquidación, se evidencia un valor a favor del INSTITUTO, el CONTRATISTA deberá pagar el valor resultante dentro de los cinco (5) días siguientes a la firma del acta de liquidación.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GDG-P02-F-29
	GESTIÓN DEL GASTO	VERSIÓN:	05
	ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA E INVITACION A COTIZAR	VIGENCIA:	18/11/2016
		Página 49 de 55	

ANEXO No. 4

PERFILES REQUERIDOS

	PROCEDIMIENTO	PERFIL
1	Autorizaciones	Líder del proceso de autorizaciones. Profesional en salud o áreas administrativas o ingeniería industrial con dos años (2) de experiencia específica en autorizaciones en entidades de salud.
		Auxiliar administrativo o similares con dos años (2) de experiencia específica en autorizaciones en entidades de salud.
		Regente en farmacia con dos años (2) de experiencia autorizaciones de servicios, dispositivos y medicamentos NO PBS
2	Referencia y Contra-referencia.	Técnico administrativo o Auxiliar de enfermería con dos años (2) de experiencia en procesos y procedimientos de referencia y Contra-referencia.
3	Operador de Facturación.	Auxiliar administrativo o similares con dos años (2) de experiencia específica en facturación en entidades de salud.
4	Gestor de sistemas de información (RIPS – Informes entes de control -	Profesional en ingeniería de sistemas con dos años (2) de experiencia en generación, revisión, depuración de RIPS.
5	Armado de cuentas	Auxiliar administrativo o similares con dos (2) años de experiencia en procesos y procedimientos de facturación en entidades de Salud.
6	Pre-auditoría (control de cuentas).	Auxiliar administrativo o similares con dos (2) años de experiencia en procesos y procedimientos de facturación en entidades de Salud.
7	Gestión operativa de documentación y soporte: devoluciones, devoluciones de dinero, manejo de CTC, registro de tutelas, descargue de tareas en SIAPINC4.	Auxiliar administrativo con dos años (2) de experiencia en procesos y procedimientos de facturación en entidades de Salud
8	Auditoría Médica	Médicos o enfermeras jefes con especialización en áreas afines al objeto de la presente invitación y tres (3) años de experiencia en auditoría médica en entidades de salud.
9	Auditor Médico Concurrente	Médicos con especialización en auditoría con tres (3) años de experiencia en auditoría médica en entidades de salud.
10	Coordinación Técnico	El perfil del coordinador técnico debe ser un profesional en área con especialización en áreas administrativas, o en auditoria, o en calidad, o gerencia en salud o equivalente. Experiencia certificada de cinco (5) años como líder en el área de facturación en entidades de salud.

1

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GDG-P02-F-29
	GESTIÓN DEL GASTO	VERSIÓN:	05
	ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA E INVITACION A COTIZAR	VIGENCIA:	18/11/2016
		Página 50 de 55	

11	Gestor de mecanismos de pago diferentes al evento.	Profesional de la salud con experiencia en áreas afines al objeto de la presente invitación y dos (2) años de experiencia en presentación de informes estadísticos en salud, conocimiento de manuales tarifarios y tipos de contratación por mecanismos de pago.
12	Coordinador de Conciliaciones	Profesional de la salud con experiencia en áreas afines al objeto de la presente invitación y tres (3) años de experiencia en auditoría médica y conciliaciones en entidades de salud.
13	Referente administrativo del contrato.	Profesional en administración, ingeniería industrial, ingeniería de sistemas o profesión equivalente. Experiencia certificada de dos (2) años en la gestión administrativa, incluyendo manejo de talento humano.
14	Gestor de Usuarios	Auxiliar administrativo con dos años (2) de experiencia en procesos y procedimientos administrativos en entidades de Salud.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE		CÓDIGO:	GDG-P02-F-29
	GESTIÓN DEL GASTO		VERSIÓN:	05
	ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA E INVITACION A COTIZAR		VIGENCIA:	18/11/2016
			Página 51 de 55	

