

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

ANEXO TÉCNICO No. 3

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 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 contable 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. 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 y aquellas que por determinación de la ley se incluyan como responsables de pago para el Sistema de seguridad Social en Salud.

2.4. 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.

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

2.6. 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, circularización, llamadas telefónicas y demás actividades que demuestren la gestión realizada.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

2.7. Anticipo con destinación específica: Son los pagos previos a la prestación del servicio efectuados por alguna entidad (ERP o EPS) o persona natural, con destinación específica a la atención de un paciente determinado por el mismo pagador. Estos pagos deben ingresar a la cuenta de anticipos establecida por el área contable y se deben legalizar con la facturación radicada y autorizada por la ERP en los cruces de cartera, para lo cual debe compensarse y llevar control estricto de los saldos pendientes de legalizar. El valor de las facturas legalizadas por las partes formará parte del ingreso efectivo de cartera para efectos del pago al contratista. De ninguna manera se realizará pago por gestión de cartera al contratista sobre saldos de la cuenta de anticipos en el entendido que sobre estos pagos previos no se ha ejercido gestión de cobro.

2.8. Anticipo a radicación de cuentas de cobro de facturación. Son los pagos que por la prestación de servicios de salud realizan las ERP una vez se radican las cuentas del periodo. Se entiende que son pagos por anticipado teniendo en cuenta que aunque se prestó el servicio al usuario, no se ha dado terminación al proceso de cuentas médicas o auditoría y por tanto pueden ser afectadas por glosas. Estos pagos por anticipo deben compensarse con la factura de servicios prestados que autorice la ERP y se debe llevar el control de los pagos pendientes por legalizar y los saldos de facturas en los correspondientes cruces de cartera.

2.9. Glosa. Es la objeción a las reclamaciones presentadas por los prestadores de servicios de salud o personas naturales, originadas en las inconsistencias detectadas en la revisión de los formularios, anexos técnicos y sus respectivos soportes.

Las reclamaciones pueden glosarse total o parcialmente, dependiendo de la causa que originó la glosa. Totalmente, si involucra toda la cuenta e impide la aceptación de los servicios prestados. Parcialmente, cuando la glosa se realiza sobre unos servicios o procedimientos específicos o parte de ellos.

2.10. Devolución. Se presenta cuando la reclamación presenta inconsistencias en lo que respecta a su presentación, aplicación de tarifas, cobertura de servicios, pertinencia, entre otros, y que impide darla por presentada.

2.11. Respuesta a glosas y devoluciones. Se interpreta en todos los casos como la respuesta que los prestadores de servicios de salud o personas naturales dan a la glosa o devolución generada por la entidad responsable del pago.

3. REQUERIMIENTOS PARA EL OBJETO CONTRACTUAL

3.1 GENERALIDADES DE CARTERA

3.1.1 La cartera institucional está clasificada así

3.1.1.1 Venta de servicios asistenciales

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

- a) **Venta de servicios:** Corresponde al recaudo efectuado sobre la cartera generada por cuenta de la venta de servicios de salud, docencia, investigaciones, radiofármacos, investigaciones y demás servicios o productos durante el año fiscal en curso.

b) **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.

c) **Otras vigencias:** Corresponde a la cartera por recaudar de las vigencias fiscales precedentes a la del año inmediatamente anterior.

3.1.2 Componentes del recaudo.

El recaudo efectivo del mes corresponde al total de ingresos por la gestión integral de cobro de cartera por prestación de servicios de salud a las ERP, gestión jurídica para recaudo, recaudo por convenios docentes, recaudo por venta de servicios a convenios de investigación, recaudo de cartera por la venta de productos radiofármacos que prepara el INC y vende a diferentes empresas y otros servicios clínicos, gestión de cobro de títulos valor (letras y pagarés) a usuarios, pagos de las ERP por anticipo a radicación de cuentas de cobro de facturación y los pagos provenientes de usuarios particulares que realizan pagos con cargo a letras o títulos valor. Se exceptúa del recaudo el pago de usuarios particulares por conceptos diferentes a letras o títulos valor, pagos de cuotas moderadoras, copagos, cuotas de recuperación, y los ingresos de anticipos con destinación específica a paciente.

NOTA: Los anticipos con destinación específica a pacientes que cancelen las ERP, harán parte del ingreso para pago al contratista sólo cuando sean legalizados de manera parcial o total por la ERP, es decir que haya superado la etapa de auditoría y cuentas médicas y se hayan autorizado el abono de pagos por la ERP. Estos pagos o sus saldos permanecerán en la cuenta contable de anticipos que el área contable destine para tal fin.

Las metas de recaudo de cartera serán para la vigencia de 2018 de veintiún mil millones de pesos (\$21.000.000.000) mensuales durante la duración del contrato. Para las vigencias de 2019 y 2020, serán determinadas por el Instituto e informadas al contratista al inicio de cada vigencia. Éstas serán metas ajustadas de acuerdo al comportamiento histórico de la facturación y el recaudo, en todo caso serán metas alcanzables. De igual manera, el recaudo de acuerdo a la clasificación de las vigencias debe responder aproximadamente a los siguientes porcentajes:

Clasificación de vigencia	% Recaudo
Venta servicios vigencia fiscal	56%
Vigencia anterior	71%
Otras vigencias	23%

NOTA: En cualquier caso, la sumatoria total del recaudo, debe ser igual o superior a la meta proyectada.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

3.1.3 Prima de Éxito

Si el contratista supera la meta de recaudo establecida para cada vigencia fiscal, el INSTITUTO reconocerá al **CONTRATISTA** una prima de éxito de Veinte millones de pesos (\$20.000.000) al término de cada vigencia fiscal. Esta prima será reconocida de manera proporcional al tiempo de ejecución del contrato en cada vigencia fiscal. Para las vigencias de 2019 y 2020 las metas de recaudo serán determinadas por el Instituto e informadas al contratista al inicio de cada vigencia.

3.1.4 Glosa y estado de cartera

Se anexa reporte con corte a 31 de julio de 2018 el cual solo constituye un referente de información para el oferente.

