



69665

Bogotá,

Señora

María Fernanda Ocampo Pérez

Coordinador HSEQ

VCO S.A.

mocampo@vco.com.co

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta inquietudes convocatoria 024-2015

Respetada Señora María:

En atención a su correo remitido al correo invitaciones@cancer.gov.co de fecha 09 de abril de 2015 a las 08:51 a.m., respecto a sus inquietudes le informo lo siguiente:

PREGUNTA 1

En las modificaciones al anexo técnico, pagina 4, numeral 3.1. AUTORIZACIONES. Se solicita implementar un sistema de gestión que garantice la consecución oportuna de las autorizaciones y evite el desplazamiento de los usuarios. Favor aclarar como tiene definido el Instituto Nacional de Cancerología el modelo para el direccionamiento del paciente en cumplimiento de este requisito? Cuenta actualmente o proyecta entregar una central de autorizaciones?. De acuerdo con la demanda y las EPS con las cuales mantiene contrato vigente, cual es el requerimiento del recurso humano, técnico y tecnológico para esta labor?.

RESPUESTA 1

La gestión integral de procesos y procedimientos de facturación, incluye la implementación de un sistema de gestión que garantice la consecución oportuna de autorizaciones tanto ambulatorias como hospitalarias, el cual dentro de la prestación del servicio de forma independiente y autónoma y de acuerdo con las condiciones establecidas en los presentes términos de condiciones y la normatividad vigente, estará a cargo del contratista.

El Instituto cuenta con una central de autorizaciones hospitalarias y pretende complementarla con una central de autorizaciones ambulatorias para lo cual el INC – ESE promoverá la generación de autorizaciones masivas y electrónicas; por tal razón este servicio está incluido en el valor de la oferta.

El recurso humano adicional se consideró en el incremento de presupuesto asignado para la presente invitación.

P 1 / 9

PREGUNTA 2

Como se abordaría la gestión en caso de que la ERP no tenga implementado el proceso referido en el numeral anterior, sino que requiere la presencia del paciente o acudiente en los puntos de atención?Cuál es el alcance de esta gestión y el aporte de las ERP para esta labor que no es de responsabilidad unilateral de la IPS según lo definido en la norma? Las capacitaciones son realizadas por las ERP en las instalaciones del INC al personal operativo?

RESPUESTA 2

La gestión de autorizaciones ambulatorias con las ERP, que no tengan implementado el proceso, será acordada en las reuniones de seguimiento contractual procurando el cumplimiento de la norma vigente y el mínimo de trámites para las partes.

El INC – ESE, promoverá las capacitaciones en las instalaciones del Instituto, previa revisión del grupo de sistemas para establecer los requerimientos tecnológicos.

PREGUNTA 3

Cuenta el INC con un canal exclusivo para el acceso a las plataformas de la ERP para controlar las variables de accesos a red, congestión de solicitudes, demoras en cargue y descargue de archivos, etc.

RESPUESTA 3

Si. El Instituto cuenta con un canal exclusivo para el acceso a las plataformas de la ERP.

PREGUNTA 4

Existen acuerdos con cada ERP para garantizar los tramites que aseguren las autorizaciones No POS?. Como se abordan los tramites con ERP sin contrato?. Como se abordan los tramites POS y No POS de ERP que no tienen la plataforma apropiada, que exigen autorizaciones originales para la presentación de las cuentas o que no tienen su sede en Bogotá.

RESPUESTA 4

Los trámites de autorizaciones NO POS, están referidos en la norma vigente, a la fecha de prestación del servicio, adicionalmente está incluido en los contratos por prestación de servicios en salud.

Cuando no existe contrato con la ERP, se debe hacer el trámite establecido en la norma, con el cumplimiento de los tiempos establecidos en la misma.

Cuando no hay plataforma tecnológica en la ERP y están fuera de Bogotá, deben remitirse a las herramientas alternas descritas en el numeral 3.1 del Anexo técnico página 4 numeral 3.1

PREGUNTA 5

En las modificaciones al anexo técnico, pagina 5, numeral 3.2.1. FACTURACION DESCENTRALIZADA.

Parágrafo 1. Teniendo en cuenta que la radicación oportuna es una responsabilidad del contratista, el INC garantizar el 100% de los soportes en el sistema de información SAP y el 100% de las interfaces? en caso contrario de quien es la responsabilidad de la búsqueda de los soportes toda vez que no es una variable que

pueda controlar el contratista.