ANEXO No. 5 INDICADORES

OBJETO DE INVITACIÓN Y MODELO	INDICADOR DE OPORTUNIDAD.		INDICADOR DE EFICACIA Y EFECTIVIDAD		INDICADOR DE SATISFACCION AL USUARIO	
	DESCRIPCIÓN	ESPERADO MÍNIMO	DESCRIPCIÓN	ESPERADO	DESCRIPCIÓN	ESPERADO MÍNIMO
GESTIÓN PROCESOS			Porcentaje de entidades adheridas al proyecto de autorizaciones	100%	(Número de entidades responsables del pago adheridas/ sobre total de entidades con contrato de prestación de servicios)*100	80%
			Porcentaje de autorizaciones gestionadas	100%	Numero de autorizaciones gestionadas / Total de autorizaciones requeridas	100%
			Porcentaje de cumplimiento en las metas de facturación	100%	(Valor total facturado en el periodo/Total meta de facturación mensual)*100	
	Episodios abiertos	0	Número de episodios abiertos con alta médica.	0%		
	Tiempo espera facturación	Ver Anexo No 3. Ítem 5.2	Porcentaje de radicación oportuna	Mínimo 80%	Tasa de satisfacción de usuarios	Mínimo 90%
	Tiempo de Respuesta de glosa	Según normatividad vigente (15 días hábiles)	Porcentaje de glosa inicial	Máximo 11%		
			Porcentaje de glosa definitiva	Máximo 5%		
			Porcentaje de devolución	Máximo 5%		
			Porcentaje de anulación posterior a la generación de facturas	Máximo 3%		

NOTA: Este esquema es básico, y podrá ampliarse o modificarse por parte del INSTITUTO.

16

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GDG-P02-F-29
	GESTIÓN DEL GASTO	VERSIÓN:	05
	ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA E INVITACION A COTIZAR	VIGENCIA:	18/11/2016
		Página 54 de 55	

**ANEXO No. 8
CONSOLIDADO PERFILES OFERTADOS**

  Instituto Nacional de Cancerología-ESE Colombia Por el control del cáncer						
PERFILES OFERTADOS						
PERFIL	NOMBRES Y APELLIDOS	PROFESIÓN (ES)	ESPECIALIZACIÓN (ES)	EXPERIENCIA (ENTIDAD)	NÚMERO DE MESES	FOLIO (S)

SAF/JJPA/GAGC/ATP/Ocarranza

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GDG-P02-F-29
	GESTIÓN DEL GASTO	VERSIÓN:	05
	ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA E INVITACIÓN A COTIZAR	VIGENCIA:	18/11/2016
Página 53 de 55			

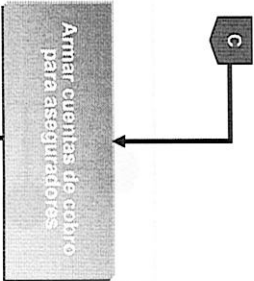
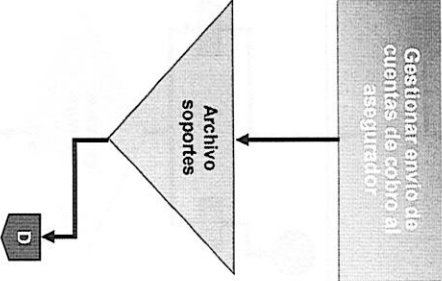
ANEXO No 7 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

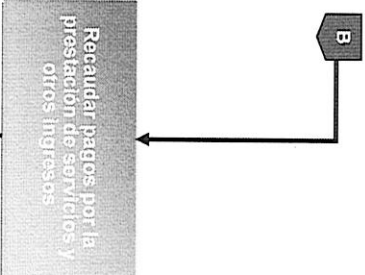
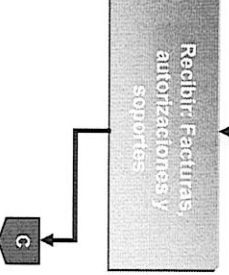
Se anexan en PDF.