CARTERA POR CONCEPTOS A JULIO 2018			
ITEM	CONCEPTO	VALOR	%
1	TOTAL CUENTAS POR COBRAR DE EXIGIBILIDAD INMEDIATA	49,767	23.2
2	FACTURACION MES DE JULIO PENDIENTE X RADICAR	23,771	11.1
3	CUENTAS POR COBRAR NO VENCIDAS	22,903	10.7
4	CTAS PENDIENTES X RADICAR A JUNIO (periodos anteriores)	1,582	0.7
5	GLOSAS Y DEVOLUCIONES A JUNIO/18 (DATO CONTABLE)	92,515	43.1
6	CUENTAS POR COBRAR ENTIDADES EN LEY 550	499	0.2
7	CUENTAS POR COBRAR ENTIDADES EN INTERVENCION	498	0.2
8	FACTURAS POR EN DEMANDA	8,092	3.8
9	CUENTAS POR COBRAR ENTIDADES EN LIQUIDACION	14,911	7.0
TOTAL CUENTAS POR COBRAR		214,538	100

Cifras en millones de pesos

4. DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES DEL MANUAL DE CARTERA INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE CARTERA, ENTRE LAS QUE SE ENCUENTRAN

4.1 Gestión de cobro

4.1.1 Circularización de saldos a las diferentes Entidades Responsables de Pago, universidades con convenio, y demás deudores del INC – E.S.E relacionados.

4.1.2 Solicitud mediante oficio a cada deudor los soportes de los pagos efectuados y la relación de facturas a aplicar los pagos.

4.1.3 Circularización o solicitudes de pago de títulos valor ante los usuarios particulares que presenten deudas respaldas por títulos valor.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

4.1.4 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.

4.1.5 Recaudo integral de cartera por prestación de servicios de salud contratados por las diferentes ERP, recaudo por convenios docentes, recaudo por venta de productos farmacéuticos, recaudo por venta de servicios clínicos, gestión de cobro de títulos valor a usuarios.

4.1.6 Realizar reuniones y visitas de acercamiento a las diferentes ERP que permitan la gestión de cartera.

4.2 Identificación, aplicación y compensación de pagos

4.2.1 Identificación y análisis de la cartera.

4.2.2 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 con error de interface, de diferencias de pagos en cantidades autorizadas, y demás documentos y registros de SAP que afecten la cartera.

4.2.3 Solicitud de notas crédito al área contable y compensación de las mismas, actas de conciliación de glosas y demás documentos necesarios para compensaciones.

4.2.4 Depuración de la cartera de la vigencia actual y vigencias anteriores.

EL **CONTRATISTA** deberá realizar la gestión integral del cien por ciento (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 con 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, el **INSTITUTO** tiene como meta compensar la totalidad de los registros generados durante la ejecución del contrato. Al finalizar el contrato, el contratista contará con un término no mayor a tres (3) meses para efectuar todas las compensaciones que tenga pendientes, de igual manera, el contratista 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.

4.3 Gestión judicial para recaudo

Evaluar y determinar el mecanismo más expedito que permita el cobro de la cartera, garantizando su efectividad y contribuyendo a mejorar el flujo de recursos y la auto – sostenibilidad financiera

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

del Instituto, para lo cual se llevará a cabo el proceso de cobro pre jurídico o jurídico según corresponda y de acuerdo al esquema del Anexo No. 9 **ESQUEMA PARA COBRO CARTERA - PREJUDICIAL Y JUDICIAL**.

4.3.1 Gestión Judicial

Es toda actividad directa o complementaria que sea desarrollada por el contratista para el cobro de cartera y que se adelante ante la jurisdicción competente o ante quienes ejerzan funciones judiciales en los casos de liquidación.

La gestión judicial se realizará previa autorización escrita del INSTITUTO. El INSTITUTO no pagará ningún valor distinto al del reconocimiento por la gestión de cartera, y lo aquí establecido en lo judicial. El cobro judicial se pagará de acuerdo con lo pactado, teniendo en cuenta que siempre se respetará el capital inicial de la deuda a favor del INSTITUTO. En ningún caso la gestión del cobro judicial podrá afectar el capital adeudado al INSTITUTO.

4.3.1.1 Criterios De Cobro Jurídico y Prejurídico

- a) El Comité de Cartera definirá a qué entidades se les realizará cobro por vía judicial.
- b) No se puede realizar cobro judicial sin haber realizado y comprobado previamente el cobro prejudicial.
- c) Los acuerdos de cartera y conciliaciones extrajudiciales deben tener el aval del supervisor del contrato.
- d) Todo acuerdo de pago debe ir firmado por el Director del INSTITUTO. En todos los casos se debe buscar mantener el poder adquisitivo del capital teniendo en cuenta la inflación del período, en los casos donde esto no ocurra se debe obtener la autorización del Director General.

GESTIÓN JUDICIAL
El reconocimiento por dicha actividad se remunerará así: 1. Un primer pago que corresponde a la totalidad de costas judiciales y agencias en derecho que fije el respectivo despacho judicial o quien haga sus veces a cargo del demandado. De ninguna manera, se comprometerá el capital inicial de propiedad del Instituto ni se reconocerá ningún otro valor, por este concepto, ni el contratista exigirá pagos sobre el capital del INC – ESE. De igual manera, El INC – ESE, no realizará anticipos sobre costas judiciales y agencias en derecho. El cobro por este concepto será adelantado directamente por el contratista. 2. Un segundo y último pago equivalente al 30% del valor liquidado exclusivamente como intereses, indexaciones o actualizaciones a cargo del demandado y que sean efectivamente pagados por el demandado. Se excluye, para efectos de esta liquidación, además del capital, el valor de costas

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

agencias en derecho, penalidades procesales o cualquier otro concepto diferente a lo señalado en el punto anterior y a que sea condenado el demandado.
3. En ninguno de los casos anteriores se afectará o disminuirá como consecuencia de esta operación el valor del capital cobrado, reconocido y recaudado judicialmente, de propiedad del Instituto, el cual será cancelado directamente a nombre de la Entidad, junto con el excedente de los intereses, indexaciones o actualizaciones, si existiere remanente. Los dineros que le correspondan al contratista, por concepto de honorarios derivados de las costas, agencias en derecho, intereses indexaciones o actualizaciones, podrán ser retirados directamente de los despachos judiciales o los que hagan sus veces, siempre que se trate y determinen los citados concretos, efectivamente pagados por el demandado.
4. 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 procesales. Además tendrá a cargo las expensas, elementos materiales, caratulas, fotocopias de los documentos iniciales de la presentación de la demanda y, en general todo gasto que se genere para iniciar el trámite judicial, dar impulso procesal, notificaciones procesales, desplazamientos, aranceles o todo gasto judicial.
5. Los viáticos, gastos de transporte y, en general toda erogación para trámites, comparecencia a audiencias o trámites judiciales que deba realizar el contratista o su personal en el desarrollo del objeto contractual serán por cuenta del propio contratista.