En que aparte de la presente invitación se contempla la inclusión de recurso humano adicional al objeto de la presente licitación para garantizar la búsqueda de soportes en caso requerido. Favor precisar.

Parágrafo 2. Favor precisar si los contratos se ajustan a lo requerido en la normatividad vigente y aplicable para el soporte de facturas. En caso contrario se exime al contratista?

En lo relacionado con auditoria diaria, en que aparte de la presente invitación se contempla la inclusión de recurso humano adicional al objeto de la presente licitación, los perfiles y la ubicación en las instalaciones del INC, teniendo en cuenta que se requeriría de accesos al sistema de información y sitios de trabajo de acuerdo con la proyección del recurso requerido?

Cuál es el tiempo de respuesta de las áreas asistenciales y de apoyo, para las observaciones de auditoria en caso de existir y como se garantiza la oportunidad de la misma para el cierre de facturación?

RESPUESTA 5

El INC, se encuentra realizando la actualización del sistema de información SAP y continuará con las mejoras que se requieren en las interfaces con el fin de obtener los soportes sobre la misma plataforma, sin embargo como dice en la página 7, numeral 3.4 del anexo técnico, el contratista debe garantizar el soporte adecuado de las facturas.

El armado de cuentas contempla el soporte adecuado de las facturas, por lo tanto el tercerizado dentro de la prestación del servicio de forma independiente y autónoma y de acuerdo con las condiciones establecidas en los presentes términos de condiciones y la normatividad vigente, establecerá el personal que requiere.

Los contratos suscritos con las ERP, se rigen por la normatividad vigente, la que la modifique, reglamento o sustituya, esto incluye la resolución 3047 de 2008, resolución 4331 de 2012.

Lo relacionado con auditoria, el tercerizado dentro de la prestación del servicio de forma independiente y autónoma y de acuerdo con las condiciones establecidas en los presentes términos de condiciones y la normatividad vigente, establecerá el personal que requiere.

El tiempo de respuesta de las áreas asistenciales para las observaciones de la auditoria será máximo de siete (7) días hábiles.

PREGUNTA 6

En las modificaciones al anexo técnico, numeral 3.2.1 pagina 6, Re facturación de servicios anteriores a Junio de 2013.

El INC garantiza que las tarifas vigentes en el momento de la prestación del servicio no han sido modificadas y que los soportes de los servicios facturados se encuentran en el sistema de información SAP?

EL INC hace entrega en físico de los documentos a refacturar y de sus soportes?. Porque se reconoce un porcentaje inferior para esta labor si la actividad puede ser igual o más compleja, dada el lapso de tiempo transcurrido entre la prestación del servicio y la refacturación?.

Si los soportes mencionados incluyen la generation de RIPS como garantiza el INC que estos se generan

P 3 / 9

correctamente y con las tarifas requeridas?.

Con que periodicidad y plazos cuenta el contratista para realizar esta labor?

RESPUESTA 6

El INC - ESE garantiza la instalación del tarifario vigente a la fecha de la prestación del servicio, en el momento que se solicite la refacturación y para los soportes de los servicios facturados se tendrá en cuenta lo descrito en el numeral 3.2.1 refacturación de servicios anteriores a junio de 2013.

El INC entregará los soportes de las facturas que tenga en su poder, de las que no disponga de soporte el INC reconocerá una tarifa inferior en razón a que la tarifa complementaria se asumirá en el proceso de conciliación y aceptación de glosa por NO soporte, la cual no será descontada al tercerizado.
Los RIPS generados para la radicación de refacturas, serán generados con las tarifas modificadas al momento de la refacturación.

La periodicidad no se puede establecer, porque está sujeto a las fechas de conciliación de cartera, glosa, revisión de facturación e identificación de posibles errores.

PREGUNTA 7

En la página 7, numeral 2, párrafo 2, se menciona la auditoria concurrente de calidad y pertinencia médica. Estos dos tipos de auditoria tienen su alcance en lo relacionado con la calidad de la factura?.

RESPUESTA 7

Si, tienen el alcance de la calidad de la factura.

