

|                                                                                   |                                                |           |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                                                                                   | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                                                                                   | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 1 de 38                                                                    |                                                |           |              |

|        |                       |                                                             |
|--------|-----------------------|-------------------------------------------------------------|
| Fecha: | 02 de febrero de 2017 | Número(s) de Item(s) <u>455</u> Plan anual de adquisiciones |
|--------|-----------------------|-------------------------------------------------------------|

|                                                                           |                                              |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Seleccione la modalidad de selección que corresponde al presente proceso: |                                              |
| CONVOCATORIA PÚBLICA <input checked="" type="checkbox"/>                  | INVITACIÓN A COTIZA <input type="checkbox"/> |

|                                                   |                             |
|---------------------------------------------------|-----------------------------|
| Nombre funcionario responsable del área ejecutora | OMAR WILSON CARRANZA BALLÉN |
| Cargo del funcionario solicitante:                | COORDINADOR GRUPO CARTERA   |

**1. Descripción de la necesidad y justificación:**

En esta casilla debe indicar en forma clara y precisa la descripción y justificación detallada de la necesidad que se pretende satisfacer con la contratación, para lo cual deben identificar con precisión el papel que desempeña el bien, servicio u obra requerido en relación con la función administrativa o servicio que le corresponde prestar al INC.

**1.1 DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:** se procede a realizar el presente estudio previo, teniendo en cuenta que el Instituto Nacional de Cancerología ESE, considera necesario y oportuno contratar bajo la modalidad de convocatoria pública la gestión integral de apoyo a procesos y procedimientos de recaudo integral de cartera de las diferentes entidades responsables de pago.

**1.2 JUSTIFICACIÓN:** El bien o servicio contratado es fundamental para el sostenimiento económico y el flujo de caja del Instituto ya que es un proceso de apoyo no misional que gestiona de manera oportuna los cobros de la facturación por prestación de servicios de salud especializados en oncología a las diferentes aseguradoras y particulares que hacen uso de los servicios que ofrece el Instituto, así mismo, el cobro de la cartera por venta de servicios docentes, venta de productos farmacéuticos, apoyo a gestión de cobros a ARL Y EPS por otros conceptos, cobros de letras, gestión de cobro por cuotas de recuperación y otros servicios sobre los cuales el Instituto definió que dados los fundamentos técnicos, operativos, administrativos y de experiencia requeridos, resultaba de mayor eficiencia, eficacia y de resultado más benéficos (costo efectividad) que se realice a través de un tercero especializado.

**2. Objeto:**

Registrar aquí concretamente el objeto del contrato.

Las características o especificaciones técnicas detalladas que constituyen el alcance del objeto deben detallarse en el ANEXO TÉCNICO que forma parte del presente documento.

**2.1 OBJETO.** El Instituto Nacional de Cancerología Empresa Social del Estado, está interesado en contratar una persona jurídica, legalmente constituida **PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE APOYO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECAUDO INTEGRAL DE CARTERA, GESTION DE COMPENSACIONES Y DEPURACIÓN DE SALDOS DE CARTERA, DE LAS DIFERENTES ENTIDADES RESPONSABLES DE PAGO QUE REQUIERE EL INSTITUTO, EN FORMA TERCERIZADA, AUTOGESTIONARIA, CON AUTOCONTROL Y AUTOGOBIERNO, EN FORMA INDEPENDIENTE Y AUTÓNOMA.**

12

|                                                                                   |                                                |           |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                                                                                   | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                                                                                   | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 2 de 38                                                                    |                                                |           |              |

## 2.2 CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**2.2.1. LA GESTIÓN INTEGRAL DE CARTERA COMPRENDE:** El cobro y recaudo integral de la cartera por la venta y prestación de servicios de salud contratados por las diferentes ERP, cobro y recaudo por convenios docentes, cobro y recaudo de cartera por la venta de productos radiofármacos y otros productos o medicamentos que prepare el INC y vende a diferentes empresas, cobro y recaudo por prestación de otros servicios clínicos y gestión de cobro y recaudo de títulos valor (letras y pagarés) a usuarios y gestión jurídica que se ocasione de los procesos de cobro relacionados con el proceso de cartera; generación de indicadores e informes pertinentes. También la gestión de cobro por venta de servicios de investigación, salud pública, promoción, prevención, educación o venta de cualquier servicio que realice el Instituto como parte del desarrollo de sus actividades. Así mismo apoyo a gestión de cobro a ARL y EPS por otros conceptos (por ejemplo incapacidades y licencias de maternidad) y gestión de cobro de cuotas de recuperación, copagos, cuotas moderadoras, socialización con el usuario para reforzar los pagos en efectivo de particulares y en general todo pago a cargo del usuario o su familia incluso en fase activa, previo a la facturación de servicios ambulatorios y hospitalario. La gestión integral de cartera tiene el siguiente alcance: Desde el cobro y recaudo mensual de cartera, identificación de pagadores y consecución de soportes necesarios para su compensación, compensación de pagos recibidos, de notas crédito y de facturas anuladas con error de interface, depuración y análisis de la cartera (incluye: pagos totales y parciales pendientes por aplicar, centavos, errores de interface, notas crédito, anulaciones y demás documentos que se encuentren en el sistema que afecten la cartera), conciliación interna de saldos (de facturación, radicación, devoluciones y glosas) de cada ERP, cruce y actualización de estados de cartera ante las ERP y el sistema de información institucional SAP, cobro jurídico, que se generen dentro de la vigencia y desarrollo del presente contrato.

### Obligaciones del contratista para la correcta ejecución del contrato

En esta sección debe indicar las obligaciones generales y específicas que debe asumir para la correcta ejecución y cumplimiento del objeto contractual.

Dentro de la ejecución del documento contractual, el **CONTRATISTA** se obliga a:

**OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:** 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. 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. 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 llevare a cabo. 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. 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

|                                                                                   |                                                |           |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                                                                                   | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                                                                                   | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 3 de 38                                                                    |                                                |           |              |

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. **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. **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**. **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 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**. **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. **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. **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.)** 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. **13.)** Presentar la factura con los documentos y requisitos exigidos por la DIAN y el **INSTITUTO**. **14.)** Al terminar el Contrato colaborar para la realización de la liquidación del presente contrato. **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 interrumpen la correcta continuidad de la gestión de cartera. Para la entrega de archivos documentales debe tenerse en cuenta la normatividad vigente. **16.)** Cumplir con las demás funciones y requerimientos establecidos en el anexo No. 3 de los 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. **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 canones, tarifas y aumentos fijados por el INC-ESE, por cambio de tecnología o vigencia, los cuales son de obligatorio cumplimiento. **18.)** Garantizar que el bien o servicio contratado cumpla con las condiciones técnicas especificadas. **19.)** Garantizar una entrega oportuna del bien o servicio contratado. **20.)** Dar cumplimiento a las garantías pactadas. **21.)** Realizar la capacitación pertinente a sus colaboradores en relación con el sistema de información institucional y gestión de cartera. **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.