4.3.2 Especificaciones del cobro judicial

La gestión judicial se realizará bajo la autonomía y responsabilidad profesional del contratista o el personal que delegue para el efecto. El comité de cartera en cabeza del Director General del Instituto definirá a qué entidades se les realizará cobro judicial.

- El reconocimiento y pago de honorarios de que tratan los puntos anteriores 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.
- Los cobros que se tramiten por vía judicial y para los que se hayan conferido poder en favor del contratista durante la ejecución del contrato que resulte de la presente invitación, serán ejecutados por éste hasta la finalización del proceso judicial por cualquier causa legal, en la misma forma de remuneración pactada en el contrato que se suscriba. No obstante las actividades de cobro y los derechos por compensación u honorarios cesarán en caso de renuncia aceptada del poder.
- En caso de revocatoria del poder por parte del Instituto se reconocerá aquellas sumas que fije el Juez en el correspondiente incidente de regulación de honorarios que podrá intentar el contratista. No existirá ningún reconocimiento cuando la revocatoria del poder obedezca a causas imputables a la conducta del contratista o de cualquiera de los profesionales a su servicio, cuando le sea declarada la perención del proceso u obedezca a incumplimiento de las obligaciones contractuales relacionadas con el cobro judicial.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

No hará parte de los cobros judiciales dentro del contrato que se celebre con ocasión de la invitación presente, aquellos procesos que se estén adelantando actualmente y sobre los cuales el Instituto haya celebrado contrato de cobro judicial u otorgado poder para el mismo efecto.

4.3.3 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.

4.4 Información

- a) Generar, analizar y hacer entrega de los informes e indicadores de recaudo, 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 de cartera por prestación de servicios de salud, por convenios docentes, por venta de radiofármacos, por convenios de patología y demás entidades a cargo de cartera ante el comité de dirección de cartera
- c) Preparar, publicar o enviar los diferentes informes a entes de control (SISPRO – SIHO – BDME), y demás entes solicitantes públicas o privadas, en los términos y por los medios previstos por las entidades mencionadas.

5. VALOR Y FORMA DE PAGO

5.1 VALOR

El valor a pagar mensualmente por la gestión integral de cartera (cobro, depuración y compensación de cartera), corresponde al resultado de aplicar el cien por ciento (100%) de la tarifa ofertada y acordada con el oferente seleccionado al valor total del recaudo efectivo del periodo.

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 a las ERP, gestión jurídica para recaudo, recaudo por convenios docentes, recaudo por venta de servicios a convenios de investigación, recaudo por venta de productos de Radiofarmacia, cuyo valor anual de venta se estima en cuatrocientos (400) millones de pesos, pagos de las ERP por anticipo a radicación de cuentas de cobro de facturación y los pagos provenientes de usuarios particulares que realizan pagos con cargo a letras o títulos valor. Se exceptúa del recaudo el pago de usuarios particulares por

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

conceptos diferentes a letras o títulos valor, pagos de cuotas moderadoras, copagos, cuotas de recuperación, y los ingresos de anticipos con destinación específica a paciente.

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, incluyendo reportes de avance de recaudo de cartera y compensación de pagos.

El oferente adjudicado deberá adelantar las gestiones de cobro, análisis, registro de cartera y compensaciones de pagos o abonos, notas crédito, anulaciones por error de interface o demás documentos contables que afecten la cartera en el sistema SAP, labor que ejercerá de forma permanente, regular y continúa. La trazabilidad se hará por factura y deberá reflejarse en los informes de cartera de cada periodo. En el evento que se tengan pagos por compensar deben descontarse de las facturas que éste afecte.

Al terminar el contrato, contará con un término no mayor a tres (3) meses a partir de la finalización del mismo, 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.

5.2 FORMA DE PAGO: 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
RECAUDO Y REGISTRO DE GLOSA	85,00%
1. COMPENSACIÓN	10%
2. RESERVA DE LIQUIDACIÓN	5%
TOTAL	100,00%

NOTA: Si se evidenciara un retraso mayor a dos (2) meses en las actividades de compensación, el INSTITUTO podrá realizar la reserva del diez por ciento (10%) y por consiguiente disminuir en cinco por ciento (5%) el pago por recaudo mensual, el cual quedaría en el ochenta por ciento (80%).

El pago por registro de glosa se realizará de acuerdo al monto de glosa recibido y registrado en SAP

5.2.1 Primer pago. Pago por gestión de cartera

El valor a pagar mensualmente por la gestión integral de cartera (cobro, recaudo, depuración y compensación), corresponde al resultado de aplicar el ochenta y cinco por ciento (85%) descrito en la tabla de actividades, al porcentaje ofertado por el contratista adjudicado y éste resultado

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

será el que se aplica al valor de recaudo efectivo del periodo, de acuerdo al numeral 5.1 del presente anexo.

5.2.2 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 de la totalidad de lo compensable, o como mínimo de cuarenta mil (40.000) registros correspondientes a pagos totales o pagos parciales, notas crédito, errores de interface, anulaciones, partidas en cero, centavos y demás documentos contables que afectan la cartera. (Se debe dar prioridad a la compensación de pagos recientes que cuenten con los soportes de pago expedidos por la Entidad Responsable de Pago). El supervisor aplicará el diez por ciento (10%) descrito en la tabla de actividades por concepto de compensaciones al porcentaje acordado con el contratista y éste resultado será el que se aplica al valor de recaudo efectivo del periodo, de acuerdo al numeral 5.1 del presente anexo.

