

CONVOCATORIA PUBLICA No. 036- 2018

Página 1 de 11

EL INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA – EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – INVITA A PRESENTAR PROPUESTAS PARA LA GESTION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDOS A PRODUCTOS ESPECÍFICOS QUE CORRESPONDEN A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ARCHIVO, CORRESPONDENCIA Y SOPORTE ADMINISTRATIVO CALL CENTER, QUE SE REQUIERA EN EL INSTITUTO, EN FORMA TERCERIZADA, AUTOGESTIONARIA, CON AUTOCONTROL Y AUTOGOBIERNO, EN FORMA INDEPENDIENTE Y AUTONOMA Y DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA NORMATIVA VIGENTE, LOS PRESENTES TERMINOS DE CONDICIONES, Y EL CONTRATO QUE SE CELEBRE PARA EL EFECTO.

RESPUESTA A OBSERVACIONES REALIZADAS A
LOS TERMINOS DE CONDICIONES

El Instituto Nacional de Cancerología Empresa Social del Estado, procede a dar respuesta a las observaciones realizadas en tiempo a los términos de condiciones de la presente invitación así:

A). Observaciones presentadas por la empresa MANEJO TÉCNICO DE INFORMACIÓN S.A. Recibidas a través del correo electrónico invitaciones@cancer.gov.co, el día 05 de febrero de 2018 a las 09:42 a.m.

PRIMERA PREGUNTA:

En la primera tabla “Perfiles requeridos, volumen requerido y valor referente” se indica que el número de Auxiliares de oficina son 20, mientras que en la tabla b de ese mismo documento se relaciona que el número de auxiliares de oficina son 16. Agradecemos aclarar cuál de estas dos cantidades es la correcta.

RESPUESTA:

Se surtió la adenda No. 1, la cual podrá ser consultada en nuestra página web www.cancer.gov.co link contrate con nosotros en la invitación correspondiente. No obstante el Instituto aclara que el total de perfiles de AUXILIAR DE OFICINA son 20 (14 para archivo y correspondencia y 6 para el CALL CENTER)

SEGUNDA PREGUNTA:

Se solicita por favor nos sea indicado por perfil el equipo específico que deba suministrar THOMAS MTI (Ejemplo: Computador/ escáner /Impresora /Fotocopiadora u otro). Cantidades y especificaciones de los elementos por perfil solicitado.

RESPUESTA:

El Instituto manifiesta al proveedor que suministra los equipos y elementos necesarios para los perfiles solicitados, conforme a lo establecido en el anexo técnico No 3 numeral 9.

CONVOCATORIA PUBLICA No. 036- 2018

Página 2 de 11

TERCERA PREGUNTA:

Se solicita por favor nos sea indicado si estos perfiles requieren de algún insumo específico que deba suministrar THOMAS MTI (Ejemplo: papelería, carpetas, ganchos). En caso afirmativo por favor detallar cantidades y especificaciones de los elementos.

RESPUESTA:

El Instituto suministrará los insumos necesarios para los perfiles solicitados.

CUARTA PREGUNTA:

Por favor indicar las funciones del cargo para cada uno de los perfiles.

RESPUESTA:

Las actividades de los perfiles se suministrarán al oferente una vez sea adjudicado.

QUINTA PREGUNTA:

Por favor indicar la ubicación en donde laborarán los funcionarios dispuestos para Instituto Nacional de Cancerología.

RESPUESTA:

La prestación del servicio se realizará en las instalaciones del Instituto Nacional de Cancerología ESE.

SEXTA PREGUNTA:

Solicitamos relacionar los insumos y equipos que Instituto Nacional de Cancerología dispondrá para THOMAS MTI sin costo.

RESPUESTA:

Esta pregunta encuentra su respuesta en el anexo técnico No 3 numeral 9.

SEPTIMA PREGUNTA:

Por favor indicar si el salario relacionado en la tabla b "Valores referentes perfiles" es el salario básico de 2018.

RESPUESTA:

Si, corresponde al valor mensual del año 2018.



CONVOCATORIA PUBLICA No. 036- 2018

Página 3 de 11

OCTAVA PREGUNTA:

Por favor indicar el tiempo de capacitación que Instituto Nacional de Cancerología asignara a los funcionarios de THOMAS MTI.

