



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 117 DE 2014

Página 1 de 15

ANEXO TECNICO No. 3

EL INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA- EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO- INVITA A LAS PERSONAS JURÍDICAS LEGALMENTE CONSTITUIDAS EN COLOMBIA A PRESENTAR PROPUESTAS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE APOYO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECAUDO INTEGRAL DE CARTERA, GESTION DE COMPENSACIONES Y CONCILIACIONES INTEGRAL DE GLOSAS, DE LAS DIFERENTES ENTIDADES RESPONSABLES DE PAGO QUE REQUIERE EL INSTITUTO, EN FORMA TERCERIZADA, AUTOGESTIONARIA, CON AUTOCONTROL Y AUTOGOBIERNO, EN FORMA INDEPENDIENTE Y AUTÓNOMA..

1. GENERALIDADES:

El servicio se prestará en la sede del Instituto Nacional de Cancerología, Bogotá D.C., dentro de los requerimientos institucionales.

2. GLOSARIO: Para el óptimo desarrollo del proceso de gestión de cartera se debe tener en cuenta el siguiente glosario técnico:

2.1. **SAP:** Es la plataforma tecnológica bajo la cual funcionan nuestros Sistemas de Información Gerenciales los cuales integran y manejan muchos de los negocios asociados con las operaciones de producción y de los aspectos de distribución de una entidad en la producción de bienes o servicios, pero que además involucran, la gestión médica vinculada a cada episodio del paciente y a los procesos administrativos.

2.2. **Compensación en SAP:** La compensación es el procedimiento que se realiza en el sistema SAP para extinguir las obligaciones que tiene la ERP o entidad deudora, y que se realiza una vez se cancela efectivamente el valor total o parcial de la factura. El objetivo es mantener actualizados los estados de cartera. Además debe realizarse la compensación de todas aquellas partidas que se encuentren en el sistema como abiertas producto de la aplicación de pagos parciales o abono, pagos totales, notas crédito, anulación de facturas, errores de interface, o documentos contables.

2.3. **Glosa:** Las glosas son objeciones a las cuentas de cobro presentadas por las Instituciones prestadoras de servicios de salud - IPS, originadas en las inconsistencias detectadas en la revisión de las facturas y sus respectivos soportes, las cuales pueden determinarse al interior de la misma institución o por las entidades con las cuales se hayan celebrado contratos de prestación de servicios, tales como: Empresas promotoras de salud - EPS, Administradoras del régimen subsidiado - ARS, Compañías de seguros, Direcciones seccionales de salud y otras IPS.

2.4. **Conciliación de glosa:** Cuando la glosa definida anteriormente es ratificada o la respuesta inicial realizada por el INC - ESE, no aceptada por la ERP, originadas en las inconsistencias detectadas en la revisión de las facturas y sus respectivos soportes o falta de los mismos, se hace necesario realizar nuevamente su validación y respuesta, soportando técnicamente la respuesta tendiente al reconocimiento del pago del valor glosado.

2.5. **Devoluciones:** Es una no conformidad que afecta en forma total la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión preliminar y que impide dar por presentada la factura. Las causales de devolución son taxativas y se refieren a falta de competencia para el pago, falta de autorización, falta de



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 117 DE 2014

Página 2 de 15

epicrisis, hoja de atención de urgencias, soportes de medicamentos y procedimientos no pos, servicios de soportes ordenados por tutelas, factura o documento equivalente que no cumple requisitos legales, servicio electivo no autorizado y servicio ya cancelado. La entidad responsable del pago al momento de la devolución debe informar todas las diferentes causales de la misma.

2.6. ERP: Entidad responsable de pago. Se consideran como tales las direcciones departamentales, distritales y municipales de salud, las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado, las entidades adaptadas y las administradoras de riesgos profesionales.

2.7. Episodio en SAP: Es cada uno de los eventos que tiene un paciente en salud. Un episodio puede ser ambulatorio, hospitalario o de Urgencias y en SAP equivale a un número.

2.8. SIAPINC: Sistema de Información de Apoyo a procesos del Instituto Nacional de Cancerología E.S.E.

2.9. Gestión de letras y demás títulos valor: Es el proceso que consiste en documentar, soportar, evidenciar y dar cuenta de la gestión realizada para el cobro de letras o títulos valor. Se deben llevar indicadores de valores recaudados y valores pendientes de cobro, bases de datos de los deudores tanto clientes institucionales como particulares, circularizaciones, llamadas telefónicas y demás actividades que demuestren la gestión realizada.

II.- REQUERIMIENTOS PARA EL OBJETO CONTRACTUAL:

1. GENERALIDADES DE CARTERA

1.1. La cartera institucional está clasificada así:

- **Venta de servicios:** Corresponde al recaudo efectuado sobre la cartera generada por cuenta de la venta de servicios durante el año fiscal en curso.
- **Vigencia anterior:** Corresponde a la facturación dejada de recaudar en el periodo correspondiente entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del año anterior.
- **Otras vigencias:** Corresponde a la cartera por recaudar de las vigencias fiscales precedentes a la del año inmediatamente anterior.