En tanto no se cumpla con este criterio (La compensación como mínimo de cuarenta mil (40.000) registros de depuración correspondientes a partidas abiertas, estén represadas o correspondan a pagos totales o parciales de la facturación reciente, si es el caso) no se autorizará el pago por compensaciones. En cualquier caso, el número de registros por compensación y depuración mensual es mínimo de cuarenta mil a ochenta mil registros (40.000 a 80.000). Al término del contrato, el contratista contará con dos (2) meses para ponerse al día en las compensaciones que se hayan originado durante el período de vigencia del contrato y que se encuentren atrasadas. Si en algún mes, especialmente los primeros meses de ejecución de contrato, no hubiere sustrato para realizar el tope mínimo de cuarenta mil (40.000) registros, podrá realizarse compensación de registros correspondientes a periodos de tiempo anteriores al inicio del contrato. La base de compensación mínima será revisada por el supervisor del contrato y puede ajustarse de acuerdo al rendimiento del sistema.

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, facturas anuladas por error de interface, y demás documentos contables referentes a la cartera. Se exceptúan los casos debidamente justificados y debidamente soportados y validados por el supervisor del contrato.

5.2.3 Tercer pago. Pago para liquidación del contrato

5.2.3.1 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:

- a) La liquidación incluye la gestión integral de cartera.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

- b) Compensación de pagos totales y parciales, anulaciones, notas crédito, conciliaciones y demás documentos contables que afecten la cartera.
- c) La liquidación final del contrato se debe adelantar dentro de los seis meses (6) siguientes a la terminación del contrato. Sin embargo, se podrán realizar liquidaciones parciales cada seis (6) meses, contados a partir del inicio del contrato, las cuales se pagarán dentro de los treinta días siguientes a la firma por ambas partes.
- d) 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.
- e) 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.

5.2.3.2 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:

- a) Informe de gestión de cartera por prestación de servicios de salud, por convenios docentes (universidades). Por convenios de investigación (patologías), por contratos de radiofármacos y demás convenios que el INC – E.S.E incluya dentro de los ingresos por prestación de servicios.
- b) Informe de la gestión jurídica.
- c) Informe de gestión de compensaciones pendientes y realizadas.
- d) Informe de gestión de letras.
- e) Evidencia de reportes a las entidades de control y diferentes entidades solicitantes (SIHO, SISPRO, BDME, ACHC, entre otros).

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

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. Así mismo, el INC – ESE podrá realizar glosa o descuento en la factura presentada por el Contratista, si se evidencia que la meta de compensación mensual no ha sido cumplida y también en los casos en los que el ingreso de glosa del periodo no ha sido realizada.

Descuentos:

El INC – E.S.E no realizará el pago del porcentaje acordado en caso de incumplimiento en la meta de compensación. Este valor se cancelará cuando el **CONTRATISTA** cumpla la meta. Para el caso

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

de glosas, en caso de incumplimiento o no digitación de la glosa recibida en el periodo, no se pagará el diez por ciento (10%) del valor de la factura emitida por el contratista.

6. PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO E LA CONTRATACIÓN

6.1 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 re facturaciones.

6.2 Parámetros en la prestación

6.2.1 Recibir y entregar en buen estado al Instituto el inventario de bienes, equipos y elementos que sean entregados para el desarrollo del objeto de la presente convocatoria.

6.2.2. 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.

6.2.3. 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.

6.2.4. 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.

6.2.5. Conciliar mensualmente la información generada en cartera con las áreas de presupuesto y contabilidad.

6.2.6. Entregar informe mensual según parámetros exigidos por el Instituto.

6.2.7. Presentar los informes de ley dentro de los términos establecidos.

6.2.8. Cumplir con las normas del Archivo General de la Nación en los archivos documentales generados durante la ejecución del contrato.

6.2.9. Gestionar paz y salvo del supervisor al finalizar el contrato.

6.2.10. Contar con un Líder de cartera quien será el interlocutor válido ante el Instituto.

6.2.11. Realizar la revisión y hacer la validación de SAP al inicio del contrato, lo cual constará en el acta de inicio del mismo.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

6.2.12. Garantizar un óptimo servicio al cliente bajo los siguientes parámetros: oportunidad, resolutivez, amabilidad, calidad y calidez.

6.2.13. Desarrollar los procesos y procedimientos definidos por el Sistema de Calidad Institucional y publicados en SIAPINC IV. (VER Anexo No. 10 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS).

7. MATERIALES REQUERIDOS

7.1 Papelería y elementos de oficina

El CONTRATISTA suministrará la papelería requerida para sus actividades, incluyendo la papelería necesaria para los procesos jurídicos que se inicien previa autorización del INC - ESE. Así como los elementos básicos de operación: esferos, cinta, cosedoras, saca ganchos, etc., que se requieran para la operación en el Instituto.

8. SOPORTE LOGÍSTICO

8.1. 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.

8.2. Seguridad

El CONTRATISTA contribuirá a la seguridad y dará cumplimiento a las políticas y procesos de seguridad institucional.

8.3. Adecuaciones

Toda adecuación física de las áreas requiere el visto bueno o la aprobación del Instituto.

8.4. 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.

8.5. Carnetización e ingresos

El ingreso al Instituto se realizará de acuerdo con las 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

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

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 y en caso de daño o pérdida del mismo, su reposición tendrá el valor que el INC – ESE establezca a la fecha de ocurrencia del hecho.

8.6. 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.

8.7. 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.

8.8. 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.

8.9. Situaciones especiales

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

9. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

9.1. Continuidad.

Los proponentes deberán presentar un Plan de Continuidad del Servicio.

9.2. Oportunidad.

Deben cumplirse los parámetros de oportunidad establecidos.

9.3. Calidad

Cumplir con parámetros de calidad.

9.4. Servicio al cliente

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

El servicio debe ofertarse con calidez, amabilidad y humanización.

10. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

10.1. Procedimientos requeridos

10.1.1. Desarrollar los procedimientos conforme a lo establecido en el Manual de Procesos y Procedimientos publicado en el Sistema de Apoyo a Procesos (SIAPINC) (Anexo No. 10 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS).

11. DISPOSICIONES GENERALES PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

11.1. El oferente se obliga a no **CONTRATAR** personal menor de 18 años de edad.

11.2. 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.

11.3. 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.

11.4. El personal del contratista cumplirá con el Código de Ética Institucional, así como todas las normas legales y reglamentarias.

11.5. 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.

11.6. Todos los datos e informaciones a los cuales tuviera acceso el contratista desde la preparación de 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.

11.7. El contratista deberá hacer entrega de soportes, e informes solicitados por los supervisores del contrato o a través de requerimiento realizados por la Subdirección Administrativa y financiero.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

12. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

12.1. Entregar al **INSTITUTO** un plan de acción respecto de los valores a recaudar durante el mes siguiente a la legalización del presente contrato. Este plan debe contener cronograma de las acciones a ejecutar por cada uno de las entidades deudoras u obligaciones a recuperar.

12.2. El **CONTRATISTA** utilizará en arrendamiento los medios de producción de propiedad o de tenencia del **INSTITUTO**, de lo cual se dejarán consignados los términos en el contrato respectivo y se elaborará constancia en inventario que se le entregará, y dará a ellos un uso adecuado, acorde con su naturaleza, eficaz y eficiente. Dichos medios, bienes o elementos, serán utilizados a título de mera tenencia, y responderá por daño o pérdida de los mismos, salvo el deterioro normal, para lo cual firmará las actas de recibo y entrega de inventarios al inicio y terminación del contrato.

12.3. Las obligaciones específicas, particulares y concretas del servicio contratado serán además de las señaladas en el presente documento, las descritas en los anexos de los términos de condiciones de la convocatoria pública, de sus adendas y del contrato que para este fin se llevaré a cabo.

12.4. Guardar la confidencialidad de toda la información que se sea entregada bajo su custodia o que por cualquiera otra circunstancia debe conocer o manipular y responder patrimonialmente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida.

12.5. Dar cumplimiento a sus obligaciones frente al sistema de seguridad social integral, parafiscales (Caja de compensación, Sena, ICBF), por lo cual el incumplimiento de ésta obligación será causal para la imposición de multas sucesivas hasta tanto, se dé cumplimiento previa verificación de la mora mediante liquidación efectuada por la entidad administradora. Cuando durante la ejecución del contrato se observe la persistencia de este incumplimiento por cuatro (4) meses, la entidad estatal dará aplicación a la Cláusula excepcional de caducidad administrativa. Dentro de los cinco (05) días siguientes al vencimiento del plazo del contrato, el **CONTRATISTA** deberá enviar a la oficina de Compras, Contratación e Interventoría del **INSTITUTO** certificación de cumplimiento de dicha obligación, incluido el mes en el cual termine el plazo contractual.

12.6. 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.

12.7. Participar activamente en los proyectos específicos del sistema de desempeño institucional, como son Acreditación, certificación ISO y NTCGP 1000, y demás que desarrolle el **INSTITUTO**.

12.8. Demostrar la implementación de controles de calidad tanto de proceso como de resultado. El **CONTRATISTA** 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 como de los inventarios mínimos para el desarrollo de su gestión; así como las certificaciones

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

correspondientes a los mantenimientos preventivos y correctivos realizados a los equipos que se utilicen para la realización de la prestación y que no pertenezcan al INSTITUTO.

12.9. Aceptar la evaluación y reevaluación en términos de la calidad de la prestación del servicio. Los criterios de la evaluación están enmarcados en el cumplimiento de los requisitos de calidad.

12.10. Acatar las recomendaciones de la supervisión de acuerdo a los informes mensuales que elaborará dicha oficina y en caso de incumplimiento por parte del CONTRATISTA, establecer las responsabilidades, correctivos y sanciones a que haya lugar.

12.11. 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.

12.12. Participar activamente en la implementación, actualización o mejora de los sistemas de información institucional (SAP, SIAPINC IV y los sistemas de información que la institución adopte) a fin de mantener actualizada la información relacionada con la gestión de cartera.

12.13. Presentar la factura con los documentos y requisitos exigidos por la DIAN y el INSTITUTO.

12.14. Al terminar el Contrato colaborar para la realización de la liquidación del presente contrato.

12.15. Al terminar el contrato, realizar la entrega de la gestión total del área a quien el INC - ESE determine, por puestos de trabajo, entidades, procesos jurídicos, procesos, procedimientos, procesos judiciales y las actividades pendientes, sin interrupciones o situaciones que interrumpan la correcta continuidad de la gestión de cartera. Para la entrega de archivos documentales debe tenerse en cuenta la normatividad vigente.

12.16. Cumplir con las demás funciones y requerimientos establecidos en el presente anexo, términos de condiciones de la convocatoria pública y sus adendas, documento que forma parte integral del contrato a celebrar o redunden en beneficio del mismo.

12.17. Realizar los pagos al Instituto por concepto del uso de equipos e infraestructura, de acuerdo a lo señalado en la convocatoria, de acuerdo a los cánones, tarifas y aumentos fijados por el INC-E.S.E., por cambio de tecnología o vigencia, los cuales son de obligatorio cumplimiento.

12.18. Garantizar que el bien o servicio contratado cumpla con las condiciones técnicas especificadas.

12.19. Garantizar una entrega oportuna del bien o servicio contratado.

12.20. Dar cumplimiento a las garantías pactadas.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

12.21. Realizar la capacitación pertinente a sus colaboradores en relación con el sistema de información institucional y gestión de cartera.

12.22. Las demás que se generen en el desarrollo y ejecución del presente contrato; aquellas que resulten necesarias para el cumplimiento del objeto de esta invitación, de manera que las anteriores obligaciones no resultan taxativas sino enumerativas e implica el desarrollo de cualquier otra obligación u acción necesaria para llevar a feliz término la gestión integral de apoyo de procesos y procedimientos de recaudo integral de cartera, gestión de compensaciones y depuración de saldos de cartera, de las diferentes entidades responsables de pago que requiere el instituto.

13. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

13.1. Desarrollar todas las acciones requeridas a fin de alcanzar o superar la meta de recaudo institucional, cuyo monto será informado al **CONTRATISTA** a través del supervisor del contrato.

13.2. Revisar, analizar, conciliar y depurar la cartera asistencial, convenios docentes, recaudo de cartera por la venta de productos radiofármacos que prepara el INC y vende a diferentes empresas y otros servicios clínicos y particulares. Incluye la gestión de cartera de la vigencia actual, de vigencias anteriores, entidades en conciliación, entidades en liquidación, en intervención, acuerdo de pago y Ley 550 de 1999 y normas posteriores. Incluye la gestión de recaudo y depuración y análisis de letras, pagarés o documentos por pagar a cargo de usuarios. Se excluye la gestión de cartera por otras fuentes diferentes a la venta de servicios de salud y de convenios docentes, como son el recaudo de cartera por pago de contratos de investigaciones y salud pública. De estas exclusiones en la gestión de cartera, si debe realizarse toda la labor de registro, compensación y demás actividades inherentes al módulo de cartera.

13.3. a). Identificación y análisis de la cartera. El oferente adjudicado deberá adelantar las gestiones de cobro, análisis, registro de cartera y compensaciones de pagos o abonos, notas crédito, facturas anuladas con error de interface y demás documentos contables que afecten la cartera en el sistema SAP de forma permanente, regular y continua. La trazabilidad se hará por factura y deberá reflejarse en los informes de cartera de cada periodo. En el evento que se tengan pagos por compensar deben descontarse de las facturas que éste afecte. b). Aplicación y compensación en el sistema de información institucional (SAP) de los pagos o abonos, de notas crédito, de facturas anuladas que presentan error de interface, de diferencias de pagos en cantidades autorizadas, de pagos totales y parciales pendientes por aplicar, centavos, errores de interface, notas crédito, anulaciones y demás documentos relacionados con la cartera, de vigencias anteriores y los generados en el desarrollo del contrato producto de la presente convocatoria. c). Solicitud de notas crédito al área contable, actas de conciliación de glosas y demás documentos necesarios para compensaciones. d). Depuración de la cartera de la vigencia actual y vigencias anteriores

13.4. Interactuar permanentemente con las áreas correspondientes del **INSTITUTO** a nivel de facturación, glosas, área comercial, contabilidad, jurídico y demás procesos administrativos y

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

financieros y la gestión con entidades externalizadas, utilizando para ello el conducto regular y haciéndolo a través del Supervisor del contrato en el caso de los procesos externalizados.

13.5. Realizar las gestiones necesarias para el recaudo de la totalidad de la cartera en el menor tiempo posible.

13.6. Adelantar procesos de circularización de cartera mínimo los exigidos por la ley y conciliación de saldos.

13.7. Realizar los informes correspondientes que requiera el **INSTITUTO** para los entes de control como: Contraloría General de la República, Ministerio de Salud y Protección Social, Contaduría General de la República, Superintendencia Nacional de Salud, Asociación de Hospitales y Clínicas, entre otros, de cualquier índole relacionada con el recaudo cartera, con la oportunidad requerida.

13.8. Realizar la gestión necesaria para el recaudo de la cartera correspondiente a letras, pagarés y de cualquier título valor que el INC – E.S.E., adopte para el manejo de saldos por pagar de pacientes y reportar mensualmente los avances al respecto, dejando la respectiva evidencia. Debe dejarse registro ordenado de la gestión de letras. La gestión incluye llamadas, oficios y en casos especiales gestión jurídica cuando el monto lo amerite. Todo debe quedar documentado e incluir informe mensual de dicha gestión. Elaborar soporte documental para castigo de este tipo de cartera.

13.9. Realizar procesos de conciliación de movimientos y saldos con todas las áreas de la Institución, tales como: Tesorería, Contabilidad, Auditoría Médica, Facturación y demás áreas que lo requieran.

13.10. Concurrir a procesos de conciliación judicial y en los procesos de liquidación de contratos, en los procesos pertinentes.

13.11. Recibir y entregar al supervisor del contrato, los inventarios que le sean asignados para la adecuada gestión del contrato, quien entregará el respectivo paz y salvo.

13.12. El valor correspondiente a gastos por traslado del personal de la empresa encargada de recaudo lo asume el **CONTRATISTA**.

13.13. Colaborar con las áreas del **INSTITUTO** relacionadas con la gestión de cobro de cartera, sus entidades externalizadas y dependencias administrativas en general para lograr los mejores resultados en el recaudo de la cartera y realizar gestión conjunta con los outsourcing, considerando que no son entes independientes y por el contrario sus actividades son complementarias que deben trabajar como aliados por el beneficio del **INSTITUTO**. En este orden de ideas es necesaria la efectiva colaboración para cumplir con el proceso de radicación y mantenimiento de los registros contables al día.

13.14. Mantener el archivo con la normatividad vigente y así mismo entregarlo.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

13.15. Elaborar un informe mensual de gestión de cartera, cuya estructura la define el **INSTITUTO** a través del Área Comercial.

13.16. Recopilar y organizar la información necesaria para la presentación oportuna del **INSTITUTO** ante las entidades que se encuentran en proceso de liquidación y representar al **INSTITUTO** en el desarrollo de la misma.

13.17. Gestión inicial de cartera. Incluye gestión telefónica, circularización de cartera, visitas a las entidades, tanto dentro de la ciudad como en el país. Estos gastos estarán a cargo del **CONTRATISTA**.

13.18. Gestión prejudicial. Acciones relacionadas que avisan sobre la inminencia de cobro jurídico de no realizarse el pago.