RESPUESTA:

La pregunta no es clara, en razón a que no se entiende a qué clase de capacitación se refiere. En todo caso en la ejecución del contrato se informará las capacitaciones dependiendo de las necesidades de las mismas en la prestación del servicio.

NOVENA PREGUNTA:

Por favor indicar si el modelo de facturación será por persona dependiendo del perfil, o cómo será la facturación para este proyecto.

RESPUESTA:

La Facturación se presenta con base en los servicios prestados, de acuerdo a la convocatoria.

DECIMA PREGUNTA:

Por favor indicar si cuentan con un tarifario para relacionar la oferta económica.

RESPUESTA:

Favor remitirse a la convocatoria.

DECIMA PRIMERA PREGUNTA:

Por favor indicar los horarios y días en que laborara el personal suministrado.

RESPUESTA:

Se surtió la adenda No. 1, la cual podrá ser consultada en nuestra página web www.cancer.gov.co link contrate con nosotros en la invitación correspondiente.

DECIMA SEGUNDA PREGUNTA:

En el numeral 6.4 se indica que existen jornada ordinaria, mañana y tarde, agradecemos relacionar los horarios y que perfiles estarán laborando en cada una de dichas jornadas.

RESPUESTA:

El horario del archivo y correspondencia es de lunes a viernes de 7am a 5 pm, los perfiles: Auxiliar de Oficina, Auxiliar Motorizado y Técnico de Archivo.



CONVOCATORIA PUBLICA No. 036- 2018

Página 4 de 11

El horario del CALL CENTER es de lunes a domingo por turnos diurnos, nocturnos y fin de semana, los perfiles de Auxiliar de Oficina. Turno mañana de 7 am a 1 pm, tarde de 1 pm a 7 pm y nocturnos de 7 pm a 7 am

DECIMA TERCERA PREGUNTA:

Respecto al numeral 6.4 ítem "Realizar la capacitación necesaria para prestar el servicio de archivo, correspondencia, y soporte administrativo call center de forma idónea" Por favor indicar sobre qué tema puntual THOMAS MTI debe realizar capacitación, lugar de ejecución, y cuantas personas se realizaran. Adicional relacionar los insumos y elementos que serán suministrados por Instituto Nacional de Cancerología para llevar a cabo esta actividad.

RESPUESTA:

La capacitación de los perfiles se informará al oferente una vez sea adjudicado. En cuanto a los insumos y elementos favor remitirse a la respuesta dada a la preguntas 3.

DECIMA CUARTA PREGUNTA:

Actualmente existe información para relevar entre personal de Instituto Nacional de Cancerología y personal de THOMAS MTI? En caso afirmativo indicar cantidades, unidades de medida, tiempo de relevo y si cuentan con base de datos para realizarlo.

RESPUESTA:

El Instituto en la actualidad no cuenta con dicha información.

DECIMA QUINTA PREGUNTA:

Respecto al ítem "El adjudicado a la firma del acta de inicio de contrato debe presentar Certificados evidentes de trabajo en alturas avanzado y de coordinador para los trabajadores que desarrollen actividades de 1.50 Mts. de altura". Agradecemos indicar cuantos funcionarios de los indicados en los perfiles requeridos, deberán contar con dicha certificación.

RESPUESTA:

Se aclara que para la presente convocatoria no aplica el trabajo en alturas.

DECIMA SEXTA PREGUNTA:

Con respecto al numeral 9 "Arriendo de equipos, puestos de trabajo" Por favor indicar lo siguiente:

Agradecemos relacionar por cada uno de los perfiles los equipos que THOMAS MTI debería arrendar a INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA. Favor indicar cantidades en el siguiente cuadro.



CONVOCATORIA PUBLICA No. 036- 2018

Página 5 de 11

EQUIPO/PERFIL	Auxiliar de oficina (20)	Técnico de Archivo (1)	Auxiliar motorizado (3)
COMPUTADOR ALL IN ONE	Indicar cantidad	Indicar cantidad	Indicar cantidad
COMPUTADOR DESKTOP (ANTIGUOS)	Indicar cantidad	Indicar cantidad	Indicar cantidad
IMPRESORA LASER MULTIFUNCIONAL	Indicar cantidad	Indicar cantidad	Indicar cantidad
IMPRESORA LASER ESTANDAR	Indicar cantidad	Indicar cantidad	Indicar cantidad
PUESTOS DE TRABAJO (ESCRITORIO Y SILLA)	Indicar cantidad	Indicar cantidad	Indicar cantidad
ESCANER PLANO DIGITALIZACION DOBLE CARA	Indicar cantidad	Indicar cantidad	Indicar cantidad
COSTO ARRENDAMIENTO X MT2	Indicar cantidad	Indicar cantidad	Indicar cantidad
*Fotocopiadora	Indicar cantidad	Indicar cantidad	Indicar cantidad

Agradecemos indicar si la fotocopiadora será suministrada por INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA

RESPUESTA:

Se reitera verificar el punto 9 de la convocatoria, teniendo en cuenta que se especifica: Los puestos de trabajo y equipos.