1.2. Componentes del recaudo.

Hace parte del recaudo para efectos del contrato cualquier ingreso que perciba el INC – ESE, como consecuencia de la venta de servicios de salud independientemente del modo de ingreso, anticipo, pago anticipado, pago directo. (Salvo las exclusiones manifestadas en la convocatoria)

La meta de recaudo institucional promedio mensual es de nueve mil quinientos (9.500) millones de pesos, para un total de veintinueve mil ciento cincuenta (29.150) millones de pesos en tres (3) meses y dos (2) días de contrato. Este último valor es la meta de recaudo. El valor es aproximado y será ajustado a la meta institucional anual en la siguiente vigencia.

1.3. Glosa y estado de cartera. Se anexa reporte con corte a 31 de Octubre de 2014 el cual solo constituye un referente de información para el oferente.



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 117 DE 2014

Página 3 de 15

CUENTAS POR COBRAR SERVICIOS DE SALUD A OCTUBRE DE 2014		
ITEM	CONCEPTO	VALOR
1	TOTAL CUENTAS POR COBRAR DE EXIGIBILIDAD INMEDIATA	55.870.907.696
2	FACTURACION MES DE OCTUBRE DE 2014	13.162.428.475
3	CUENTAS POR COBRAR NO VENCIDAS	8.395.945.184
4	CUENTAS POR COBRAR NO RADICADAS (SEPTIEMBRE DE 2014)	1.082.726.654
5	GLOSAS Y DEVOLUCIONES (A OCTUBRE DE 2014)	28.769.755.930
6	CUENTAS POR COBRAR ENTIDADES EN LEY 550	98.681.683
7	EN COBRO JURIDICO	20.399.682.383
8	ENTIDADES EN LIQUIDACION	6.217.128.124
9	TOTAL CUENTAS POR COBRAR	133.997.256.129

2. DESARROLLAR LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE CARTERA Y CONCILIACIÓN DE GLOSAS:

2.1.). **Gestión de cobro:** a). Circularización de saldos a las diferentes Entidades Responsables de Pago. b). Solicitud mediante oficio a cada deudor los soportes del pagos efectuados y la relación de facturas a aplicar los pagos. c). Circularización o solicitudes de pago de títulos valor ante los usuarios particulares que presenten deudas respaldas por títulos valor. d). Cruce y conciliación contable de la cartera, identificando los pagos o abonos, los montos glosados o en devolución y demás situaciones que afectan el pago oportuno de la factura. e). Recaudo integral de cartera por prestación de servicios de salud contratados por las diferentes ERP, recaudo por convenios docentes, gestión de cobro de títulos valor a usuarios. F). Realizar reuniones y visitas de acercamiento a las diferentes ERP que permitan la gestión de cartera.

2.2.). **Identificación, aplicación y compensación de pagos:** a). Identificación y análisis de la cartera. b). Aplicación y compensación en el sistema de información institucional (SAP) de los pagos parciales o abonos, de pagos totales, de notas crédito, de facturas anuladas, de diferencias de pagos en cantidades autorizadas, de errores de interface, y demás documentos y registros de SAP que afecten la cartera. c). Solicitud de notas crédito al área contable y compensación de las mismas, actas de conciliación de glosas y demás documentos necesarios para compensaciones. d). Depuración de la cartera de la vigencia actual y vigencias anteriores.

EL CONTRATISTA deberá realizar la gestión integral del 100% de las compensaciones totales, parciales y de todo origen que se requieran.

Todos los soportes de pago que remitan las Entidades Responsables de Pago, deben ser compensados en el sistema SAP de forma permanente regular, continua y calidad en el registro, y por ningún motivo se deben acumular.

Para efecto de las compensaciones, éstas se harán a los montos totales o parciales. Así mismo, al finalizar el contrato, el contratista contará con un término no mayor a dos meses para efectuar las compensaciones que tenga pendientes, de igual manera, el contratista



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 117 DE 2014

Página 4 de 15

deberá realizar la entrega de un informe de los pagos pendientes de compensar, que contenga como mínimo: la ERP, cuenta de cobro y detallado de facturas y valor por compensar. Las actividades de compensación no realizadas, serán descontadas del pago final del contrato o reclamadas en la liquidación final del mismo.

2.3.). **Gestión jurídica para recaudo:** a). Desarrollar las actividades inherentes a la gestión de cobro pre jurídico y jurídico. b). Alistar y aportar el material probatorio y demás soportes para inicio de cobro jurídico. c). Presentar ante comité de dirección de cartera, las entidades que presenten mora en los pagos y que se consideren para cobro jurídico, con el fin de que sea autorizado el inicio del proceso por éste comité.