13.19. Gestión pre jurídica y jurídica. Desarrollar todas las acciones correspondientes en sede administrativa o en sede judicial, incluidas las descritas en el Anexo No. 9 **ESQUEMA PARA COBRO CARTERA - PREJUDICIAL Y JUDICIAL. PARÁGRAFO:** En sede administrativa, el **CONTRATISTA** deberá proyectar y realizar debidamente motivados derechos de petición o respuestas a los mismos, recursos en vía gubernativa, peticiones, y demás actos o documentos a que haya lugar, relacionados con la gestión de cobro de cartera

13.20. Buscar en todo momento con su gestión, reducir el período promedio de cobro de la cartera comercial del **INSTITUTO** y alcanzar las metas proyectadas de recaudo teniendo como objetivos los indicadores que se fijen a la luz del Plan Operativo Anual y los demás parámetros que oriente la Coordinación del Área Comercial del **INSTITUTO**. Debe entenderse que los indicadores de cartera están conformados por los diferentes ítems que componen la cartera comercial como la cartera vigente, cartera vencida, en cobro jurídico y entidades en liquidación. Todos ellos deben trabajarse y gestionarse de manera integral con los actores que conforman el proceso para reducir el período de cobro y mantenerlo en niveles adecuados.

13.21. Realizar mensualmente la conciliación financiera entre contabilidad, cartera y facturación para determinar inconsistencias y proceder con los ajustes administrativos y financieros necesarios que permitan mantener información económica y financiera al día y confiable de conformidad con la normativa aplicable al **INSTITUTO**.

13.22. Suministrar al **INSTITUTO** los reportes e informes solicitados y que sean requeridos para la evaluación del servicio suministrado, para la toma de decisiones institucionales, así como para el reporte de indicadores internos o externos a entes de control.

13.23. Realizar reunión mensual de retroalimentación con el Instituto. Se realizará una reunión mensual entre el **INSTITUTO** y el **CONTRATISTA** a fin de hacer retroalimentación conjunta de: Mejoramiento de procesos; depuración de información; revisión específica de indicadores: cartera, entre otros relacionados que solicite el Instituto. Debe generarse un plan de

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

mejoramiento mensual de cartera de acuerdo con los hallazgos, al cual se hará seguimiento permanente. De esta reunión deberá dejarse acta escrita.

13.24. Levantar, implementar, documentar, revisar y adecuar los procesos y procedimientos definiendo actividades, responsabilidades, puntos de control del sistema de cartera, con el acompañamiento de la oficina del Calidad del INSTITUTO y en la estructura del SIAPINC. Igualmente se aclara que los procesos deben ajustarse a los requerimientos institucionales entre los cuales se cuentan el uso de las herramientas tecnológicas SAP, SIAPINC y demás que establezca el Instituto;

13.25. Levantar y documentar los procesos y procedimientos, definiendo actividades, responsabilidades, puntos de control del registro de glosas.

13.26. Dar cumplimiento oportuno a todos los informes, requerimientos o reportes internos y externos, incluyendo los entes de control, de acuerdo con los contenidos de SAP y las normas contables y legales que rigen al INSTITUTO. Se resaltan los reportes siguientes: Circular única de la Supersalud, Circular 035 de 2000 de la Contaduría General de la República, resolución 421 del 21 de diciembre de 2011, catálogo general y manual de procedimientos del régimen de contabilidad pública, 422 del 21 de diciembre de 2011 de la contaduría general de la nación relacionada con el boletín de deudores morosos del estado (BDME), Informe SIHO decreto 2193 de 2004 del Ministerio de Salud y la Protección Social, el informe SISPRO del Ministerio de Salud la Protección Social de acuerdo a circular 030 de 1993. No obstante la relación, esta no es taxativa de manera que los reportes, informes o reportes serán todos aquellos que tengan relación con el objeto contractual solicitados por cualquier autoridad pública o privada, judicial o administrativa o del Instituto Nacional de Cancerología. 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 inherentes a la cartera, 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;

13.27. 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 al objeto contractual de acuerdo con los criterios, indicadores e informes contenidos en el presente estudio previo y sus anexos;

13.28. Cumplir con las obligaciones descritas en el presente estudio previo, en la convocatoria pública y en el contrato a celebrarse.

13.29. Presentar las reclamaciones en caso de liquidación de las ARL, ERP, EPS, EAPB, entidades territoriales o cualquier otro actor del sistema de salud que presente cartera a favor del INC - E.S.E., realizando el seguimiento periódico y continuo sobre el desarrollo de los procesos liquidatorios y entidades en ley 550.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

13.30. Gestionar y tramitar el cobro de cartera y saneamiento de la misma para contribuir a que la liquidación de los contratos de prestación de servicios de salud y de venta de otros servicios se realicen dentro del término legal.

13.31. Conciliar, gestionar y depurar la cartera institucional a partir de la suscripción del contrato dejando evidencia de lo no conciliado por causas ajenas al contratista

13.32. Cumplir y ejecutar el plan de cartera definido por el Instituto.

13.33. Compensar la totalidad de las partidas acumuladas compensables en un término de 30 días, siempre y cuando se tengan los soportes de pago necesarios.

13.34. Las demás que se generen en el desarrollo y ejecución del presente contrato; aquellas que resulten necesarias para el cumplimiento del objeto de esta invitación, de manera que las anteriores obligaciones no resultan taxativas sino enumerativas e implica el desarrollo de cualquier otra obligación u acción necesaria para llevar a feliz término la gestión integral de apoyo de procesos y procedimientos de recaudo integral de cartera, gestión de compensaciones y depuración de saldos de cartera, de las diferentes entidades responsables de pago que requiere el Instituto.

14. TALENTO HUMANO

14.1. Perfil de Talento Humano

Se requiere que el CONTRATISTA conforme un grupo con las características contenidas en el cuadro del numeral 3.1 del Anexo No.5 **FACTORES DE CALIFICACIÓN**.

14.2. Líder de gestión de cartera.

El líder de gestión de cartera deberá ejercer el 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.

14.3. 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.

14.4. Competencias adicionales que se requieren del talento humano y que serán verificadas en el Acta de Inicio del contrato:

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

- 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.

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

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

- a) 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.
- b) Contar con Plan de Bienestar. Se armonizará con el Plan Institucional, sin que ello signifique ningún tipo de vinculación con el Instituto.
- c) Contar con Plan de Capacitación. Se armonizará con el Plan Institucional.
- d) Contar con Proceso de Selección.
- e) Contar con Guía de Inducción y Reinducción. Se armonizará con el Plan Institucional.
- f) Novedades de retiros e ingresos. Deben reportarse inmediatamente al supervisor del contrato.
- g) Contar con historias laborales que cumplan con los requerimientos de gestión documental armónico con las historias laborales del Instituto.