DECIMA SEPTIMA PREGUNTA:

Por favor especificar a qué sistema se hace referencia cuando se indica en el numeral 6.4 "Disponer de un sistema de historias laborales acorde con las normas de gestión documental". En caso que el sistema deba ser suministrado por THOMAS MTI por favor indicar los siguientes:

- ¿Qué funcionalidades debe tener el sistema?
- ¿Se realizaran procesos de Digitalización e indexación sobre este sistema?
- ¿Se debe contemplar migración de datos e imágenes al aplicativo que sea suministrado por THOMAS MTI?. En caso afirmativo ¿En qué estructura se entregara la información? ¿En qué formato se encuentra la información? Cuáles son los Volúmenes actuales a migrar de registros? ¿Cuáles son los

CONVOCATORIA PUBLICA No. 036- 2018

Página 6 de 11

Volúmenes actuales a migrar de imágenes (peso total de imágenes)? ¿En qué formato se encuentra digitalizado (pdf, tif)?

- ¿Quién debe proveer la infraestructura de servidores de aplicación, base de datos e imágenes?
- Existirá consulta por parte de los usuarios de Instituto Nacional de Cancerología en el aplicativo del proveedor?

De ser así, por favor indicar:

- Cuantos usuarios consultarían la aplicación (cuántos usuarios nombrados y cuántos concurrentes).
 - Volumen de consultas digitales mensuales?
 - ¿Al finalizar el contrato cómo debe ser entregada la información (Data – Imágenes)?
- En caso que sea sobre aplicativo de Instituto nacional de Cancerología, agradecemos de ser posible indicar cómo se llama el aplicativo?
- Agradecemos indicar qué características mínimas debe tener los equipos del proveedor para el correcto funcionamiento del aplicativo de Instituto Nacional de Cancerología?

RESPUESTA:

Este ítem hace referencia a la obligatoriedad que debe tener el oferente adjudicado de contar con un sistema de historias laborales de sus trabajadores, garantizando su conservación y consulta inmediata.

DECIMA OCTAVA PREGUNTA:

Por mandato de la Ley y la Constitución Política (Art. 333), “La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional”.

Lo anterior, es reconocido en el Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente, conforme el cual, el límite de los indicadores de capacidad financiera deben tener en cuenta todas las variables del sector al que va dirigido y la naturaleza especial de cada contrato en particular.

Por ello, a pesar de que los análisis estadísticos constituyen un referente sectorial, no puede desconocerse que los indicadores financieros deben tener relación de dependencia con las obligaciones derivadas del contrato y cuando dicha dependencia no existe, la entidad contratante debe flexibilizar los indicadores con el fin de ampliar la cantidad de posibles oferentes, y de este modo no excluir proponentes que a pesar de no cumplir con el indicador específico, si tengan la capacidad para participar en el proceso de contratación y llevar a buen término la ejecución del mismo

En razón a lo expuesto, teniendo en cuenta el sector al cual va dirigido el proceso de contratación y la complejidad del contrato, en aras de garantizar la pluralidad de oferentes y permitir nuestra participación



CONVOCATORIA PUBLICA No. 036- 2018

Página 7 de 11

como proponentes dentro de la presente Invitación Publica a Ofertar, consideramos pertinente solicitar la modificación del índice de liquidez, tal como señalamos a continuación:

- Índice de Liquidez: Igual o superior a 1.10.

RESPUESTA:

El Instituto informar que esta modificación no es viable dado que son los términos estipulados para todos los proponentes, los cuales deben ser cumplidos sin excepción.

DECIMA NOVENA PREGUNTA:

Solicitamos por favor sea incluido el valor del presupuesto para este proceso. De acuerdo con los términos se debe expedir póliza por el 10% de este valor.