PREGUNTA 8

En la página 7, numeral 3.3. Trámite ante comité técnico científico (No POS). Párrafo 2. La retroalimentación aquí referida no debe ser responsabilidad del contratista sino de las áreas que prestan el servicio, toda vez que son ellos quien pueden evidenciar oportunamente estos casos. Favor aclarar.

RESPUESTA 8

La solicitud de retroalimentación a los servicios, hace referencia a prestaciones, que desde la auditoria se evidencie que no se están realizando adecuadamente los formatos, para que el INC gestione el plan de mejora con cada uno de los servicios.

Adicionalmente se evidencia con la glosa recibida de los servicios NO POS (formato sin firma, justificación inadecuada, medicamentos sin registro Invima para la patología tratada, entre otros), la cual debe ser retroalimentada con el fin de tomar los correctivos necesarios

PREGUNTA 9

En la página 8. Soporte adecuado de facturas, Párrafo 1, Nota No. 1. Favor aclarar si el INC garantiza el 100% en los soportes en SAP y cuál es el plazo máximo que debe esperar el contratista para que el área asistencial ingrese al sistema de información los soportes, para el cumplimiento de esta obligación, sin generar atrasos y reprocesos que perjudiquen al contratista. En caso de finalizar el periodo contable se debe aplazar la radicación

de facturas sin soporte?

RESPUESTA 9

El INC – ESE está trabajando para que la historia clínica electrónica sea integral, y se puedan tener el 100% de los registros en SAP, sin embargo existen soportes que tienen un tiempo de respuesta mayor al del cierre contable; por tal razón en algunos servicios específicos la radicación de facturación en el cierre del periodo contable se puede hacer sin soportes, siempre y cuando éste faltante genere una glosa y NO una devolución (ejemplo formato NO POS, autorizaciones, soporte completo de la historia clínica).

El tiempo de espera para que los servicios ingresen el reporte al sistema SAP es máximo de siete (7) días hábiles.

PREGUNTA 10

En la página 8. Soporte adecuado de facturas, Párrafo 1, Nota No. 1. Favor aclarar si el INC garantiza el 100% en los soportes en SAP y cuál es el plazo máximo que debe esperar el contratista para que el área asistencial ingrese al sistema de información los soportes, para el cumplimiento de esta obligación, sin generar atrasos y reprocesos que perjudiquen al contratista. En caso de finalizar el periodo contable se debe aplazar la radicación de facturas sin soporte?

RESPUESTA 10

La glosa es atribuible al contratista por falta de soporte cuando estando disponible antes de la radicación no fue anexado a la factura.

PREGUNTA 11

En la página 11, numeral 3.7 Auditoria de cuentas y respuesta de objeciones a devoluciones, refacturaciones, párrafo 5, se menciona que la glosa definitiva por la falta de soportes disponibles en el momento de radicar debe ser asumida por el contratista. El INC debe garantizar la existencia del 100% de los soportes en el sistema de información (según lo refieren los presentes términos) y contar con un respaldo de la información en caso requerido y para posteriores vigencias. En caso contrario la glosa no debe ser atribuible al contratista. Favor aclarar el alcance.

RESPUESTA 11

El control de la recepción de glosa de la ERP está a cargo del INC, verificando fecha de recibido de la glosa contra la fecha de radicación de la factura; sin embargo la contestación debe realizarse soportando la glosa y evidenciando que se encuentra extemporánea.

El INC establece el control al tercerizado a partir de la fecha de la entrega formal de la glosa contra la fecha de contestación en SAP.

PREGUNTA 12

En la página 12, numeral 3.7. Gestion activa de glosa inicial y respuesta de glosa. Que controles contempla el INC para garantizar el proceso de recepción y evaluación de la glosa recibida y el correspondiente cumplimiento de la normatividad vigente por parte de la ERP?

RESPUESTA 12

El contratista es responsable de la entrega de todos los informes internos y externos de acuerdo a la normatividad vigente al momento de la prestación del servicio y de acuerdo al objeto contractual, tal como se requiere en el numeral 3.11 página 13.

PREGUNTA 13

En la página 13, numeral 3.11. Informes requeridos. Se mencionan informes que no hacen parte del objeto de la presente convocatoria. Se solicita aclarar y dar alcance por cuanto el contratista no debe intervenir en las decisiones internas ni en la ejecución de planes de mejora que no le son propios. Así como tampoco es de su alcance medir la productividad de los servicios. Igualmente se debe dejar claro que los informes relacionados con el proceso de facturación se entregaran a la interventoría del proyecto, no a las áreas internas en general ni a los entes de control.