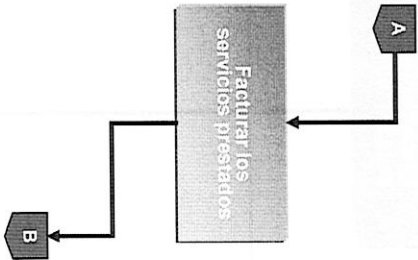
Dependencia:	Ofc. Asesora de Planeación y Sistemas	Dependencia:	Grupo de Facturación	Dependencia:	Grupo Área Gestión Comercial y del Ingreso
Fecha:	31-12-2016	Fecha:	31-12-2016	Fecha:	31-12-2016

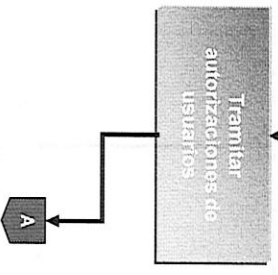
	Técnico de Glosas / Facturación (tercerizado) Auditor Médico / Facturación (tercerizado) Enfermera Auditora / Facturación (tercerizado)	Realizando la conciliación con el asegurador de acuerdo a la "GCI-P02-D-14 Descripción de la Actividad para Conciliar con Asegurador".	Cuando no se presente acuerdo en la solución de la objeción o glosa y cuando la ERP, ratifica la glosa inicial, el grupo de facturación almacena la respuesta de glosa en base de datos.	Verificación de los valores a conciliar. Acta de conciliación
11	Coordinador / Grupo Facturación (INC)	Enviando notificación por parte del coordinador del grupo de facturación al coordinador de recaudo (tercerizado) para realizar el cobro al asegurador de la cuenta o saldos pendientes una vez realizadas las etapas de análisis - respuesta de glosas y la conciliación con asegurador, según: "GCI-P03 Procedimiento para Gestión de Recaudo"	Cuando se realice la conciliación de la glosa.	la Acta de conciliación, firmada por las partes.
No	Indicador			Nivel de Asociación
1.	Porcentaje mensual de cumplimiento de las metas de radicación de facturación			Procedimiento
2.	Porcentaje de glosa recibida 2015-2016			Procedimiento
3.	Porcentaje de glosa respondida dentro de terminos 2015-2016			Procedimiento
4.	Porcentaje de cumplimiento en las metas de facturación 2015-2016			Procedimiento
"TODA VERSIÓN IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"				
ELABORÓ				
Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	Coordinador	Cargo:
REVISÓ				
Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	Coordinador	Cargo:
APROBO				
Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	Coordinador	Cargo:

	Técnico de Glosas / Facturación (tercerizado) Auditor Médico / Facturación (tercerizado) Enfermera Auditora / Facturación (tercerizado)	Verificando la cuenta, al momento de originarse la glosa o devolución, deberá analizarse y responderse con base a: "GCI-P02-D-13 Descripción de la Actividad para Análisis y Respuesta de Glosas".	Cuando la cuenta radicada ante asegurador origina devolución, objeción o glosa, Cuando es generada la glosa en la auditoría concurrente antes de la radicación.	Formato de glosa generado por la ERP. Formato diligenciado: "GCI-P02-F-14 Respuesta a Objeciones o Glosas"
	Técnico de Glosas / Facturación (tercerizado)	Con base en el formato: "GCI-P02-F-14 Respuesta a Objeciones o Glosas", elaborando documento contable (Nota Crédito) para la cuenta y por el valor aceptado en la respuesta registrada en el formato. A través de SAP "transacción IS-H CO:GLOSAS", generando el documento contable para los valores aceptados de glosa o Nota Crédito para la cuenta ó la factura. La nota crédito se genera por el tipo de documento en SAP (3,6,9,12,26,29,32). Para notas créditos no generadas por el sistema SAP se utiliza el formato: "GCI-P02-F-15 Nota Crédito".	Quando se emita respuesta de aceptación en glosa, ratificación conciliación y objeción después de devolución	"GCI-P02-F-15 Nota crédito" firmada por el generador de la respuesta y el Coordinador del Grupo de Facturación