#### **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:**

- 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. **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

*Handwritten signature or mark.*

|  |                                                       |                       |                     |
|--|-------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.</b>      | <b>CÓDIGO:</b>        | <b>GDG-P02-F-29</b> |
|  | <b>GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL</b> | <b>VERSIÓN:</b>       | <b>04</b>           |
|  | <b>ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA</b>     | <b>VIGENCIA:</b>      | <b>18-01-2016</b>   |
|  |                                                       | <b>Página 4 de 38</b> |                     |

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. **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 **4.)** Interactuar permanentemente con las áreas correspondientes del **INSTITUTO** a nivel de facturación, glosas, área comercial, contabilidad, jurídico y demás procesos administrativos y 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. **5.)** Realizar las gestiones necesarias para el recaudo de la totalidad de la cartera en el menor tiempo posible. **6.)** Adelantar procesos de circularización de cartera mínimo los exigidos por la ley y conciliación de saldos. **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. **8.)** Realizar la gestión necesaria para el recaudo de la cartera correspondiente a letras, pagarés y de cualquier título valor que el INC – ESE 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. **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. **10.)** Concurrir a procesos de conciliación judicial y en los procesos de liquidación de contratos, en los procesos pertinentes. **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. **12.)** El valor correspondiente a gastos por traslado del personal de la empresa encargada de recaudo lo asume el **CONTRATISTA**. **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. **14.)** Mantener el archivo con la normatividad vigente y así mismo entregarlo. **15.)** Elaborar un informe mensual de gestión de cartera, cuya estructura la define el **INSTITUTO** a través del Área Comercial. **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. **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**. **18.)** Gestión

|                                                                                   |                                                |           |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                                                                                   | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                                                                                   | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 5 de 38                                                                    |                                                |           |              |

prejudicial. Acciones relacionadas que avisan sobre la inminencia de cobro jurídico de no realizarse el pago. **19.)** Gestión pre jurídica y jurídica. Desarrollar todas las acciones correspondientes, incluidas las descritas en el anexo 7. **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 ítem 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. **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**. **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. **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 mejoramiento mensual de cartera de acuerdo con los hallazgos, al cual se hará seguimiento permanente. De esta reunión deberá dejarse acta escrita; **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 y SIAPINC; **25.)** Entregar al **INSTITUTO** dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la firma del contrato, un documento impreso y en medio magnético que contenga detallados y actualizados el flujograma, los procedimientos y actividades de cartera siguiendo los parámetros, estándares y políticas del sistema de gestión de calidad y SIAPINC institucionales, para esto recibirá el acompañamiento de las áreas de Planeación y Calidad del **INSTITUTO**. Sin embargo, el **CONTRATISTA** se ceñirá a los procedimientos establecidos en el Manual de procedimientos institucional publicado en SIAPINC IV y de acuerdo al anexo No. 7 del presente documento. En ningún caso un mismo recaudo podrá pagarse dos veces. Es decir no se pagará el recaudo, que ya hubiere sido reconocido previamente al **CONTRATISTA**; **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. 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**; **27.)** Garantizar que todos los perfiles estén durante toda la ejecución del contrato y con la suficiencia adecuada para dar

*DW*

|                                                                                   |                                                |           |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                                                                                   | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                                                                                   | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 6 de 38                                                                    |                                                |           |              |

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; **28.)** Cumplir con las obligaciones descritas en el presente estudio previo, en la convocatoria pública y en el contrato a celebrarse. **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 – ESE, realizando el seguimiento periódico y continuo sobre el desarrollo de los procesos liquidatorios y entidades en ley 550. **30)** 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.

#### 4. Plazo estimado de ejecución del contrato.

En esta casilla debe indicar el tiempo estimado para el cumplimiento de las obligaciones, de acuerdo con la naturaleza del contrato.

El plazo estimado es de doce (12) meses, a partir del 01 de abril de 2017 y hasta el 31 de marzo de 2018.

#### 5. Análisis del Sector: revisión de las condiciones jurídicas, económicas, financieras y técnicas del sector económico al cual pertenece el bien servicio u obra a contratar.

El Instituto Nacional de Cancerología es una Empresa Social del Estado, que desarrolla su objeto social en el sector salud, para lo cual requiere contratar de forma externalizada la gestión integral de cobro y recaudo de cartera, servicio que ofertan empresas nacionales o extranjeras en condiciones de óptima calidad, eficiencia y eficacia, lo que permite al INC – ESE dedicar toda su fuerza operativa y capacidad técnica – científica al desarrollo de su misión.

#### 6. Valor y Forma de Pago

**6.1. VALOR:** El valor a pagar mensualmente por la gestión integral de cartera (cobro, depuración y compensación de cartera), corresponde al resultado de aplicar el 100% de la tarifa acordada con el contratista al valor total del recaudo efectivo del periodo, el cual se estima en \$16.700 millones mensuales.

**6.2. 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 |
|---------------------------|-------------------------|
| 1. RECAUDO                | 85,00%                  |
| 2. COMPENSACIÓN           | 10%                     |
| 3. RESERVA DE LIQUIDACIÓN | 5%                      |
| TOTAL                     | 100,00%                 |

|  |                                                       |                       |                     |
|--|-------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.</b>      | <b>CÓDIGO:</b>        | <b>GDG-P02-F-29</b> |
|  | <b>GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL</b> | <b>VERSIÓN:</b>       | <b>04</b>           |
|  | <b>ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA</b>     | <b>VIGENCIA:</b>      | <b>18-01-2016</b>   |
|  |                                                       | <b>Página 7 de 38</b> |                     |

#### Garantías exigibles en el proceso de contratación

En esta casilla se debe indicar el amparo que cubre cada garantía. Los montos mínimos y vigencia de las garantías están detallados en el Manual de Contratación del INC.

Las garantías exigibles en el proceso de contratación son:

#### FASE DE LA SELECCIÓN

☒ Póliza de seriedad de la oferta.

#### FASE DE LA CONTRATACIÓN

☒ Calidad del servicio

☒ Calidad y correcto funcionamiento de los bienes

☒ Cumplimiento

☒ Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales

☒ Responsabilidad civil extracontractual

☐ Estabilidad y calidad de la obra

☒ Otra ¿Cuál? **PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL**

En el evento que el Instituto requiera el amparo de otros riesgos, estos serán establecidos en los términos de condiciones junto con los porcentajes y vigencias de cada riesgo allí descritos.

Cuando el INC requiera el amparo de otros riesgos, estos serán establecidos en los términos de condiciones junto con los porcentajes y vigencias de cada riesgo allí descritos.

#### 8. Justificación de los factores de selección que permiten escoger la oferta más favorable

El INC evaluará las propuestas así:

#### REQUISITOS HABILITANTES:

- **JURÍDICOS:** no tiene puntaje. Habilita o Deshabilita, cuyos documentos serán solicitados en los términos de condiciones.
- **FINANCIEROS:** No tiene puntaje. Habilita o Deshabilita. Cuyos indicadores serán establecidos en los términos de condiciones.
- **TÉCNICOS:** Se realiza únicamente a los habilitados jurídica y financieramente. No tiene puntaje. Habilita o Deshabilita, cuyos indicadores serán establecidos en los términos de condiciones. Será realizada de acuerdo con los criterios establecidos en el anexo 1 de los términos de condiciones. Para acceder a la calificación técnica de puntaje (anexo 2), se requiere que cumpla la evaluación jurídica, técnica habilitante y financiera. Si no cumple alguno de los tres criterios, no pasa a la calificación de puntaje y la oferta será rechazada.

|                                                                                   |                                                |           |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                                                                                   | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                                                                                   | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 8 de 38                                                                    |                                                |           |              |

#### 9. Análisis del riesgo y la forma de mitigarlo

En esta sección debe indicar el análisis de la valoración de los riesgos previsibles en el proceso de selección contractual. Asimismo se deberá indicar la forma o medidas que debe adoptar el Instituto para mitigar los riesgos.

Para facilitar la identificación de riesgos, el Manual de Contratación del INC los describe y explica su alcance.

Los riesgos previsibles que pueden afectar la correcta ejecución del proceso de contratación, están relacionados con el cumplimiento del oferente y el contratista, entre los cuales tenemos:

- a.) Incumplimiento en el ofrecimiento económico
- b.) El no perfeccionamiento del contrato
- c.) Incumplimiento de las obligaciones contractuales
- d.) Mala calidad de los bienes o servicios adquiridos

Para mitigar los riesgos antes descritos se utilizarán los mecanismos de cobertura mediante las pólizas requeridas en los términos de condiciones. Así mismo se vigilará permanentemente la correcta ejecución del contrato, para lo cual el director general o su delegado nombrará un supervisor o interventor del contrato según corresponda. En el evento de incumplimiento se adelantará el proceso administrativo sancionatorio que señala la ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), garantizando en todo caso el debido proceso y los derechos de defensa y contradicción.

Otros riesgos previsibles que pueden afectar los procesos de selección serán las declaratorias desiertas por concepto técnico, precio y oferente, para lo cual el Instituto optara por surtir nuevos procesos de selección replanteando la modalidad del proceso.