RESPUESTA 13

Los orientadores al usuario deben estar orientados a las actividades relacionadas con la gestión integral de facturación y el número de funcionarios será definido por el contratista, dentro de la prestación del servicio de forma independiente y autónoma y de acuerdo con las condiciones establecidas en los presentes términos de condiciones y la normatividad vigente.

Los sitios donde deben estar presentes los orientadores serán acordados y aprobados por las partes

PREGUNTA 14

En la página 15, numeral 3.14, Orientadores al usuario. Favor aclarar cuantos orientadores son requeridos y retirar de este numeral los párrafos 2 y 3 que no son congruentes con el título del numeral.

RESPUESTA 14

El alcance es asegurar la facturación de todos los servicios que requiera el INC - ESE sin interrumpir la prestación del mismo.

PREGUNTA 15

En la página 18. Numeral 4. Características del servicio, ítem 4.1. Se exige un plan de continuidad del servicio. Se solicita especificar cual sería el alcance de este plan y si específicamente se refiere a dar cubrimiento a los puntos de facturación.

RESPUESTA 15

El informe de gestión hace parte y es la evidencia del cumplimiento del objeto contractual, por tal razón no se acepta la solicitud planteada. Frente a la radicación se exceptúan los casos debidamente justificados, soportados y validados por el supervisor del contrato.

PREGUNTA 16

En la página 24, numeral 10.1. Criterios y requisitos para facturación del contratista adjudicado - ítem 10.1.7. Objeciones. ítem 1.10.7.1 Se plantean mecanismos de conciliación que se solicitan sean revaluados para que no se entorpezca el proceso mensual de pagos al contratista en lo referente al pago concepto de facturación generada en SAP. En lo referente a glosas se solicita dejar claro cuál es el periodo mínimo y máximo en que el INC pague la gestión de glosas. ítem 10.7.1.2, se solicita aclarar que solo serán tenidas en cuenta las variables

P 6 / 9

atribuibles al contratista. En la nota favor aclarar en que términos y tiempos máximos debe estar conciliada la factura.

RESPUESTA 16

El mecanismo de la conciliación del pago por glosa se realizará una vez el contratista presente el informe de contestación de glosa al supervisor técnico, el cual será conciliado frente a la información registrada en SAP.

El tiempo mínimo es un (1) mes posterior a la entrega del informe de glosa contestada por parte del contratista de facturación y el máximo es en la liquidación del contrato.

El ítem 10.1.7.2, hace referencia a la objeción de la factura del contratista en el cobro que le realiza al INC, por lo tanto la conciliación se debe realizar dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la glosa a la factura.

PREGUNTA 17

Página 26. Numeral 12. Forma de pago. Párrafo 4. Se solicita aclarar cuáles son los controles que tiene instaurados el INC para evaluar los tiempos de reporte de glosa por parte de las ERP y como se garantiza al contratista que la glosa es entregada oportunamente y con el tiempo suficiente para dar respuesta a la ERP?

En el párrafo 7, del mismo numeral, Valor a pagar por gestión integral de facturación. Se refiere el descuento por glosas aceptadas?. Se solicita establecer periodos de tiempo máximos que se tendrán en cuenta para esta afectación y aclarar que se afectan valores atribuibles al contratista. Por otra parte es importante precisar la disponibilidad de tiempo del INC para efectuar este tipo de conciliaciones en tiempos que no afecten el flujo de recursos al contratista.

RESPUESTA 17

El control de la glosa se realiza bajo la aplicación de la normatividad vigente, como obligación contractual con todos los contratos de prestación de servicios sin embargo frente al sistema general de la prestación de servicios se encuentran variables difíciles de controlar como lo es la extemporaneidad. Una vez ingresa la glosa el INC- ESE registra o recepciona la misma y controla contra la fecha de radicación de la factura. El INC - ESE ha venido implementando medidas necesarias para el registro y la entrega oportuna de la glosa al contratista y el control de cumplimiento al contratista, va contra la fecha de entrega por parte del INC- ESE.