2.3.1.). **Cobro jurídico**

COBRO JURIDICO
responderá como compensación por la gestión judicial adelantada, el valor que fije el respectivo despacho judicial como costas judiciales, a cargo del demandado.
El Juez decide no fijar costas o estas son inferiores al 12%, el Instituto concurrirá hasta completar el porcentaje antes indicado, sobre el total de la liquidación del crédito, más IVA.
Además de lo anterior será del contratista un porcentaje equivalente al 30% más IVA del valor liquidado como intereses, indexaciones o actualizaciones a cargo del demandado.
En ninguno de los casos anteriores se afectará o disminuirá como consecuencia de esta operación el valor del capital cobrado judicialmente de propiedad del Instituto. Los dineros que le correspondan al contratista en este caso serán retirados directamente de los despachos judiciales.
Al iniciarse el proceso el demandado entra en liquidación, es intervenido o se acoge a restructuración empresarial, se continuará la representación y percibirá a título de compensaciones el 10% más IVA del valor efectivamente reconocido y pagado a cargo del Instituto.
Independientemente si en aras de obtener un ingreso rápido de recursos el INSTITUTO decide conciliar y concurrir al pago de la compensación del contratista, el valor reconocido a su cargo no podrá ser superior al 5% del valor del capital que se reconozca. En todo caso, la sumatoria de las compensaciones reconocidas por el INSTITUTO y el demandado no podrán superar, en este caso, el 10% del valor efectivamente reconocido y pagado.
El contratista asumirá el valor de las fotocopias, pólizas, honorarios de peritos o cualquier otro auxiliar de la justicia que se requiera dentro del proceso, autenticaciones y demás gastos exceptuando únicamente las fotocopias de los documentos iniciales de la presentación de la demanda las cuales serán a cargo del INSTITUTO.
Los viáticos del personal que utiliza el contratista en el desarrollo del objeto contractual serán a cargo de este.

2.3.2.). **Especificaciones del cobro jurídico.** La gestión jurídica se realizará de acuerdo con instrucciones generales que suministra el Instituto. El comité de cartera en cabeza del Director del Instituto definirá a qué entidades se les realizará cobro jurídico.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 117 DE 2014

Página 5 de 15

•El cobro se realizará por el sistema de cuota Litis, en orden a que el oferente adjudicatario sólo recibirá compensación por la labor contratada en la medida que se obtengan resultados favorables al Instituto, con el ingreso efectivo de los dineros y siempre a cargo del demandado o deudor. El cobro jurídico se pagará de acuerdo con lo pactado, teniendo en cuenta que siempre se respetará el capital inicial de la deuda en favor del Instituto.

•Los cobros que se tramiten por vía judicial y para los que se hayan conferido poder en favor del contratista durante la ejecución, serán ejecutados por éste hasta la finalización del proceso judicial por cualquier causa legal. No obstante las actividades de cobro cesarán en caso de renuncia aceptada del poder, o revocatoria por parte del Instituto por justas causas que impidan su continuidad en el marco de la normatividad vigente. En éste último evento el reconocimiento de honorarios se realizará de acuerdo con las obligaciones existentes en vigencia del contrato, independiente de la finalización o liquidación del mismo y sin perjuicio de lo que defina el juez competente dentro del trámite incidental de regulación de honorarios.

2.3.3.). **Especificaciones de la gestión de cartera.** Los acuerdos de cartera y conciliaciones extrajudiciales deben tener el aval del supervisor del contrato o del Director General. Los viáticos y gastos de viaje del personal que utilice el oferente en desarrollo del objeto contractual, estarán a cargo del contratista. Los pagos quedan subordinados a las sumas efectivamente recaudadas a favor del Instituto, previa verificación de su ingreso a través del área de Tesorería, para los casos que aplique y en lo demás, según los términos del contrato y del poder respectivo.

2.4.). **Conciliación de glosas:** a.) Análisis, revisión y preparación de toda la información necesaria (documentos soporte) para llevar a la cita de conciliación, los cuales puede consultar en el sistema de información institucional SAP. b.) Programar o solicitar cita de reunión de conciliación con auditores de las entidades. c.) Realizar acta de conciliación con los temas tratados en la reunión, incluyendo los acuerdos de pago y fechas de pago. d.) Revisión, análisis y compensación en el sistema SAP, de las facturas conciliadas y legalizadas. e.) Rendir los respectivos informes de gestión donde se detallen los resultados de indicadores de eficacia y oportunidad. f.) Informar oportunamente las situaciones adversas del proceso que no permitan la respuesta oportuna de la conciliación. g.) Realizar informe de las glosas a conciliar ante el supervisor del contrato que incluya el valor glosado, el valor a aceptar y la justificación de la aceptación. h.) Realizar las actas de conciliación ante las entidades responsables de pago. i.) Solicitar el aval de conciliación al supervisor del contrato. j.) Realizar las notas crédito necesarias para compensar la facturación de glosa aceptada en conciliación.

2.5.). **Información:** a). Generar, analizar y hacer entrega de los informes e indicadores de recaudo, de conciliación de glosas, cumplimiento a metas, rotación de cartera, cartera vencida, cartera por edades, entidades en liquidación, gestión de letras, partidas abiertas, partidas compensadas en el periodo y demás informes que la Institución solicite en relación con la gestión de cartera. b). Presentar el informe de gestión ante el comité de dirección de cartera.

Se debe dar cumplimiento oportuno a todos los informes internos y externos, incluyendo los entes de control, de acuerdo con los contenidos de SAP y las normas contables y legales



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 117 DE 2014

Página 6 de 15

que rigen al Instituto. Se resaltan los reportes siguientes: Circular única de la Supersalud, Circular 035 de 2000, resolución 421 de 2011 e Informe SIHO decreto 2193 de 2004. Todo lo anterior dentro de los plazos, calidad de registro y formalidades establecidos institucional y legalmente.

De igual manera el contratista será responsable de la presentación y entrega de todos los informes requeridos por las áreas internas del Instituto para que se puedan hacer los cierres contables en las fechas establecidas por los entes de control, colaborando con la debida celeridad y eficiencia para no entorpecer las actividades propias del Instituto.