6		Armador de Cuentas / Grupo de Facturación (tercerizado)	Realizando el armado de las cuentas de cobro de acuerdo con la "GCI-P02-D-11 Descripción de la Actividad para Realizar Armado de Cuentas de Cobro". Nota: El armado de cuentas para las entidades fondo financiero, Caprecom, secretaría de Cundinamarca y proyectos de investigación, debe realizarse de forma mensual y dentro de los plazos establecidos para las cuentas. Las demás entidades puede realizarse armado de cuenta varias veces durante el mes.	Una vez se tengan las facturas con todos los soportes para envío a la ERP.	Listado de facturas generadas en el sistema de información SAP. Cuentas de cobro generadas por ERP.
7		Armador de Cuentas / Grupo de Facturación (tercerizado)	Elaborando la planilla de radicación del día con todas las cuentas de cobro por parte del armador de cuentas (tercerizado) quién entregará al mensajero (tercerizado) la planilla y todos los soportes. El armador de cuentas (tercerizado) verifica la radicación de la cuenta de acuerdo con la "GCI-P02-D-11 Descripción de la Actividad para Realizar Armado de Cuentas de Cobro". Archivando los soportes con base a: "GAD-P01-I-02 Instructivo para Organizar Archivo de Gestión" por parte del armador de cuentas (tercerizado) Nota: Cuando las ERP se encuentran fuera de la ciudad de Bogotá, el armador de cuentas (tercerizado) se comunica con el servicio de mensajería (Interapidísimo) para la recepción de las cuentas a enviar.	Una vez las cuentas estén armadas con los respectivos RIPS	Planilla de radicación del día. Cuentas radicadas con el sello de la entidad responsable de pago.

4		Auxiliar Administrativo / Grupo de Tesorería	Realizando el recaudo de los pagos por los servicios prestados a los usuarios del instituto, de acuerdo con las actividades definidas en la "GCI-P02-D-06 Descripción de la Actividad para Recaudar Pago de Servicios en Caja". El arqueo de la caja en el instituto es ejecutado a través de la "GCI-P02-D-07 Descripción de la Actividad para Efectuar Arqueo de Caja". Cuando el usuario se acerque a la caja para la realización del pago y manifieste la incapacidad parcial o total de realizar el pago llevara a cabo la "GCI-P02-D-08 Descripción de la Actividad para Recaudar Pagos con Título Valor". Cuando al usuario se le efectue devolución de los pagos realizados el mismo día, debe llevar a cabo la "GCI-P02-D-09 Descripción de la Actividad para Devolución de Dinero Recaudado el Mismo Día". Si la solicitud es hecha en día diferente al día del recaudo debe llevar a cabo la "GCI-P02-D-10 Descripción de la Actividad para Devolución de Dinero Recaudado en Días Anteriores".	Cuando el usuario tenga que cancelar el pago de los servicios prestados. Cuando se cancelan otros ingresos al instituto.	Verificar que el usuario cancele los pagos por los servicios prestados y otros ingresos en los sitios designados por el instituto. En caso de realizar el arqueo de la caja se utiliza el formato "GCI-P02-F-07 Registro arqueo de Caja" En caso de devolución de Dinero, o si la solicitud tiene fecha diferente a la del recaudo, se utiliza el formato. "GCI-P02-F-04 Devolucion de Pagos"
5		Armador de Cuentas / Grupo de Facturación (tercerizado)	Recibiendo facturas, autorizaciones y soportes de acuerdo con: "GCI-P02-D-11 Descripción de la Actividad para Realizar Armado de Cuentas de Cobro". Nota: El armador de cuentas (tercerizado), separa las cuentas de las ERP que tienen auditoría en pre radicación para entregárselas al auditor.	Al finalizar el turno del facturador (tercerizado) adjunto a la relación de facturas generadas.	Listado de facturas generadas en el sistema de Información SAP.