La aceptación de glosa a descontar efectivamente es la atribuible al contratista; el tiempo mínimo es un (1) mes posterior a la contestación, si esta no refleja que se deja para conciliación y máximo hasta la liquidación del contrato, para los valores que van a conciliación.

PREGUNTA 18

En la página 29, numeral 12.4. Cuarto pago. Pago para liquidación final del contrato. Se realizan las siguientes observaciones:

Primer párrafo. Se solicita excluir las compensaciones por no ser objeto de la presente convocatoria. Aclarar que las notas crédito se refieren al proceso de facturación y glosas.

Segundo párrafo, pagina 30. Se solicita aclarar cuál es el periodo máximo que se tendrá en cuenta para el descuento de glosas aceptadas, teniendo en cuenta que esta afectación ya se ha referido en los pagos mensuales, tanto en el concepto de facturación como en el de glosas. En este mismo párrafo se solicita excluir el descuento por valores aceptados en conciliación puesto que este proceso no hace parte de la presente

P 7 / 9

convocatoria y por tanto no es una variable controlada por el contratista. Igualmente se solicita que el reporte de cartera mencionado sea evaluado con la anticipación debida por el contratista y se efectúe conciliación del mismo.

Párrafo quinto, pagina 30. Se solicita excluir de la liquidación la información reportada en los módulos contables y de cartera, porque la presente convocatoria no tiene este alcance.

En los requerimientos finales contemplados en la página 30, para el pago final, se solicita excluir los conceptos de compensaciones, notas crédito y tramites de reglosa, por cuanto no hacen parte del objeto de la presente convocatoria.

RESPUESTA 18

El tema de la compensación hace referencia a las anulaciones de las facturas, si quedan bien registradas éstas pasan a compensación en el módulo contable, pero si hay interrupción en la anulación quedan sin registro en contabilidad y es necesario volver a realizar el procedimiento para que queden compensadas en dicho módulo.

Las Notas Crédito corresponden a las que se generan en el sistema, cuando se realiza una aceptación de glosa. Por lo tanto para que queden compensadas deben estar realizadas por SAP.

La exclusión de los valores aceptados en conciliación no es posible, precisamente porque la respuesta de la glosa dice "se solicita conciliación, porque no encuentran la autorización o soporte correspondiente" Entonces en la conciliación debemos negociar el valor que nos pagará la ERP por el servicio prestado; lo que quiere decir que si pagamos el 100% del valor al contratista y luego la ERP no reconoce todo el valor por falta de gestión. Entraríamos en detrimento patrimonial.

No se puede excluir ni el tema de compensaciones, por lo explicado anteriormente; ni los trámites de reglosa, en vista del escaneo que se debe realizar a toda la documentación de la contestación de glosa, para ser conciliada.

PREGUNTA 19

En la página 30, numeral 12.5, se refiere el reconocimiento del pago del 1.4% por refacturación y teniendo en cuenta los requerimientos hechos en ítem y conceptos precedentes se solicita cancelar el mismo valor de la facturación corriente e incluirlo en el pago mensual del periodo correspondiente. Por refacturación de periodos o vigencias anterior a la presente convocatoria se solicita aclarar que en caso de glosas, devolución, etc., están no serán objeto de afectación de pago al contratista.

RESPUESTA 19

El valor de pago por refacturación no se puede modificar, en vista que ya fue cancelado una vez el servicio al contratista responsable en el momento de la prestación del servicio, se hará es el pago de la corrección de la factura.

PREGUNTA 20

Comedidamente solicitamos a Uds. ampliación del plazo en la fecha de cierre de la convocatoria, en aras de presentar una propuesta técnica que cumpla con las condiciones requeridas y la calidad esperada.

RESPUESTA20



El Instituto Nacional de Cancerología ESE le informa que se expidió la adenda Nro. 4, la cual se encuentra publicada en la página web www.cancer.gov.co en el link **contrate con nosotros**, en la convocatoria correspondiente.

Cordialmente,

CAROLINA WIESNER CEBALLOS

Directora General (E)

Revisó: Rubia Elicelly Cardenas Bayona - Coordinadora Grupo Área de Gestión Contractual
Juan Jose Perez Acevedo - Subdirector General de la Gestión Administrativa y Financiera

DG/CWC/SGGAF/JJPA/GAGC/RECB/GC/YACA/Angélica C.