3. VALOR A PAGAR POR GESTION INTEGRAL DE RECAUDO DE CARTERA, COMPENSACIONES Y CONCILIACIÓN DE GLOSAS. El valor a pagar mensualmente por la gestión integral de cobro de cartera y conciliación de glosas, corresponde al resultado: a). Al recaudo efectivo total de cartera del mes correspondiente (descontando el valor de ingresos por giro directo), se pagará sobre el 100% del ingreso, y b). A los ingresos totales por giro directo del mes se pagará sobre el 80% del ingreso por esta modalidad. La sumatoria de estos dos valores (100% ingreso gestión de cartera (exceptuando el valor por giros directos) y 80% de ingreso por giro directo) será la base de ingresos para el cálculo del pago por la gestión integral de cartera y conciliación de glosas. (BASE DE INGRESOS PARA EL CÁLCULO DE PAGO = 100% INGRESOS - TOTAL GIRO DIRECTO + 80% GIRO DIRECTO). Para cada pago debe presentarse la factura correspondiente con el lleno de los requisitos legales y el certificado de ingresos expedido por la Coordinación de tesorería.

Nota: El recaudo efectivo del mes corresponde al total de ingresos por la gestión integral de cobro de cartera por prestación de servicios de salud, gestión jurídica para recaudo, recaudo por convenios docentes, los pagos provenientes de usuarios particulares, Entidades Responsables de Pago (ERP) o clientes que realizan los pagos por consignación o pago previo al servicio requerido, diferentes a giro directo. Se exceptúa del recaudo por gestión de cobro de cartera, los ingresos correspondientes al giro directo del régimen contributivo y subsidiado que efectúa el Fosyga, en cumplimiento de las normas legales vigentes.

Para proceder a realizar el pago mensual al contratista, éste deberá entregar al día de forma integral, completa y a satisfacción del supervisor, el informe mensual de la gestión a su cargo.

El oferente adjudicado deberá adelantar las gestiones de cobro, análisis, registro de cartera y compensaciones de pagos o abonos, notas crédito, anulaciones o demás documentos contables que afecten la cartera en el sistema SAP de forma permanente, regular y continua. De igual manera debe proceder con la gestión de conciliación de glosas.

Al terminar el contrato, contará con un término no mayor a dos (2) meses a partir de la finalización del contrato, para poner al día toda la información requerida que estuviera pendiente. La gestión no realizada por parte del contratista y atribuible a éste, será descontada del pago final o de la liquidación del contrato.

3.1. El porcentaje de pago se distribuye así: EL VALOR FINAL DEL PAGO MENSUAL por la gestión integral de cartera, compensaciones y conciliación de glosas, se calculará aplicando



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 117 DE 2014

Página 7 de 15

a la base de ingresos para el cálculo, el porcentaje ofertado por el CONTRATANTE. VALOR FINAL DEL PAGO MENSUAL = (BASE DE INGRESOS PARA CÁLCULO*%OFERTADO) y el pago se realizará de acuerdo al porcentaje de valoración de las actividades tal como se describe en la siguiente tabla:

ACTIVIDAD	% A PAGAR POR ACTIVIDAD
1. RECAUDO Y CONCILIACIÓN	80,00%
2. COMPENSACIÓN	15%
3. LIQUIDACIÓN	5%
TOTAL	100,00%

3.1.1. Primer pago. Pago por gestión de cartera y conciliación de glosas: El valor a pagar mensualmente por la gestión integral de cartera y conciliación de glosas, corresponde al resultado de aplicar el ochenta por ciento (80%) descrito en la tabla de actividades, al VALOR FINAL DE PAGO MENSUAL. (80%*VALOR FINAL DE PAGO MENSUAL).

3.1.2. Segundo pago. Pago por compensación: Una vez el contratista adjudicado de gestión integral de cartera realice la entrega del informe de gestión correspondiente a las partidas compensadas en el periodo en el cual se evidencie:

- La compensación del total de pagos parciales o totales correspondientes a ingresos por facturación de la radicación del mes inmediatamente anterior que cuenten con los soportes de pago expedidos por la Entidad Responsable de Pago, para su aplicación.
- La compensación como mínimo de 25000 registros de depuración correspondientes a partidas abiertas represadas.

El supervisor aplicará el quince por ciento (15%) descrito en la tabla de actividades por concepto de compensaciones, al VALOR FINAL DE PAGO MENSUAL. (15%*VALOR FINAL DE PAGO MENSUAL).

En tanto no se cumplan los dos criterios (compensación del total de pagos parciales o totales correspondientes a ingresos por facturación de la radicación del mes inmediatamente anterior y La compensación como mínimo de 25000 registros de depuración correspondientes a partidas abiertas represadas) no se autorizará el pago por compensaciones.

Es responsabilidad del contratista compensar la totalidad de partidas abiertas correspondientes a pagos totales y parciales, que cuenten con los soportes necesarios expedidos por las Entidades Responsables de Pago. De igual manera, es responsable de la solicitud de notas crédito al área contable y compensación de notas crédito, anulaciones, y demás documentos contables referentes a la cartera. Se exceptúan los casos debidamente justificados y debidamente soportados y validados por el supervisor del contrato.