NOTA: Los demás riesgos que la parte técnica identifique que pueden afectar el proceso de selección y el contrato.

|                                                                                    |                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10. Número de Certificado de Disponibilidad Presupuestal que respalda la solicitud | CDP No. 1201700256 Vigencia 2017<br>CDP No. 1201700412 Vigencia futura                       |
| 11. Número de la solicitud de pedido.                                              | SOLPE No. 10011102 Posiciones 1 a 4 – CDP 1201700256<br>SOLPE No. 10011240 CDP 1201700412 VF |

Firman:

Nombre y cargo del solicitante:

OMAR WILSON CARRANZA BALLÉN  
Coordinador Grupo Cartera

SAF/JJPA/GAGF/MM/GC/Ocarranza

OBSERVACIONES:

|                                                                                   |                                                       |                       |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.</b>      | <b>CÓDIGO:</b>        | <b>GDG-P02-F-29</b> |
|                                                                                   | <b>GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL</b> | <b>VERSIÓN:</b>       | <b>04</b>           |
|                                                                                   | <b>ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA</b>     | <b>VIGENCIA:</b>      | <b>18-01-2016</b>   |
|                                                                                   |                                                       | <b>Página 9 de 38</b> |                     |

## **ANEXOS**

### **Anexo 1. REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES.**

1. Presentar detallado y descrito el procedimiento a utilizar para realizar las actividades de gestión integral de recaudo de cartera, compensación de pagos totales y parciales, de notas crédito, de facturas anuladas que presentan error de interface y demás documentos inherentes a la depuración de cartera.
2. Certificación escrita que realizará uso de las herramientas tecnológicas SAP y Siapinc IV, para lo cual el proponente deberá realizar el ajuste y la implementación de los procesos teniendo en cuenta las herramientas tecnológicas señaladas. Así mismo, empleará las herramientas del sistema de calidad y las demás del Instituto, con la correspondiente autorización.
3. Plan de gestión y desarrollo de talento humano, que incluya proceso de selección, programa de inducción y reinducción, programa de bienestar e incentivos.
4. Adjuntar plan o procedimiento de salud ocupacional. (basado en ley 1562 de 2012), que desarrolla la empresa.
5. Plan de capacitación para el personal operativo para desarrollar durante la ejecución del contrato. Los temas mínimos básicos a incluir en el plan son: normatividad relacionada, gestión de cartera ante las diferentes Entidades Responsables de Pago, POS vigente, manuales tarifarios, módulo de cartera en SAP, auditoría médica, conciliación de glosas. Se pueden proponer temas adicionales. El plan debe incluir duración y periodicidad de reuniones de capacitación.
6. Modelo de gestión de la calidad que aplica el oferente.
7. Presentar compromiso escrito de cumplimiento de perfiles mínimos de acuerdo al numeral 3.1 del anexo No. 2
8. Adjuntar hoja de vida del líder o coordinador técnico de cartera, de un gestor de cartera, del profesional en derecho, de un técnico en compensaciones y de un auxiliar en compensaciones.
9. Certificar que las personas presentadas son las que harán parte del equipo humano en la ejecución efectiva del contrato, en caso de ser adjudicados y desarrollar su gestión en tiempo completo en el Instituto. Los perfiles deben relacionarse en el Anexo # 6
10. Presentar autorizaciones de cada una de las personas que harán parte del proyecto, donde manifiesten que autorizan al OFERENTE a presentar su hoja de vida a la presente convocatoria.

*al*

|                 |                                                |           |              |
|-----------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|                 | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                 | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                 | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 10 de 38 |                                                |           |              |

## Anexo 2. FACTORES DE CALIFICACIÓN

La calificación de las propuestas se hará sobre la base de 1.000 puntos que se aplicarán a los siguientes factores así:

|                                                    |             |
|----------------------------------------------------|-------------|
| Experiencia y cumplimiento en contratos anteriores | 300         |
| Valor de la oferta. Porcentaje ofertado            | 300         |
| Capacidad técnica                                  | 400         |
| <b>TOTAL PUNTAJE</b>                               | <b>1000</b> |

Las propuestas que al momento de ser evaluadas obtengan un puntaje inferior a 600 puntos, no se tendrán en cuenta para la presente adjudicación y se considerarán que no cumplen técnicamente. Así mismo, no se tendrán en cuenta ofertas que no cumplan con un puntaje mínimo de 240 en la evaluación de capacidad técnica (sobre 400 puntos).

### 1. EXPERIENCIA Y CUMPLIMIENTO EN CONTRATOS ANTERIORES

**1.1. Requisitos de las certificaciones:** Las referencias contractuales deben ser directamente relacionadas con los servicios a contratar en la presente convocatoria y deben contener los siguientes requisitos:

- Objeto del contrato claramente definido.
- Nombre del contratante, con dirección y teléfono
- Valor contratado y ejecutado. Las certificaciones de valor ejecutado deben sustentarse a través de certificaciones de experiencia de objeto contractual similar al de la presente convocatoria, con IPS 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.
- Término de duración del contrato. Debe indicar claramente la fecha de inicio y terminación del contrato (día, mes, año). Si no indica día específico, se asignará el último día del mes correspondiente referido en la certificación.
- Calidad y cumplimiento. Debe mencionar claramente el concepto de cumplido a satisfacción o no del servicio por parte de la entidad contratante.
- Las certificaciones deben manifestar que se refieren efectivamente a gestión integral de recaudo de cartera de instituciones prestadoras de salud (IPS) públicas o privadas correspondientes a prestación de servicios de salud. No es necesario que el objeto, pero si la certificación, incluya gestión integral de recaudo de cartera ante las diferentes Entidades Responsables de Pago.
- Las certificaciones deben ser expedidas por el representante legal de la entidad contratante o por la persona a quien este delegue o esté autorizada para tal fin.
- El proponente deberá certificar (esquema Anexo No. 4) y relacionar (Anexo No. 5) los contratos celebrados con IPS públicas o privadas a partir del 1 de Enero de 2005, indicando el nombre y número de teléfono de los supervisores y/o aquellas personas responsables del seguimiento de los mismos y nombre de las entidades a las cuales les ha prestado el servicio igual o similar al solicitado en esta convocatoria. Para el caso de los contratos en ejecución, serán válidos aquellos que certifiquen una ejecución no inferior al 50% del monto y tiempo del contrato. No serán válidas certificaciones anteriores al 1 de Enero de 2005.
- Las certificaciones tanto de monto como de tiempo deben consolidarse y digitarse en el formato consolidado de certificaciones. Anexo No 5.

|                                                                                   |                                                |           |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                                                                                   | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                                                                                   | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 11 de 38                                                                   |                                                |           |              |

**NOTA:** Si las referencias presentadas no cumplen con las características enunciadas, o tienen un nivel de calidad y cumplimiento insatisfactorios, no se tendrán en cuenta para su calificación y por lo tanto se les asignará un puntaje de cero (0). Las certificaciones deben manifestar que se refieren efectivamente a gestión de cartera. No serán válidas expresiones genéricas como como interventoría a procesos de facturación y cartera, interventoría o gestión a la calidad de procesos de facturación y cartera, recaudo de caja, prestación de servicios temporales en cartera. La experiencia mínima requerida en la gestión integral de recaudo de cartera es de dos años. Las certificaciones deben manifestar que se refieren efectivamente a gestión integral de recaudo de cartera de instituciones prestadoras de salud (IPS) públicas o privadas correspondientes a prestación de servicios de salud. No es necesario que el objeto, pero si la certificación, incluya gestión integral de recaudo de cartera ante las diferentes Entidades Responsables de Pago. No se aceptarán certificaciones de gestión de cobro y recaudo de cartera de entidades diferentes al sector salud y que no sean producto de prestación de servicios de salud.