RESPUESTA:

Se surtió la adenda No. 1, la cual podrá ser consultada en nuestra página web www.cancer.gov.co link contrate con nosotros en la invitación correspondiente.

B). Observaciones presentadas por la empresa Serlefin BPO & O Recibidas a través del correo electrónico invitaciones@cancer.gov.co, el día 05 de febrero de 2018 a las 09:59 a.m.

PRIMERA PREGUNTA:

El servicio a contratar se puede resumir como prestación de servicio de atención al usuario para el Instituto Nacional de Cancerología?

RESPUESTA:

CORRESPONDEN A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ARCHIVO, CORRESPONDENCIA Y SOPORTE ADMINISTRATIVO DEL CALL CENTER, QUE SE REQUIERA EN EL INSTITUTO, EN FORMA TERCERIZADA, tal como se evidencia en la convocatoria 036 de 2018.

SEGUNDA PREGUNTA:

Cuáles son los códigos del RUP que se verificaran para la validación de la experiencia? por favor enumerar.

RESPUESTA:

Se surtió la adenda No. 2, la cual podrá ser consultada en nuestra página web www.cancer.gov.co link contrate con nosotros en la invitación correspondiente.

CONVOCATORIA PUBLICA No. 036- 2018

Página 8 de 11

TERCERA PREGUNTA:

Nuestra compañía se encuentra en total capacidad financiera, organizacional, tecnológicamente dotada, así como también cuenta con amplia experiencia en la ejecución de este tipo de contratos de atención al usuario en diferentes sectores de la economía a través de diferentes canales de servicio: presencial, telefónico (call center), virtual (chat, click to call, call back) y escrito, así como también en la impresión, alistamiento y distribución de correspondencia. Con el fin de garantizar la libre concurrencia y la pluralidad de oferentes en este proceso, solicitamos respetuosamente poder presentar y sustentar esta pluralidad de experiencia como válida y no únicamente asociada a prestación de servicios a IPS.

RESPUESTA:

Se surtió la adenda No. 2, la cual podrá ser consultada en nuestra página web www.cancer.gov.co link [contrate con nosotros](#) en la invitación correspondiente, no obstante el instituto Informa que se modifica la experiencia y cumplimiento en contratos anteriores así:

“EXPERIENCIA Y CUMPLIMIENTO EN CONTRATOS ANTERIORES

Para efectos de la experiencia se revisarán dos subcriterios: monto y tiempo de ejecución.

- **Monto contratado.** Se asignará un máximo de (100) puntos a la propuesta que presente una sumatoria mayor de los montos contratados, sustentada a través de certificaciones de experiencia en el objeto contractual similar al del presente proceso, con empresas de prestación de servicios en salud de mediana o alta complejidad según la habilitación, públicas o privadas, debidamente certificadas por cada contrato. Las certificaciones que cubran más de un año de vigencia, deben tener desagregado el valor de ejecución para cada año. Las certificaciones que no cumplan con dicho requisito no serán tenidas en cuenta. Al mayor monto contratado totalizado se le asignarán cien puntos (100), a los demás se les asignará un puntaje inversamente proporcional.
- **Tiempo ejecutado.** Se asignará un máximo de doscientos (200) puntos a la propuesta que presente una sumatoria mayor de meses completos ejecutados, sustentada a través de certificaciones de experiencia de objeto contractual similar al del presente proceso, con empresas de prestación de servicios en salud de mediana o alta complejidad según la habilitación, públicas o privadas, debidamente certificadas por cada contrato.”

CUARTA PREGUNTA:

Actualmente prestamos servicios de atención al usuario a una EPS, esta experiencia cuenta como válida?

RESPUESTA:

Esta observación se aclara con la respuesta dada en la pregunta número tres.



CONVOCATORIA PUBLICA No. 036- 2018

Página 9 de 11

QUINTA PREGUNTA:

En que consiste el servicio integral administrativo de soporte al call center?

RESPUESTA:

El servicio administrativo del CALL CENTER, es el soporte que realizan seis perfiles de Auxiliares de Oficina, atendiendo el conmutador para la asignación de citas.

SEXTA PREGUNTA:

Los salarios mencionados en el anexo 4, son a manera de referencia o son de obligatorio cumplimiento para el contratista?

RESPUESTA:

El valor referente mensual de cada perfil, corresponde a la cifra que se debe tener en cuenta para la prestación de los servicios sin contar las prestaciones legales de Ley a que tienen derecho los trabajadores.