3.1.3. Tercer pago. Pago para liquidación del contrato: El Instituto reservará el cinco por ciento (5%) del VALOR FINAL DE PAGO MENSUAL, para realizar una conciliación definitiva al momento de liquidar el contrato de acuerdo con los siguientes criterios:

2



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 117 DE 2014

Página 8 de 15

- La liquidación incluye la responsabilidad integral de gestión de cartera y conciliación de glosas.
- Compensación de pagos totales y parciales, anulaciones, notas crédito, conciliaciones y demás documentos contables que afecten la cartera.
- 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.
- 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.
- En caso de 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.

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:

- Informe de gestión de cartera
- Informe de gestión de la gestión jurídica
- Informe de gestión de conciliaciones
- Informe de gestión de compensaciones pendientes y realizadas
- Informe de gestión de letras

Los informes deben entregarse por separado y deben contar con las mismas características de calidad de los informes mensuales.

EXCLUSIÓN DE RESERVA. El Instituto no hará reserva del porcentaje tratado en el punto anterior para liquidación del contrato, en los periodos que el CONTRATISTA supere el mínimo de registros establecidos en la compensación, es decir:

- Que se realice la compensación del total de pagos parciales o totales correspondientes a ingresos por facturación de la radicación del mes inmediatamente anterior que cuenten con los soportes de pago expedidos por la Entidad Responsable de Pago, para su aplicación.
- Que la compensación de depuración correspondientes a partidas abiertas represadas, supere los 25.000 registros.

En ningún caso un mismo recaudo podrá pagarse dos veces. Es decir no se pagará el recaudo, que ya hubiere sido reconocido previamente a la entidad contratista.

4. INFORMACION GENERAL.

4.1. La presente convocatoria incluye gestión de cartera entre los que se encuentra el cobro por prestación de servicios de salud y convenios docentes, cobro jurídico y preparación de soportes, informes de gestión, compensación en SAP de todos los valores recaudados y aquellos que se generen por aplicación de pagos, notas crédito, conciliaciones, anulaciones, y refacturaciones.

4.2. Parámetros en la prestación:

- 4.2.1. Recibir y entregar en buen estado al Instituto el inventario de bienes, equipos y



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 117 DE 2014

Página 9 de 15

elementos que sean entregados para el desarrollo del objeto de la presente convocatoria.

- 4.2.2. Cancelarle al Instituto el valor comercial de los bienes, equipos y elementos entregados para el desarrollo del objeto de la presente convocatoria que sean hurtados o dañados en la ejecución del contrato.
- 4.2.3. Garantizar una reserva de talento humano disponible y entrenado para proveer las ausencias que se presenten de alguno de sus asociados o trabajadores (licencias de maternidad, incapacidad, permisos, retiro) con el fin de no alterar la prestación del servicio.
- 4.2.4. Alinear su sistema de control de calidad con el sistema de control de calidad del Instituto que permita monitorear el proceso de gestión de recaudo de cartera.
- 4.2.5. Conciliar mensualmente la información generada con las áreas de cartera y contabilidad.
- 4.2.6. Entregar informe mensual según parámetros exigidos por el Instituto.
- 4.2.7. Presentar los informes de ley dentro de los términos establecidos.
- 4.2.8. Cumplir con las normas del Archivo General de la Nación en los archivos documentales generados durante la ejecución del contrato.
- 4.2.9. Gestionar paz y salvo del supervisor al finalizar el contrato.
- 4.2.10. Contar con un Líder de cartera quien será el interlocutor válido ante el Instituto.
- 4.2.11. Realizar la revisión y hacer la validación de SAP al inició del contrato, lo cual constará en el acta de inicio del mismo.
- 4.2.12. Garantizar un óptimo servicio al cliente bajo los siguientes parámetros: oportunidad, resolutivez, amabilidad, calidad y calidez.
- 4.2.13. Desarrollar los procesos y procedimientos definidos por el Sistema de Calidad Institucional y publicados en SIAPINC (VER ANEXO 7)

5. MATERIALES E REQUERIDOS:

- 5.1. Papelería y elementos de oficina: El CONTRATISTA suministrará la papelería requerida para sus actividades, así como los elementos básicos de operación: esferos, cinta, cosedoras, saca ganchos, etc., que se requieran para la operación en el Instituto.

6. SOPORTE LOGISTICO:

- 6.1. Sistema de información: El Instituto cuenta con un Sistema de Información SAP en línea. La historia clínica es electrónica y se capacitará al grupo en el uso de esta herramienta. La información se registra y procesa en SAP.
- 6.2. Seguridad. El CONTRATISTA contribuirá a la seguridad y dará cumplimiento a las políticas y procesos de seguridad institucional.
- 6.3. Adecuaciones. Toda adecuación física de las áreas requiere el visto bueno o la aprobación del Instituto.
- 6.4. Archivo documental. El CONTRATISTA acepta las políticas, normas y criterios para el archivo de la documentación, establecidas por el Instituto. En todo caso se dará cumplimiento a los procesos institucionales relacionados con archivo y gestión documental, permitiendo de esta manera uniformidad y continuidad en la gestión documental que lleva a cabo el operador.
- 6.5. Carnetización e ingresos. El ingreso al Instituto se realizará de acuerdo con las



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 117 DE 2014

Página 10 de 15

políticas, normas y criterios establecidos por el Instituto. El uso del carné es obligatorio y se usará el carné establecido por el Instituto. Sin excepción todos los integrantes del operador, deberán usar y portar el carné en desarrollo de sus actividades. El CONTRATISTA cancelará al Instituto el valor de los carnés generados para sus trabajadores. El valor a cancelar será el vigente al momento de la expedición del carné.