Para efectos de la experiencia y cumplimiento se revisarán dos criterios: monto y tiempo de contratación.

| PARAMETROS DE EXPERIENCIA TÉCNICA Y CUMPLIMIENTO EN CONTRATOS ANTERIORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 300 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>Para estos parámetros, se pueden adjuntar ÚNICAMENTE las certificaciones que cumplan con los requisitos establecidos en el anexo 2 numeral 1.1 de la presente convocatoria. Deben cumplir todos los criterios en especial, el concepto satisfactorio de los servicios prestados.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| <p><b>Monto ejecutado.</b> Se tendrán en cuenta todas las certificaciones por monto ejecutado o que detallen el monto ejecutado que se presenten y que cumplan los requisitos enunciados. Se establece como tope el monto de cinco mil (5000) millones de pesos y al oferente que certifique este monto se le adjudican ciento cincuenta (150) puntos. A los demás proveedores que certifiquen montos inferiores al tope se les asignará un puntaje inferior proporcional. Si se presenta un solo oferente se le medirá con el referente de cinco mil (5.000) millones que es el 100%; si se certifica al menos este valor se le adjudican ciento cincuenta (150) puntos, en caso de ser menor el valor certificado se le asignará un puntaje proporcionalmente inferior. 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. Las certificaciones deben ser sustentadas a través de certificaciones de experiencia de objeto contractual similar al de la presente convocatoria, con IPS públicas o privadas, debidamente certificadas por cada contrato.</p> | 150 |
| <p><b>Tiempo contratado.</b> Se tendrán en cuenta todas las certificaciones por tiempo ejecutado o que detallen el tiempo ejecutado que se presenten y que cumplan los requisitos enunciados. Se establece como tope el tiempo de setenta y dos (72) meses y al oferente que certifique este tiempo se le adjudican ciento cincuenta (150) puntos. A los demás proveedores que certifiquen tiempos inferiores al tope se les asignará un puntaje inferior proporcional. Si se presenta un solo oferente se le medirá con el referente de setenta y dos (72) meses que es el 100%; si se certifica al menos este tiempo se le adjudican ciento cincuenta (150) puntos, en caso de ser menor el tiempo certificado se le asignará un puntaje proporcionalmente inferior. La experiencia debe estar sustentada a través de certificaciones de experiencia del objeto contractual similar al de la presente convocatoria, con IPS, públicas o privadas, debidamente certificadas por cada contrato. No se tendrán en cuenta fracciones de meses, luego de la sumatoria total.</p>                                                                                                                                       | 150 |

02

|                                                                                   |                                                |           |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                                                                                   | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                                                                                   | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 12 de 38                                                                   |                                                |           |              |

## 1. VALOR DE LA OFERTA (Porcentaje ofertado)

Se asignarán trescientos (300) puntos, al proponente que oferte menor porcentaje. A las demás ofertas se les asignará un puntaje proporcionalmente inferior: A mayor porcentaje ofertado, menor puntaje asignado.

El rango de recaudo de cartera neto esperado mensualmente para la vigencia 2017, es de dieciséis mil setecientos (16.700) a diecisiete mil (17.000) millones de pesos mensuales; sin embargo pueden presentarse oscilaciones por debajo o por encima de este rango, que en caso de manifestarse no implican modificaciones en el porcentaje o en las condiciones pactadas con el Instituto. En todo caso, para efectos del cálculo de la oferta y de la póliza de seriedad de la oferta, los cálculos deben realizarse con un recaudo de cartera mensual esperada de dieciséis mil setecientos (16.700) millones de pesos mensuales.

**Nota:** El rango de cartera neto esperado para los años 2018 será ajustado por el INC – ESE e informado al contratista adjudicado con oportunidad.

La fuente oficial de información para todos los criterios a nivel de facturación, y recaudo es la consignada en SAP INC. No se acepta información paralela que registre el contratista en otro tipo de sistemas.

Las propuestas deben presentarse entre los rangos de cero punto setenta por ciento (0,70%) a cero punto setenta y siete por ciento (0,77%). No se aceptan propuestas mayores ni inferiores al rango descrito de 0,70% a 0,77%. No se aceptarán reclamaciones futuras sobre el porcentaje pactado, independientemente de la variación que exista en la contratación o facturación o glosa. La tarifa planteada incluye el cumplimiento integral del objeto contractual y todas las condiciones contractuales. Es de anotar que el Instituto está gestionando la contratación con otras modalidades (pago global, conjuntos de atención, paquetes) que facilitan la gestión de recaudo, lo cual se revisará en el curso del contrato, a fin de que se oriente la gestión y recursos en otros frentes de trabajo incluidos en el objeto contractual.

## 2. CAPACIDAD TÉCNICA

Para la evaluación de la capacidad técnica se tendrán en cuenta los siguientes criterios, siendo el puntaje máximo de cuatrocientos (400) puntos, discriminados de la manera que muestra el cuadro:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Presentar evidencia (certificaciones de entidad donde la misma certifique el uso del módulo FI en SAP en su gestión de recaudo de cartera y que hubo relación contractual con dicha entidad) Se otorgarán cincuenta (50) puntos a la propuesta que presente mayor número de certificaciones válidas de entidades diferentes y a los demás se les asignará puntaje de manera proporcional. Serán válidas también certificaciones personales donde se certifique experiencia en SAP del módulo FI o cartera. En caso de haber simultáneamente para una misma relación contractual, certificado de persona natural y jurídica, sólo se tendrá en cuenta una certificación. | 50 |
| 2. El proponente presentará la tabla de los siguientes perfiles ofertados teniendo en cuenta el mínimo exigido en el numeral 3.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |
| <b>Perfil del Líder de cartera:</b> Si oferta profesional con formación académica y /o experiencia superior a la exigida en el Anexo # 1 se otorgarán cinco (5) puntos por cada especialización o maestría o por cada año de experiencia, que superen el requisito establecido en dicho anexo y hasta un máximo de setenta (70) puntos. Se debe anexar la hoja de vida de la persona que                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 70 |

|                                                                                   |                                                |                 |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:         | GDG-P02-F-29 |
|                                                                                   | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:        | 04           |
|                                                                                   | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA:       | 18-01-2016   |
|                                                                                   |                                                | Página 13 de 38 |              |

desarrollará esta coordinación y esta persona será la que en definitiva esté asignada al Instituto en caso de ser adjudicados. Anexar hoja de vida. La experiencia debe ser certificada por IPS públicas o privadas de tercer o cuarto nivel de complejidad donde el profesional haya actuado como líder de cartera (de forma directa o vinculada a una persona jurídica). Serán válidas las certificaciones expedidas por el propio oferente, siempre y cuando mencione en cual IPS públicas o privadas prestó los servicios el profesional a nombre de la compañía oferente, el periodo durante el cual estuvo a cargo y el número de contrato, sin perjuicio de las verificaciones que puedan realizarse por parte del Instituto para evaluar su idoneidad y validez. Se evalúa un solo perfil propuesto por el oferente.

**Perfil del gestor de cartera:** Si oferta profesional con formación académica y /o experiencia superior a la exigida en el Anexo # 1 se otorgarán cinco (5) puntos por cada especialización o maestría o por cada año de experiencia, que superen el requisito establecido en dicho anexo y hasta un máximo de sesenta (60) puntos. Se debe anexar la hoja de vida de un (1) perfil profesional y esta persona será una de las que en definitiva esté asignada al Instituto en caso de ser adjudicados.

60

**Perfil del gestor de cartera:** Si cuenta con experiencia en IPS públicas o privadas, recibirá un punto por cada año de experiencia en este tipo de entidades, hasta un máximo de diez (10 puntos). Se evalúa un solo perfil propuesto por el oferente. La experiencia debe ser certificada por Instituciones Prestadores de Servicios de salud donde el profesional haya actuado como profesional o gestor de cartera. Serán válidas las certificaciones expedidas por el propio oferente, siempre y cuando mencione en cual entidad de salud prestó los servicios el profesional a nombre de la compañía oferente, el periodo durante el cual estuvo a cargo y el número de contrato. En este caso debe aportar el contrato correspondiente.

10

**Perfil de técnico en compensaciones:** Si oferta técnico con experiencia superior a la exigida en el Anexo # 1 se otorgarán 5 puntos por cada año de experiencia que superen el establecido en dicho anexo y hasta un máximo de sesenta (60) puntos.