	Facturador / Grupo de Facturación (tercerizado) o Técnico de referencia y contrareferencia / Grupo de Facturación (tercerizado)	Consultando el "GCI-P02-I-02 Instructivo de Usuario Facturación SAP de Pacientes". Facturando los servicios por parte del facturador (tercerizado) según: Para facturar los servicios ambulatorios ejecutar: "GCI-P02-D-03 Descripción de la Actividad para Realizar Facturación Ambulatoria". Para facturar los servicios del servicio de hospitalización ejecutar: "GCI-P02-D-04 Descripción de la Actividad para Realizar Facturación Hospitalaria". Para facturar los servicios del servicio GAICA ejecutar: "GCI-P02-D-05 Descripción de la Actividad para Realizar Facturación GAICA". Cuando el usuario solicite la cotización de los servicios, el técnico de referencia y contrareferencia (tercerizado) realizará la cotización según: "GCI-P02-D-12" Descripción de la Actividad para Realizar Cotización Integral de Servicios". Diligenciando el formato: "GCI-P02-F-06 Cotización Integral de Servicios".	Cada vez que el usuario acceda a la facturación de un servicio	Factura Generada en el sistema de información SAP módulo de facturación con su respectivo número consecutivo Formato diligenciado: "GCI-P02-F-06 Cotización Integral de Servicios" Factura impresa y firmada por el usuario.
--	--	--	---	---

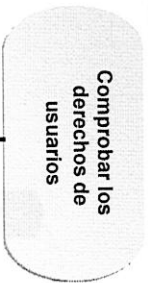
2		Técnico de Autorizaciones / Grupo de Facturación (Tercerizado)	Solicitando autorizaciones para: Pacientes que son hospitalizados por la consulta. Pacientes con orden de hospitalización del servicio de GAICA y demás procedimientos solicitados durante la hospitalización en este servicio. Tramitando las autorizaciones de acuerdo a lo establecido en "GCI-P02-D-02 Descripción de Actividad para Tramitar Autorizaciones de Usuarios Hospitalizados por GAICA ó Consulta Externa".	Cuando el médico tratante genera ordenes médicas para realizar el tratamiento.	Carpeta de Autorizaciones por Usuario. Autorizaciones de prestación de servicios. Documento de referencia y contrareferencia. Bases de datos para consulta. Formato diligenciado: "GCI-P02-F-01 Registro de solicitud de autorizaciones por vía telefónica". Censo de pacientes con autorizaciones pendientes.
---	---	---	--	---	--

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE		CÓDIGO:	GCI-P02
	GESTIÓN COMERCIAL Y DEL INGRESO		VERSIÓN:	01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE FACTURACIÓN		VIGENCIA:	31/12/2016

OBJETIVO: Lograr la generación de toda la facturación por los servicios prestados en el Instituto Nacional de Cancerología ESE de manera oportuna y eficaz, reduciendo el porcentaje de glosas y devoluciones.

ALCANCE: Desde la comprobación de los derechos de los usuarios hasta la radicación de las facturas, glosas, devoluciones y conciliaciones en las entidades responsable de pago (ERP).

RESPONSABLE: Coordinador Grupo de Facturación.

No.	QUE (Actividad)	QUIEN (Responsable)	COMO (Descripción de la Actividad o Tarea)	CUANDO	PUNTOS DE CONTROL
1		Técnico de Autorizaciones / Facturador (Tercerizado)	Verificando los derechos de usuario de acuerdo a lo establecido en: "GCI-P02-D-01 Descripción de la Actividad para Autorización de Servicios".	Cada vez que el usuario acuda a la prestación de un servicio	Base de datos de comprobación de derechos. Autorizaciones de prestación de servicios, Utilizando el formato "GCI-P02-F-01 Registro de Solicitud de Autorización por Vía Telefónica" En caso que el usuario corresponda a la convención colectiva "GCI-P02-F-19 Usuario por Convención Colectiva". Impresión del estado del paciente en las bases de datos.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GDG-P02-F-29
	GESTIÓN DEL GASTO	VERSIÓN:	05
	ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA E INVITACION A COTIZAR	VIGENCIA:	18/11/2016
		Página 55 de 55	

**ANEXO No.9
CONSOLIDADO DE EXPERIENCIA.**

Se anexa archivo en Excel.

  Instituto Nacional de Cancerología-ESE Colombia Por el control del cáncer														
EXPERIENCIA														
Ite m	# Folio en la propue sta	Nomb re de la entid ad con quien contr ató	Contr ato No.	Direcci ón entida d.	Teléfono entida d.	Nombr e del supervi sor	Objeto	Valor contrat ado inicial	Adicio nes	Val or final	Fec ha inici o	Fecha terminac ión.	Meses complet os contrata dos.	calid ad del servi cio
1														
2														
3														
4														
5														