6.6. **Inventarios.** El Instituto establecerá los mecanismos de control, uso, ingreso y salida de elementos. Así mismo los mecanismos de control y vigilancia sobre los elementos en general que hagan parte del contrato.

6.7. **Dotación y elementos de protección.** El contratista dará cumplimiento a los requerimientos legales de dotación y protección, en especial cumplimiento de acuerdo con el tipo de riesgo establecido.

6.8. **Traslado de personal.** El responsable en Seguridad y Salud Ocupacional de la Empresa proveedora, en especial para el levantamiento de la matriz de riesgos, deberá tener disponibilidad para desplazarse a la sede del Instituto y los gastos que se generen por este concepto estarán a cargo exclusivo del proveedor.

6.9. **Situaciones especiales.** Para todo efecto la entidad CONTRATISTA, tiene las responsabilidades legales y exclusivas derivadas de su carácter de empleador.

7. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

7.1. **Continuidad.** Los proponentes deberán presentar un Plan de Continuidad del Servicio

7.2. **Oportunidad.** Deben cumplirse los parámetros de oportunidad establecidos.

7.3. **Calidad.** Cumplir con parámetros de calidad.

7.4. **Servicio al cliente.** El servicio debe ofertarse con calidez, amabilidad y humanización.

8. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

8.1. **Procedimientos requeridos:** Desarrollar los procedimientos conforme a lo establecido en el Manual de Procesos y Procedimientos publicado en el Sistema de Apoyo a Procesos (SIAPINC) (ver anexo 7)

9. DISPOSICIONES GENERALES PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

- El oferente se obliga a no CONTRATAR personal menor de 18 años de edad.
- El contratista deberá presentar una relación de los trabajadores que ocupará para la ejecución del contrato, quienes además, deberán presentar el correspondiente documento de identidad a la entrada del Instituto. Así mismo el contratista deberá informar al supervisor del contrato oportunamente todos los cambios que efectuará en el personal y acreditar iguales condiciones requeridas.
- El INC suministrará un carné para el ingreso a la entidad. El contratista deberá cancelar la suma estipulada por el Instituto por cada carné. En caso de pérdida el responsable deberá cancelar el valor correspondiente. Este carné debe entregarse al término del contrato y/o vinculación de la persona.
- El personal del contratista cumplirá con el Código de Ética Institucional, así como todas las normas legales y reglamentarias.



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 117 DE 2014

Página 11 de 15

- Todo el personal del contratista deberá estar debidamente capacitado en relaciones humanas, atención humanizada, servicio al cliente, gestión de cartera, normatividad relacionada con la cartera hospitalaria, SAP, entre otras.
- Todos los datos e informaciones a los cuales tuviera acceso el contratista desde cuando se encuentre preparando la propuesta y durante la ejecución del posible contrato serán mantenidas en forma confidencial. Esta confidencialidad será continua y no vence ni por terminación ni por caducidad del contrato.
- El contratista deberá hacer entrega de soportes, e informes solicitados por los supervisores del contrato o a través de requerimiento realizados por la Subdirección Administrativo y financiero.

10. TALENTO HUMANO

- 10.1. Perfil de Talento Humano. Se requiere que el CONTRATISTA conforme un grupo con las características contenidas en el Anexo # 1.
- 10.2. Líder de gestión de cartera. El líder de gestión de cartera deberá ejercer un liderazgo y gestión permanente de manera que se garantice la ejecución efectiva del objeto contractual. Así mismo, dispondrá de mecanismos efectivos de comunicación cuando se requiera contactarlo. El Instituto no aceptará como interlocutor válido a una persona con perfil diferente al ofertado como líder del proceso de cartera quien será responsable de la gestión del proceso de cartera y conciliación de glosas.
- 10.3. Garantía de perfiles. El CONTRATISTA debe garantizar que todos los perfiles estén durante toda la ejecución del contrato y con la suficiencia adecuada para dar cumplimiento oportuno, eficiente y con calidad para el cumplimiento del objeto contractual de acuerdo con los criterios, indicadores e informes contenidos en la presente convocatoria.
- 10.4. Competencias adicionales que se requieren del talento humano y que serán verificadas en el Acta de Inicio del contrato:
- Conocimientos en módulo de cartera en SAP.

El Instituto verificará durante la ejecución del contrato el cumplimiento de los perfiles requeridos y la gestión del personal a cargo del CONTRATISTA, después de lo cual podrá realizar requerimientos específicos.

10.5. Se debe anexar información relacionada con la experiencia del proponente, de acuerdo con lo establecido en los términos

10.6. El oferente debe cumplir con los siguientes criterios en la gestión de talento humano:

- A todas las personas vinculadas por el tercero, se les debe garantizar pleno cumplimiento de las garantías laborales. De ello será responsable exclusivamente el contratista y en caso de ser citado el Instituto, deberá salir al saneamiento de lo que hubiere, sin perjuicio del reconocimiento de los daños que se le ocasionen a la entidad.
- Contar con Plan de Bienestar. Se armonizará con el Plan Institucional, sin que ello signifique ningún tipo de vinculación con el Instituto.
- Contar con Plan de Capacitación. Se armonizará con el Plan Institucional.