60

**Perfil técnico en compensaciones:** Si cuenta con experiencia en IPS públicas o privadas, recibirá un punto por cada año de experiencia en este tipo de entidades, hasta un máximo de diez (10 puntos). Se evalúa un solo perfil propuesto por el oferente. Se debe anexar hoja de vida. La experiencia debe ser certificada por Instituciones de salud donde haya actuado como técnico de cuentas médicas o técnico de cartera o contable. Serán válidas las certificaciones expedidas por el propio oferente, siempre y cuando mencione en cual entidad de salud prestó los servicios a nombre de la compañía oferente, el periodo durante el cual estuvo a cargo y el número de contrato.

10

**Perfil de Auxiliar de compensaciones:** Si oferta auxiliar con experiencia superior a la exigida en el Anexo # 1 se otorgarán 5 puntos por cada año de experiencia que superen el establecido en dicho anexo y hasta un máximo de sesenta (60) puntos. Se debe anexar hoja de vida.

60

**Perfil de auxiliar de compensaciones:** Si cuenta con experiencia en IPS Públicas o Privadas, recibirá un punto por cada año de experiencia en este tipo de entidades, hasta un máximo de diez (10 puntos). Se evalúa un solo perfil propuesto por el oferente. La experiencia debe ser certificada por Instituciones Prestadoras de Servicios de salud donde haya actuado como auxiliar contable o de cartera. Serán válidas las certificaciones expedidas por el propio oferente, siempre y cuando mencione en cual entidad de salud prestó los servicios el profesional a nombre de la compañía oferente, el periodo durante el cual estuvo a cargo y el número de contrato.

10

**Perfil del abogado de cobro jurídico:** Si oferta profesional con formación académica y /o experiencia superior a la exigida en el Anexo # 1 se otorgarán cinco (5) puntos por cada especialización o maestría o por cada año de experiencia, que superen el requisito establecido

60

12

|                 |                                                |           |              |
|-----------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|                 | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                 | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                 | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 14 de 38 |                                                |           |              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| en dicho anexo y hasta un máximo de sesenta (60) puntos. Se debe anexar la hoja de vida del profesional en derecho y esta persona será la que en definitiva esté asignada al Instituto en caso de ser adjudicados. Anexar hoja de vida.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |
| <b>Perfil del abogado de cobro jurídico:</b> Si cuenta con experiencia en IPS Públicas o privadas, recibirá un punto por cada año de experiencia en este tipo de entidades, hasta un máximo de diez (10 puntos). Se evalúa un solo perfil propuesto por el oferente. La experiencia debe ser certificada por Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud donde el profesional haya actuado como abogado en cobro jurídico de cartera. Serán válidas las certificaciones expedidas por el propio oferente, siempre y cuando mencione en cual entidad de salud prestó los servicios el profesional a nombre de la compañía oferente, el periodo durante el cual estuvo a cargo y el número de contrato. De igual manera si es profesional independiente, será válida la experiencia certificada por los clientes a los cuales les lleva procesos o en su defecto por los juzgados en los cuales hayan radicado los respectivos procesos relacionados con el objeto de la presente convocatoria. | 10 |
| TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |

Nota: Se entiende que las personas presentadas en la hoja de vida han dado al oferente el debido compromiso y aceptación para participar en la oferta y desarrollar la actividad, en caso de ser adjudicados. Las certificaciones en donde no se exprese claramente la experiencia y la institución Prestadora de Servicios de Salud donde se adquirió la experiencia, y que no cumplan con los criterios de la convocatoria, no serán tenidas en cuenta. Las hojas de vida del personal ofertado, deben contener la autorización y compromiso de que prestarán los servicios personales en la presente convocatoria. En este sentido, el oferente adjudicado se obliga a prestar el servicio con todos los perfiles ofertados.

Los perfiles relacionados son sólo parte del equipo de trabajo que debe conformar y ofrecer el proponente.

**3.1. PERFILES MÍNIMOS REQUERIDOS:** El oferente deberá componer su equipo de trabajo garantizando como mínimo los siguientes perfiles:

| Ítem | PROCEDIMIENTO    | PERFIL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Líder de Cartera | <p>Profesional en Derecho, administración de empresas, economía, ingeniero industrial, contaduría pública o profesión afín, certificado en SAP módulo FI expedida por un centro de entrenamiento reconocido por SAP, que cuente con mínimo tres (3) años de experiencia como Coordinador, referente administrativo, líder de grupo o director de proyecto para la gestión de cartera en IPS Públicas o Privadas de tercer o cuarto nivel de complejidad.</p> <p>El proponente debe asignar el recurso necesario para el cubrimiento de mínimo ciento noventa y dos (192) horas hombre mes en este perfil. Nota. No se acepta profesional que no cuente con certificación SAP.</p> <p>El perfil de líder de cartera deberá permanecer en las instalaciones del Instituto como mínimo en el mismo horario de atención al público en el área administrativa, salvo gestión documentable extra institucional del contrato. Deberá contar con equipo de comunicación que permita al INSTITUTO contactarlo, con disponibilidad efectiva y permanente. El INSTITUTO no aceptará como interlocutor válido a una persona con perfil diferente al ofertado como líder de cartera quien será responsable de la gestión.</p> |

|                 |                                                |           |              |
|-----------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|                 | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                 | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                 | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 15 de 38 |                                                |           |              |

|   |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | <b>Gestores de cartera</b>          | Título de formación profesional en áreas administrativas, jurídicas o financieras, con mínimo dos años (2) de experiencia en gestión de cartera.<br>El proponente debe asignar el recurso necesario para el cubrimiento de mínimo quinientos setenta y seis (576) horas hombre mes en este perfil.                                                                                                                                                                  |
| 3 | <b>Cobro jurídico.</b>              | Profesional en Derecho con especialización en áreas afines, con mínimo cinco años (5) de experiencia en gestión de cartera.<br>El proponente debe asignar el recurso necesario para el cubrimiento de mínimo ciento noventa y dos (192) horas hombre mes en este perfil.                                                                                                                                                                                            |
| 4 | <b>Técnico en compensaciones</b>    | Técnico contable, de cuentas médicas o en área administrativa, financiera o afín, con mínimo un (1) año de experiencia en manejo contable de cartera.<br>El proponente debe asignar el recurso necesario para el cubrimiento de mínimo ciento noventa y dos (192) horas hombre mes en este perfil.<br>El perfil de técnico en, debe permanecer en las instalaciones del Instituto como mínimo en el mismo horario de atención al público en el área administrativa. |
| 5 | <b>Auxiliares de compensaciones</b> | Auxiliar Contable, financiero o afín, con mínimo un (1) año de experiencia en el área.<br>El proponente debe asignar el recurso necesario para el cubrimiento de mínimo trescientos ochenta y cuatro (384) horas hombre mes en este perfil.<br>El perfil de auxiliar de compensaciones, debe permanecer en las instalaciones del Instituto como mínimo en el mismo horario de atención al público en el área administrativa.                                        |

Nota: Los perfiles aquí descritos no corresponden a la totalidad de perfiles que se requieren para la prestación del servicio objeto de la presente convocatoria, sólo son la referencia para el cumplimiento de características referentes a profesión y experiencia. Las horas hombre en cada perfil la define el oferente, teniendo en cuenta que se debe desarrollar el proceso de gestión de cartera en la totalidad de Entidades Responsables de Pago y demás personas jurídicas o naturales descritas en los estudios previos o en el contrato que se llegare a establecer y con la información contenida en los estudios previos, salvo gestión documentable relacionada. Todos los perfiles ofertados deben consolidarse y digitarse en el formato Anexo No 6. No se acepta ningún perfil incluyendo el líder, con tiempos compartidos o con asignación a contratos diferentes al del Instituto. La realización de actividades paralelas de otros contratos por parte de los perfiles asignados al Instituto, será causal de incumplimiento e implicará el inicio de los trámites de sanción correspondiente.

*R.J.*

|                                                                                   |                                                |                 |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:         | GDG-P02-F-29 |
|                                                                                   | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:        | 04           |
|                                                                                   | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA:       | 18-01-2016   |
|                                                                                   |                                                | Página 16 de 38 |              |

### ANEXO 3.

#### I. GENERALIDADES:

1. 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.