SEPTIMA PREGUNTA:

Que certificaciones de calidad se exigen como requisito habilitante ISO 9001 – ISO 14000? El oferente puede estar certificado en una de las dos como requisito habilitante?

RESPUESTA:

De acuerdo a la oferta pública, en los requisitos habilitantes se exige certificaciones de calidad.

OCTAVA PREGUNTA:

Si por el objeto social o tipo de servicios prestados, no aplica tener una certificación de sistema de gestión ambiental, este no será requisito habilitante?

RESPUESTA:

De acuerdo a lo exigido en la oferta pública, el oferente informará SI le APLICA ó NO.

NOVENA PREGUNTA:

Por favor aclarar: Para el desarrollo del contrato el instituto aportaría toda la infraestructura de equipos de cómputo, software, mobiliario, y el contratista deberá pagar un arriendo mensual por estos elementos a los costos descritos en el anexo técnico? Si mes a mes este valor se cruzara todos los meses contra el valor de la factura?

CONVOCATORIA PUBLICA No. 036- 2018

Página 10 de 11

RESPUESTA:

El Instituto aporta toda la infraestructura de equipos de cómputo, software, mobiliario y por lo tanto el contratista deberá cancelar el arriendo según lo exigido en la convocatoria. La forma de cancelación del arriendo se informará en el momento en que se adjudique el contrato.

DECIMA PREGUNTA:

El número total de funcionarios con el que se deberá prestar el servicio es el descrito en el Anexo 4, es decir 24 personas?

RESPUESTA:

Se surtió la adenda No. 2, la cual podrá ser consultada en nuestra página web www.cancer.gov.co link contrate con nosotros en la invitación correspondiente

DECIMA PRIMERA PREGUNTA:

Sobre los 3 auxiliares motorizados: el Instituto tiene las motocicletas o el contratista deberá contratarlos con este medio de transporte y pagarles un rodamiento por su uso? Si es así cual es el valor de rodamiento actual? qué tipo de dotación se exige para este cargo?

RESPUESTA:

Se surtió la adenda No. 2, la cual podrá ser consultada en nuestra página web www.cancer.gov.co link contrate con nosotros en la invitación correspondiente, En cuanto a los 3 Auxiliares motorizados "El contratista deberá contratarlos con este medio de transporte y pagarles un rodamiento por su uso.

El costo de rodamiento se cancelará mensualmente por perfil motorizado previa presentación de recibos de pagos por concepto de combustibles y uso de parqueaderos cuyas facturas deben contener NIT, Logo, Fecha, Dirección, Teléfono, Hora de Ingreso y salida, Valor del minuto o fracción, Total a Pagar; sin que exceda el valor mensual a \$200.000,00. La dotación o ropa o vestido y calzado de labor deberá concederse en los tiempos y condiciones establecidos por la Ley independientemente de los elementos de protección personal exigidos por la Ley de tránsito para los motorizados."

DECIMA SEGUNDA PREGUNTA:

Es posible contar con las hojas de vida del personal actual, con el fin de brindar una continuidad en su labor y reducir el impacto de la entrada de una operación nueva?

RESPUESTA:

El Instituto no cuenta con las hojas de vida del personal actual, en razón a que el servicio lo presta una empresa tercerizada.



CONVOCATORIA PUBLICA No. 036- 2018

Página 11 de 11

DECIMA TERCERA PREGUNTA:

Cuál es el detalle de la dotación requerida para los funcionarios: sastre, vestidos, corbata, etc?

RESPUESTA:

La dotación es la establecida por Ley: vestido y calzado de labor.

DECIMA CUARTA PREGUNTA:

Cuáles son los horarios en que se prestara el servicio?

RESPUESTA:

Se surtió la adenda No. 1, la cual podrá ser consultada en nuestra página web www.cancer.gov.co link contrate con nosotros en la invitación correspondiente.

Cordialmente,

CAROLINA WIESNER CEBALLOS
Directora General

Vo.Bo: Juan José Pérez Acevedo – Subdirector General de la Gestión Administrativa y Financiera.

Vo.Bo: Rubia Elicelly Cárdenas Bayona – Coordinadora Grupo Área Gestión Contractual.

Revisó: Wilson Ibarguen Lozano – Profesional Universitario Grupo Área Gestión Contractual.

Elaboró: Diego Rojas – Auxiliar Administrativo Grupo Área Gestión Contractual