8



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 117 DE 2014

Página 12 de 15

- Contar con Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional. Se armonizará con el programa Institucional.
- Contar con Proceso de Selección.
- Contar con Guía de Inducción y Reinducción. Se armonizará con el Plan Institucional.
- Novedades de retiros e ingresos. Deben reportarse inmediatamente al supervisor del contrato.
- Contar con historias laborales que cumplan con los requerimientos de gestión documental armónico con las historias laborales del Instituto.

10.7. El oferente adjudicado deberá garantizar:

- Se desarrollen actividades de gestión de Talento Humano, a través de los programas de Bienestar, Capacitación y Salud Ocupacional de común acuerdo y de forma coordinada con las actividades del Instituto.
- Realizar de forma obligatoria inducción y reinducción a sus servidores.
- Dotar al trabajador de elementos de confort y adaptaciones necesarias para desarrollar su labor en el caso que por una condición de salud por parte de la ARL o EPS le sean emitidas recomendaciones médico-laborales.
- El personal que preste servicios, deberá tener un carné de ingreso (no de identificación) obligatorio para acceder al Instituto, igualmente deberá estar debidamente identificado con el carné expedido por el oferente, carné que lo identifica como empleado de la entidad contratada. Además carné de la ARL.
- Garantizar el cubrimiento permanente del servicio y de los procesos, por lo que el suministro del talento humano debe ser continuo.
- Se cuente con personal permanente garantizando la atención del talento humano a su cargo que cubra todos los turnos y jornadas del Instituto (jornada ordinaria, mañana, tarde y noche), en caso de aplicar de acuerdo con el objeto contractual y los turnos y jornadas solicitados.
- Se dé cumplimiento con toda la normatividad laboral y del Sistema General de Seguridad Social.
- Mensualmente se adjunte a la facturación, el pago de afiliación al Sistema General de Seguridad Social (ARP, EPS y AFP), pago de Parafiscales incluyendo afiliación a Caja de Compensación.
- Disponer de un sistema de historias laborales acorde con las normas de gestión documental.
- Dar aviso oportuno de aquellos aspectos que puedan generar obstáculos para el desarrollo de la prestación del servicio.
- Todo requerimiento o novedad en la prestación del servicio, debe ser mediante comunicaciones escritas avaladas únicamente por el Interventor del contrato.
- Cumplir con la reglamentación vigente.

10.8. Seguridad y salud ocupacional

- Mantener actualizado el panorama de riesgos de la empresa acorde a los riesgos presentes en el Instituto.
- Presentar copia del Formato Único de Reporte de Accidente de Trabajo y realizar la investigación de los accidentes de trabajo ocurridos en las instalaciones del Instituto o



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 117 DE 2014

Página 13 de 15

desarrollando actividades relacionadas con el objeto del contrato en máximo 15 días calendario posterior a la ocurrencia del accidente.

- Establecer mecanismos para el reporte y seguimiento de condiciones de salud del personal.
- Si en el desarrollo del objeto del contrato se realizan tareas de alto riesgo se debe diligenciar el formato de permiso de tareas de alto riesgo y validarlo con el grupo de salud ocupacional previo al desarrollo de la actividad, entregando copia del mismo.
- Se debe garantizar la divulgación del plan de emergencias al personal desde el inicio de la labor.
- El personal debe tener conocimiento de la ARL a la cual se encuentra afiliado y los procedimientos para el reporte y atención de accidentes de trabajo.
- Presentar un informe de seguridad y salud ocupacional que incluya índices de accidentalidad y enfermedad laboral, actividades de promoción y prevención realizadas, entrega de elementos de protección personal.
- El oferente debe garantizar que el personal conoce los procesos y procedimientos definidos en el Instituto para la prestación de sus servicios tales como protocolos de atención, manual de bioseguridad, manual de protección radiológica, entre otros.
- El personal que se desempeñe en áreas asistenciales debe tener el esquema de vacunación definido en el manual de bioseguridad institucional.
- Participar en las actividades de promoción y prevención en seguridad y salud ocupacional que sean organizadas por el Instituto.
- Garantizar la realización de valoraciones médicas de ingreso, periódicas, pos incapacidad y de retiro del personal con los respectivos exámenes complementarios a que haya lugar.

10.9. Sistema de Seguridad y salud ocupacional. Guía de componentes:

- Política de Seguridad y Salud Ocupacional
- Política para la Prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y Drogas.
- Actividades propuestas en los subprogramas de higiene industrial, seguridad industrial y medicina preventiva y del trabajo.
- Modelo de reporte mensual de estadísticas de accidentalidad con los índices de severidad, frecuencia y lesiones incapacitantes.
- Cronograma de entrenamiento y capacitación en Ambiente, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
- Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.
- Acta de conformación del Comité Paritario de Salud Ocupacional o vigía ocupacional y última acta de reunión.
- Acta de conformación del comité de convivencia laboral
- Listado de elementos de protección a utilizar durante la actividad referenciando el tipo de elemento, normas técnicas que debe cumplir, personal al que se le entrega y frecuencia de cambio.
- Exámenes médicos de ingreso previo al inicio de las actividades del personal que laborará en el Instituto incluyendo exámenes complementarios a que haya lugar.
- Compromiso de entrega periódica de dosimetría de radiaciones ionizantes y reporte oportuno de los informes de dosimetría riesgo si el contrato tiene relación con éstas actividades.
- Formato de permiso de trabajo para actividades de alto riesgo si el contrato tiene relación con éstas actividades.
- Nombre y datos de contacto del responsable de Salud Ocupacional de la Empresa y del



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 117 DE 2014

Página 14 de 15

delegado para el Instituto en los temas de seguridad y salud ocupacional.