**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.

|                                                                                   |                                                |           |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                                                                                   | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                                                                                   | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 17 de 38                                                                   |                                                |           |              |

## II.- REQUERIMIENTOS PARA EL OBJETO CONTRACTUAL:

### 1. GENERALIDADES DE CARTERA

1.1. La cartera institucional está clasificada así:

1.1.1 Venta de servicios asistenciales.

- **Venta de servicios:** Corresponde al recaudo efectuado sobre la cartera generada por cuenta de la venta de servicios durante el año fiscal en curso.

- **Vigencia anterior:** Corresponde a la facturación dejada de recaudar en el periodo correspondiente entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del año anterior.

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

1.1.2 Investigaciones.

1.1.3 Docencia.

1.1.4 Fuentes específicas: Productos farmacéuticos.

### 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 2017 de dieciséis mil setecientos millones de pesos (\$16.700.000.000) mensuales durante la duración del contrato en la vigencia 2017 y para las vigencias de 2018, 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 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.

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

|                                                                                   |                                                |           |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                                                                                   | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                                                                                   | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 18 de 38                                                                   |                                                |           |              |

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 2017 y 2018, las metas de recaudo serán determinadas por el Instituto e informadas al contratista al inicio de cada vigencia.

**1.4. Glosa y estado de cartera.** Se anexa reporte con corte a 31 de diciembre de 2016 el cual solo constituye un referente de información para el oferente.

| CARTERA POR CONCEPTOS A DICIEMBRE DE 2016 |                                                                    |            |       |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------|-------|
| ITEM                                      | CONCEPTO                                                           | VALOR      | %     |
| 1                                         | TOTAL CUENTAS POR COBRAR DE EXIGIBILIDAD INMEDIATA                 | 47.679,71  | 26,5% |
| 2                                         | FACTURACION MES DE DICIEMBRE PENDIENTE X RADICAR                   | 18.247,32  | 10,6% |
| 3                                         | CUENTAS POR COBRAR NO VENCIDAS                                     | 18.287,04  | 12,4% |
| 4                                         | CUENTAS PENDIENTES POR RADICAR A DICIEMBRE (periodos anteriores)   | 5.915,26   | 1,9%  |
| 5                                         | GLOSAS Y DEVOLUCIONES OCTUBRE DE 2016                              | 61.054,21  | 29,2% |
| 6                                         | CUENTAS POR COBRAR ENTIDADES EN LEY 550                            | 349,99     | 0,1%  |
| 7                                         | CUENTAS POR COBRAR ENTIDADES EN INTERVENCION                       | 206,89     | 0,1%  |
| 8                                         | CUENTAS POR COBRAR ENTIDADES EN DEMANDA (CARTERA MAYOR A 360 DÍAS) | 8.662,00   | 5,3%  |
| 9                                         | CUENTAS POR COBRAR ENTIDADES EN LIQUIDACION                        | 23.493,43  | 13,9% |
| TOTAL CUENTAS POR COBRAR                  |                                                                    | 183.895,86 | 100%  |

## 1. DESARROLLAR LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE CARTERA :

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

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

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

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

|  |                                                |                 |              |
|--|------------------------------------------------|-----------------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:         | GDG-P02-F-29 |
|  | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:        | 04           |
|  | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA:       | 18-01-2016   |
|  |                                                | Página 19 de 38 |              |

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.

**1.3.). 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 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 7

**1.3.1.). 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.

**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.

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 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**

|                 |                                                |           |              |
|-----------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|                 | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                 | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                 | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 20 de 38 |                                                |           |              |

**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.

1.3.2.). **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.

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.

1.3.3.). **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.

1.4.). **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

|                 |                                                |           |              |
|-----------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|                 | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                 | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                 | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 21 de 38 |                                                |           |              |

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.

## 2. VALOR Y FORMA DE PAGO:

**2.1. VALOR:** El valor a pagar mensualmente por la gestión integral de cartera (cobro, depuración y compensación de cartera), corresponde al resultado de aplicar el 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 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 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.

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.

**2.2. 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 |
|---------------------------|-------------------------|
| 4. RECAUDO                | 85,00%                  |
| 5. COMPENSACIÓN           | 10%                     |
| 6. RESERVA DE LIQUIDACIÓN | 5%                      |
| TOTAL                     | 100,00%                 |

Nota: Si se evidenciara un retraso mayor a dos meses en las actividades de compensación, el Instituto podrá realizar la reserva del 10% y por consiguiente disminuir en 5% el pago por recaudo mensual, el cual quedaría en el 80%.

**2.2.1. 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

*22*

|                 |                                                |           |              |
|-----------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|                 | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                 | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                 | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 22 de 38 |                                                |           |              |

contratista adjudicado y éste resultado será el que se aplica al valor de recaudo efectivo del periodo, de acuerdo al numeral 2.1 del presente anexo.

- 2.2.2. 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 2.1 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 (40.000). Al término del contrato, el contratista contará con dos (2) meses para ponerse al día en las compensaciones que se hayan originado durante el periodo 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.

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

- La liquidación incluye la gestión integral de cartera
- Compensación de pagos totales y parciales, anulaciones, notas crédito, conciliaciones y demás documentos contables que afectan la cartera.
- 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.
- Para la liquidación se tendrá en cuenta la información oficial del Instituto incluida en el sistema de información SAP, incluyendo los módulos contable, facturación, cartera.
- En caso de que como resultado del análisis para la liquidación, se dé un valor a favor del Instituto, el contratista deberá pagar el valor resultante al Instituto dentro de los cinco (5) días siguientes a la firma del acta de liquidación.

|  |                                                       |                        |                     |
|--|-------------------------------------------------------|------------------------|---------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.</b>      | <b>CÓDIGO:</b>         | <b>GDG-P02-F-29</b> |
|  | <b>GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL</b> | <b>VERSIÓN:</b>        | <b>04</b>           |
|  | <b>ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA</b>     | <b>VIGENCIA:</b>       | <b>18-01-2016</b>   |
|  |                                                       | <b>Página 23 de 38</b> |                     |

Para proceder a realizar el pago final al contratista, éste deberá entregar al día de forma integral, completa y a satisfacción el informe de la gestión a su cargo, en especial:

- Informe de gestión de cartera 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 – ESE incluya dentro de los ingresos por prestación de servicios.
- Informe de la gestión jurídica
- Informe de gestión de compensaciones pendientes y realizadas
- Informe de gestión de letras
- 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.

### 3. INFORMACION GENERAL.

**3.1.** 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.

#### **3.2. Parámetros en la prestación:**

**3.2.1.** 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.

**3.2.2.** 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.

**3.2.3.** 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.

**3.2.4.** 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.

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

**3.2.6.** Entregar informe mensual según parámetros exigidos por el Instituto.

**3.2.7.** Presentar los informes de ley dentro de los términos establecidos.

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

**3.2.9.** Gestionar paz y salvo del supervisor al finalizar el contrato.

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

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

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

**3.2.13.** Desarrollar los procesos y procedimientos definidos por el Sistema de Calidad Institucional y publicados en SIAPINC IV. (VER ANEXO 8)

*28*

|                                                                                   |                                                       |                        |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------|---------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.</b>      | <b>CÓDIGO:</b>         | <b>GDG-P02-F-29</b> |
|                                                                                   | <b>GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL</b> | <b>VERSIÓN:</b>        | <b>04</b>           |
|                                                                                   | <b>ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA</b>     | <b>VIGENCIA:</b>       | <b>18-01-2016</b>   |
|                                                                                   |                                                       | <b>Página 24 de 38</b> |                     |

#### 4. MATERIALES REQUERIDOS:

**4.1. 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.

#### 5. SOPORTE LOGÍSTICO:

**5.1. 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.

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

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

**5.4. 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.

**5.5. 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 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.

**5.6. 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.

**5.7. 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.

**5.8. 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.

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

#### 6. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

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

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

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

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

|                                                                                   |                                                |           |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                                                                                   | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                                                                                   | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 25 de 38                                                                   |                                                |           |              |