14.7. El oferente adjudicado deberá garantizar

- a) Que la vinculación que realice a su personal, cumpla las normas vigentes y debe dar cumplimiento a todas las garantías y prestaciones laborales de acuerdo a lo establecido por la ley 1429 de 2010 y la ley 1438 de 2011; en caso de comprobarse su incumplimiento o intermediación laboral de cualquier tipo, incluyendo las previstas por el decreto 2025 de 2011, el contrato con el Instituto podrá darse por terminado en cualquier momento, sin perjuicio de las demás sanciones legales y contractuales.
- b) 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.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

- c) 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.
- d) 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.
- e) Garantizar el cubrimiento permanente del servicio y de los procesos, por lo que el suministro del talento humano debe ser continuo.
- f) 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.
- g) Se dé cumplimiento con toda la normatividad laboral y del Sistema General de Seguridad Social.
- h) 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.
- i) Disponer de un sistema de historias laborales acorde con las normas de gestión documental.
- j) Dar aviso oportuno de aquellos aspectos que puedan generar obstáculos para el desarrollo de la prestación del servicio.
- k) Todo requerimiento o novedad en la prestación del servicio, debe ser mediante comunicaciones escritas avaladas únicamente por el Interventor del contrato.
- l) Cumplir con la reglamentación vigente.

14.8. Seguridad y salud en el trabajo

- a) Mantener actualizado el panorama de riesgos de la empresa acorde a los riesgos presentes en el Instituto.
- b) Presentar copia del Formato Único de Reporte de Accidentes de Trabajo y realizar la investigación de los accidentes de trabajo ocurridos en las instalaciones del Instituto o desarrollando actividades relacionadas con el objeto del contrato en máximo 15 días calendario posterior a la ocurrencia del accidente.
- c) Establecer mecanismos para el reporte y seguimiento de condiciones de salud del personal.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

- d) 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.
- e) Se debe garantizar la divulgación del plan de emergencias al personal desde el inicio de la labor.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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.
- i) El personal que se desempeñe en áreas asistenciales debe tener el esquema de vacunación definido en el manual de bioseguridad institucional.
- j) Participar en las actividades de promoción y prevención en seguridad y salud ocupacional que sean organizadas por el Instituto.
- k) 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.

14.9. Guía de componentes

- a) Política de Seguridad y Salud en el trabajo.
- b) Política para la Prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y Drogas.
- c) Actividades propuestas en los subprogramas de higiene industrial, seguridad industrial y medicina preventiva y del trabajo.
- d) Modelo de reporte mensual de estadísticas de accidentalidad con los índices de severidad, frecuencia y lesiones incapacitantes.
- e) Cronograma de entrenamiento y capacitación en Ambiente, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
- f) Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

- g) Acta de conformación del Comité Paritario de Salud Ocupacional o vigía ocupacional y última acta de reunión.
- h) Acta de conformación del comité de convivencia laboral.
- i) 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.
- j) Exámenes médicos de ingreso previo al inicio de las actividades del personal que laborará en el Instituto incluyendo exámenes complementarios a que haya lugar.
- k) 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.
- l) Formato de permiso de trabajo para actividades de alto riesgo si el contrato tiene relación con éstas actividades.
- m) Nombre y datos de contacto del responsable de Salud Ocupacional de la Empresa y del delegado para el Instituto en los temas de seguridad y salud ocupacional.

15. PARÁMETROS DE CALIDAD

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

15.1. 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.

15.2. Participar en los procesos que adelanta 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.

15.3. Participar activamente en los proyectos específicos del sistema de desempeño institucional, como son Acreditación, NTCGP 1000-2009 o las normas de calidad actualizadas y las demás que el Instituto decida implementar.

15.4. Participar activamente en los programas y etapas de actualización del Sistema de Información Institucional (SAP - SERTISOF - SIAPINC y aquellos que el INC - ESE adopte para el cumplimiento de su misión), a fin de crear valor en la prestación de los servicios y mantener actualizada la información inherente a la cartera.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

15.5. 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.

15.6. 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.

15.7. 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.

15.8. 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.

15.9. Aportar los indicadores requeridos en los presentes términos de referencia y los demás que el supervisor solicite.

15.10. 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.

15.11. Resolver las discrepancias de la calidad esperada por el Instituto en el contexto de la prestación del servicio.

15.12. Garantizar el mantenimiento y conservaciones de los bienes institucionales (Infraestructura y equipamiento).

15.13. 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.

16. ARRIENDO DE EQUIPOS, PUESTOS DE TRABAJO

16.1. 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 y que por requerimiento técnico deban ser aportados por el Instituto, éste los entregará 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

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 707 DE 2018

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	V/R UNITARIO MENSUAL (IVA INCLUIDO)	VALOR TOTAL
1	COMPUTADOR ALL-IN-ONE	14	\$140.000	\$ 1.960.000
2	IMPRESORA LASER MULTIFUNCIONAL	1	\$262.000	\$262.000
3	PUESTOS DE TRABAJO	14	\$58.000	\$812.000
TOTAL A PAGAR POR CONCEPTO ARRENDAMIENTOS				\$ 3.034.000

Los equipos señalados son suministrados por el INC – E.S.E con base en requerimientos técnicos establecidos por el área de sistemas por razones de seguridad e integralidad de la información, por lo cual no es permitido que el oferente aporte su propia dotación de equipos sin la autorización única del área de sistemas. 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.

NOTA: Los costos de arrendamiento se encuentran con tarifas 2018 por lo cual están sujetos a variación o ajuste al iniciar el contrato para lo cual se hará la aclaración de nuevos valores en el acta de inicio. De igual manera, las tarifas se ajustarán para cada vigencia y/o de acuerdo al cambio de tecnología. Estos valores serán determinados por el INC – E.S.E y comunicados al **CONTRATISTA** en su oportunidad. El Instituto podrá pactar que el contratista a su costo y en sede propia realice la gestión de recaudo de cartera.

17. INTERACCIÓN 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.