11. PARÁMETROS DE CALIDAD:

El CONTRATISTA, en caso de ser escogido se debe comprometer a:

- 11.1. Presentar un equipo humano con la calidad requerida y certificada para el proceso. El proveedor deberá disponer de un recurso humano idóneo y suficiente para el cumplimiento de las actividades.
- 11.2. Participar en los procesos que adelante el sistema de desempeño institucional (Modelo integrado de gestión de la calidad) con el objeto de crear valor en la prestación de los servicios, en una relación mutuamente beneficiosa.
- 11.3. Participar activamente en los proyectos específicos del sistema de desempeño institucional, como son Acreditación, NTCGP 1000-2009 y las demás que el Instituto decida implementar.
- 11.4. Definir de manera conjunta los criterios de evaluación en calidad para la prestación de servicio, con el Instituto; teniendo presente la independencia de las partes dentro del contexto contractual.
- 11.5. Demostrar la implementación de controles de calidad tanto de proceso como de resultado. El proveedor aceptará que la oficina de gestión de la calidad realice en cualquier tiempo el control de calidad y verificación de los estándares de calidad de los servicios ofrecidos.
- 11.6. Generar información tanto para reportes obligatorios de calidad como los que requiera el sistema de calidad institucional de manera oportuna y veraz. Se tomará como referente la normatividad vigente.
- 11.7. Aceptar la evaluación y reevaluación del proveedor en términos de la calidad de la prestación del servicio. Incluye la obligación de dar respuesta a quejas dadas por los usuarios del servicio. Acatar las recomendaciones de la supervisora de acuerdo a los informes mensuales que elaborará dicha oficina y en caso de incumplimiento por parte del proveedor, establecer las responsabilidades, correctivos y sanciones a que haya lugar.
- 11.8. Aportar los indicadores requeridos en los presentes términos de referencia y los demás que el supervisor solicite.
- 11.9. Gestionar los planes de mejora que sean de su competencia de manera efectiva, desde los hallazgos detectados hasta el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas, según el caso.
- 11.10. Resolver las discrepancias de la calidad esperada por el Instituto en el contexto de la prestación del servicio.
- 11.11. Garantizar el mantenimiento y conservaciones de los bienes institucionales (Infraestructura y equipamiento).
- 11.12. Contribuir a la resolución de los hallazgos establecidos por la auditoria concurrente de las ERP. En caso de no resolución, asumir la responsabilidad a que dé lugar.

12. ARRIENDO DE EQUIPOS, PUESTOS DE TRABAJO.

- 12.1. Equipos: El Instituto cuenta con los equipos y la tecnología requeridos para el desarrollo de las actividades. Para el caso de los equipos que sean necesarios en el proceso



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 117 DE 2014

Página 15 de 15

y que por requerimiento técnico deban ser aportados por el Instituto, éste los aportará para la ejecución de los procesos y el tercero los recibirá bajo la figura de mera tenencia. El Instituto tendrá a su cargo el mantenimiento preventivo y correctivo. El aseguramiento de los bienes estará a cargo del Instituto. La custodia, cuidado y responsabilidad de los elementos estará a cargo del contratista. En caso de daño o pérdida de elementos, atribuibles al contratista éste responderá reparando o restituyendo el bien o pagando el valor correspondiente. El proveedor cancelará como compensación de la utilización de la infraestructura y logística del Instituto descrita más adelante. Estos valores se descontarán mensualmente del valor neto a pagar al CONTRATISTA.

Los equipos estándar requeridos y su costo se presentan a continuación:

VALOR ARRENDAMIENTOS CARTERA				
ITEM	EQUIPO O CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO MENSUAL (IVA INCLUIDO)	VALOR TOTAL
1	IMPRESOR ALL-IN-ONE	10	104.400,00	1.044.000,00
2	IMPRESORA LASER MULTIFUNCIONAL	1	93.600,00	93.600,00
3	ARRENDAMIENTO PUESTOS DE TRABAJO	10	40.000,00	400.000,00
TOTAL A PAGAR POR CONCEPTO ARRENDAMIENTOS				1.537.600,00

En caso de modificarse el número de equipos, impresoras o puestos de trabajo, se realizará el ajuste correspondiente. Para ampliación de equipos se realizará evaluación de viabilidad y aprobación previa por parte del Instituto. Para el cálculo final se tendrá en cuenta el número exacto de cada una de los tipos de puestos de trabajo, multiplicado por el valor correspondiente.

13. INTERACCION CON OTROS PROCESOS.

El desarrollo de los procedimientos de cartera y sus actividades requieren de la participación activa, concertada, y colaborativa con diferentes áreas del Instituto como son: contabilidad, presupuesto, tesorería, facturación, financiero, mercadeo y contratación y con las áreas de gestión de calidad, control interno y revisoría fiscal.

8