## 7. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

**7.1.** Procedimientos requeridos: Desarrollar los procedimientos conforme a lo establecido en el Manual de Procesos y Procedimientos publicado en el Sistema de Apoyo a Procesos (SIAPINC) (ver anexo 8)

## 8. DISPOSICIONES GENERALES PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

- El oferente se obliga a no CONTRATAR personal menor de 18 años de edad.
- El contratista deberá presentar una relación de los trabajadores que ocupará para la ejecución del contrato, quienes además, deberán presentar el correspondiente documento de identidad a la entrada del Instituto. Así mismo el contratista deberá informar al supervisor del contrato oportunamente todos los cambios que efectuará en el personal y acreditar iguales condiciones requeridas.
- El INC suministrará un carné para el ingreso a la entidad. El contratista deberá cancelar la suma estipulada por el Instituto por cada carné. En caso de pérdida el responsable deberá cancelar el valor correspondiente. Este carné debe entregarse al término del contrato y/o vinculación de la persona.
- El personal del contratista cumplirá con el Código de Ética Institucional, así como todas las normas legales y reglamentarias.
- Todo el personal del contratista deberá estar debidamente capacitado en relaciones humanas, atención humanizada, servicio al cliente, gestión de cartera, normatividad relacionada con la cartera hospitalaria, SAP, entre otras.
- Todos los datos e informaciones a los cuales tuviera acceso el contratista desde 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.
- 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.

## 9. TALENTO HUMANO

**9.1.** 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 2.

**9.2. 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.

**9.3. 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.

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

- Conocimientos en módulo de cartera en SAP.

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

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

|                                                                                   |                                                       |                        |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------|---------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.</b>      | <b>CÓDIGO:</b>         | <b>GDG-P02-F-29</b> |
|                                                                                   | <b>GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL</b> | <b>VERSIÓN:</b>        | <b>04</b>           |
|                                                                                   | <b>ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA</b>     | <b>VIGENCIA:</b>       | <b>18-01-2016</b>   |
|                                                                                   |                                                       | <b>Página 26 de 38</b> |                     |

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

- A todas las personas vinculadas por el tercero, se les debe garantizar pleno cumplimiento de las garantías laborales. De ello será responsable exclusivamente el contratista y en caso de ser citado el Instituto, deberá salir al saneamiento de lo que hubiere, sin perjuicio del reconocimiento de los daños que se le ocasionen a la entidad.
- Contar con Plan de Bienestar. Se armonizará con el Plan Institucional, sin que ello signifique ningún tipo de vinculación con el Instituto.
- Contar con Plan de Capacitación. Se armonizará con el Plan Institucional.
- Contar con Proceso de Selección.
- Contar con Guía de Inducción y Reinducción. Se armonizará con el Plan Institucional.
- Novedades de retiros e ingresos. Deben reportarse inmediatamente al supervisor del contrato.
- Contar con historias laborales que cumplan con los requerimientos de gestión documental armónico con las historias laborales del Instituto.

**9.7. El oferente adjudicado deberá garantizar:**

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

|                                                                                   |                                                |           |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                                                                                   | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                                                                                   | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 27 de 38                                                                   |                                                |           |              |

### 9.8. Seguridad y salud ocupacional

- Mantener actualizado el panorama de riesgos de la empresa acorde a los riesgos presentes en el Instituto.
- Presentar copia del Formato Único de Reporte de Accidente de Trabajo y realizar la investigación de los accidentes de trabajo ocurridos en las instalaciones del Instituto o desarrollando actividades relacionadas con el objeto del contrato en máximo 15 días calendario posterior a la ocurrencia del accidente.
- Establecer mecanismos para el reporte y seguimiento de condiciones de salud del personal.
- Si en el desarrollo del objeto del contrato se realizan tareas de alto riesgo se debe diligenciar el formato de permiso de tareas de alto riesgo y validarlo con el grupo de salud ocupacional previo al desarrollo de la actividad, entregando copia del mismo.
- Se debe garantizar la divulgación del plan de emergencias al personal desde el inicio de la labor.
- El personal debe tener conocimiento de la ARL a la cual se encuentra afiliado y los procedimientos para el reporte y atención de accidentes de trabajo.
- Presentar un informe de seguridad y salud ocupacional que incluya índices de accidentalidad y enfermedad laboral, actividades de promoción y prevención realizadas, entrega de elementos de protección personal.
- El oferente debe garantizar que el personal conoce los procesos y procedimientos definidos en el Instituto para la prestación de sus servicios tales como protocolos de atención, manual de bioseguridad, manual de protección radiológica, entre otros.
- El personal que se desempeñe en áreas asistenciales debe tener el esquema de vacunación definido en el manual de bioseguridad institucional.
- Participar en las actividades de promoción y prevención en seguridad y salud ocupacional que sean organizadas por el Instituto.
- Garantizar la realización de valoraciones médicas de ingreso, periódicas, pos incapacidad y de retiro del personal con los respectivos exámenes complementarios a que haya lugar.

### 9.9. Guía de componentes:

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

### 10. PARÁMETROS DE CALIDAD: El CONTRATISTA, en caso de ser escogido se debe comprometer a:

- 10.1. Presentar un equipo humano con la calidad requerida y certificada para el proceso. El proveedor



|                                                                                   |                                                       |                        |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------|---------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.</b>      | <b>CÓDIGO:</b>         | <b>GDG-P02-F-29</b> |
|                                                                                   | <b>GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL</b> | <b>VERSIÓN:</b>        | <b>04</b>           |
|                                                                                   | <b>ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA</b>     | <b>VIGENCIA:</b>       | <b>18-01-2016</b>   |
|                                                                                   |                                                       | <b>Página 28 de 38</b> |                     |

- deberá disponer de un recurso humano idóneo y suficiente para el cumplimiento de las actividades.
- 10.2.** Participar en los procesos que adelante el sistema de desempeño institucional (Modelo integrado de gestión de la calidad) con el objeto de crear valor en la prestación de los servicios, en una relación mutuamente beneficiosa.
  - 10.3.** 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.
  - 10.4.** 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.
  - 10.5.** 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.
  - 10.6.** 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.
  - 10.7.** 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.
  - 10.8.** 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.
  - 10.9.** Aportar los indicadores requeridos en los presentes términos de referencia y los demás que el supervisor solicite.
  - 10.10.** 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.
  - 10.11.** Resolver las discrepancias de la calidad esperada por el Instituto en el contexto de la prestación del servicio.
  - 10.12.** Garantizar el mantenimiento y conservaciones de los bienes institucionales (Infraestructura y equipamiento).
  - 10.13.** 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.

## **11. ARRIENDO DE EQUIPOS, PUESTOS DE TRABAJO.**

- 11.1. 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 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:

|  |                                                |                 |              |
|--|------------------------------------------------|-----------------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:         | GDG-P02-F-29 |
|  | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:        | 04           |
|  | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA:       | 18-01-2016   |
|  |                                                | Página 29 de 38 |              |

| VALOR ARRENDAMIENTOS CARTERA              |                                |          |                                     |              |
|-------------------------------------------|--------------------------------|----------|-------------------------------------|--------------|
| ITEM                                      | EQUIPO O CONCEPTO              | CANTIDAD | V/R UNITARIO MENSUAL (IVA INCLUIDO) | VALOR TOTAL  |
| 1                                         | COMPUTADOR ALL-IN-ONE          | 7        | \$ 140.000                          | \$ 980.000   |
| 2                                         | IMPRESORA LASER MULTIFUNCIONAL | 1        | \$ 262.000                          | \$ 262.000   |
| 3                                         | PUESTOS DE TRABAJO             | 7        | \$ 58.000                           | \$ 406.000   |
| TOTAL A PAGAR POR CONCEPTO ARRENDAMIENTOS |                                |          |                                     | \$ 1.648.000 |

Los equipos señalados son suministrados por el INC – ESE 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 2016 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 – ESE y comunicados al CONTRATISTA en su oportunidad.

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

*Handwritten signature*

|                 |                                                |           |              |
|-----------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|                 | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                 | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                 | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 30 de 38 |                                                |           |              |

#### ANEXO # 4

### ESQUEMA DE CERTIFICACION DE EXPERIENCIA

#### FORMATO CON LOGO INSTITUCIONAL

Fecha:

1. Nombre del contratante, con dirección y teléfono
2. Objeto del contrato claramente definido.
3. Valor ejecutado
4. Fecha de inicio y terminación del contrato (día, mes y año). Si no indica día específico, se asignará el último día del mes anterior correspondiente referido en la certificación.
5. Calificación del servicio prestado (satisfactorio, insatisfactorio)

**No se requiere una certificación dirigida al Instituto, sino que la certificación cumpla los requisitos establecidos en la convocatoria.**

**NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL**

---

|                                                                                   |                                                |  |                 |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--|-----------------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      |  | CÓDIGO:         | GDG-P02-F-29 |
|                                                                                   | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL |  | VERSIÓN:        | 04           |
|                                                                                   | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     |  | VIGENCIA:       | 18-01-2016   |
|                                                                                   |                                                |  | Página 31 de 38 |              |

### ANEXO # 5

### CONSOLIDADO DE EXPERIENCIA Y MONTO CONTRATADO.

| Item | # Folio en la propuesta | Nombre de la entidad con quien contrató | Contrato No. | Dirección entidad. | Teléfono entidad. | Nombre del supervisor | Objeto | Valor contratado inicial | Adiciones | Valor final | Fecha inicio | Fecha terminación. | Meses completos contratados. | calidad del servicio |
|------|-------------------------|-----------------------------------------|--------------|--------------------|-------------------|-----------------------|--------|--------------------------|-----------|-------------|--------------|--------------------|------------------------------|----------------------|
| 1    |                         |                                         |              |                    |                   |                       |        |                          |           |             |              |                    |                              |                      |
| 2    |                         |                                         |              |                    |                   |                       |        |                          |           |             |              |                    |                              |                      |
| 3    |                         |                                         |              |                    |                   |                       |        |                          |           |             |              |                    |                              |                      |
| 4    |                         |                                         |              |                    |                   |                       |        |                          |           |             |              |                    |                              |                      |
| 5    |                         |                                         |              |                    |                   |                       |        |                          |           |             |              |                    |                              |                      |
| 6    |                         |                                         |              |                    |                   |                       |        |                          |           |             |              |                    |                              |                      |
| 7    |                         |                                         |              |                    |                   |                       |        |                          |           |             |              |                    |                              |                      |
| 8    |                         |                                         |              |                    |                   |                       |        |                          |           |             |              |                    |                              |                      |
| 9    |                         |                                         |              |                    |                   |                       |        |                          |           |             |              |                    |                              |                      |

*[Handwritten signature]*

Se anexa archivo en Excel.

|                 |                                                |           |              |
|-----------------|------------------------------------------------|-----------|--------------|
|                 | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.      | CÓDIGO:   | GDG-P02-F-29 |
|                 | GESTIÓN DEL SISTEMA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL | VERSIÓN:  | 04           |
|                 | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA     | VIGENCIA: | 18-01-2016   |
| Página 32 de 38 |                                                |           |              |

**ANEXO # 6  
CONSOLIDADO DE PERFILES PROFESIONALES.**

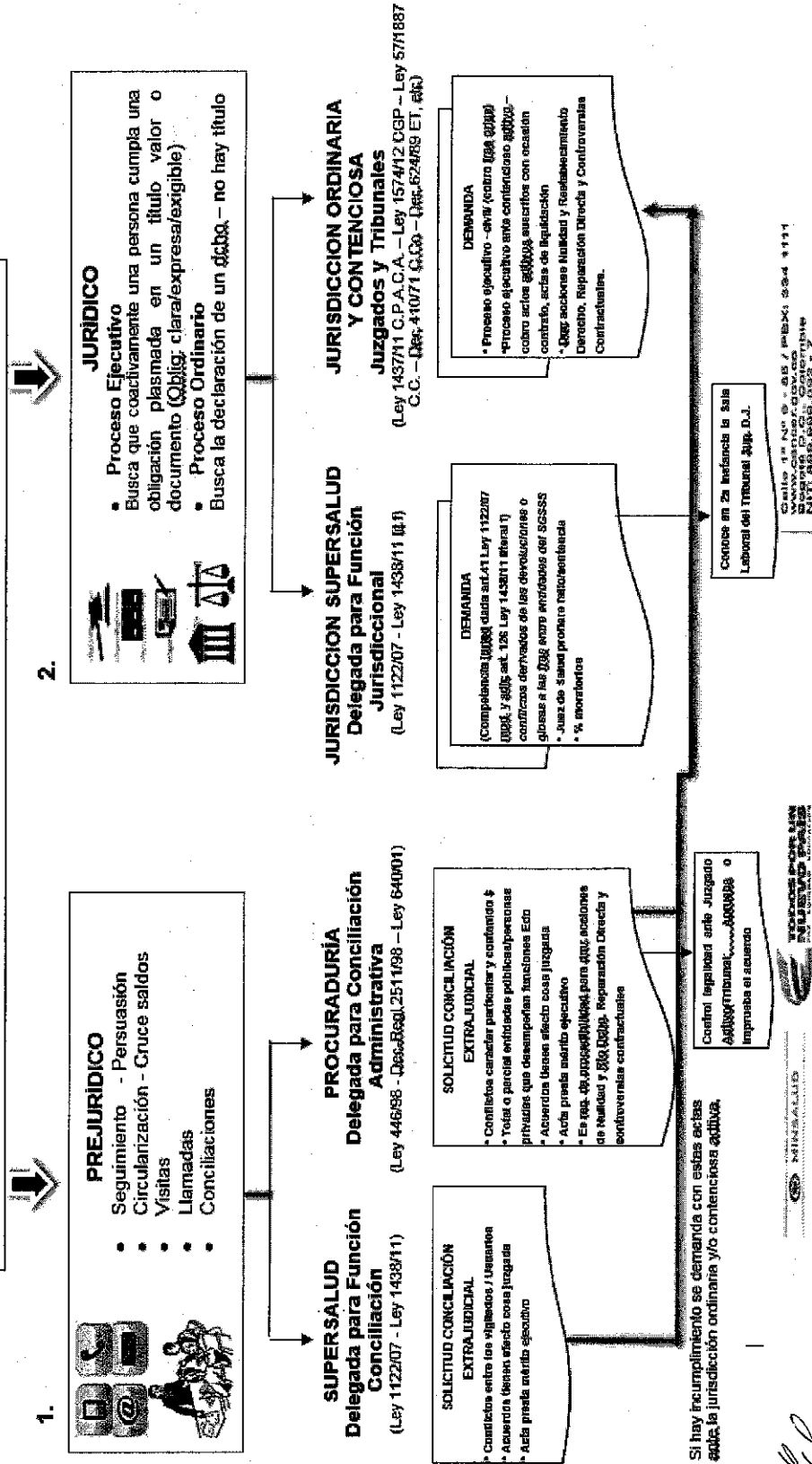
| PERFILES OFERTADOS |                     |                |                      |                       |                 |           |
|--------------------|---------------------|----------------|----------------------|-----------------------|-----------------|-----------|
| PERFIL             | NOMBRES Y APELLIDOS | PROFESIÓN (ES) | ESPECIALIZACIÓN (ES) | EXPERIENCIA (ENTIDAD) | NÚMERO DE MESES | FOLIO (S) |
|                    |                     |                |                      |                       |                 |           |
|                    |                     |                |                      |                       |                 |           |
|                    |                     |                |                      |                       |                 |           |
|                    |                     |                |                      |                       |                 |           |
|                    |                     |                |                      |                       |                 |           |
|                    |                     |                |                      |                       |                 |           |
|                    |                     |                |                      |                       |                 |           |
|                    |                     |                |                      |                       |                 |           |

Se anexa archivo en Excel.

|                                                                                     |                                                                      |  |                 |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--|-----------------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE                               |  | CÓDIGO:         | GDG-P02-F-29 |
|                                                                                     | GESTIÓN DEL GASTO                                                    |  | VERSIÓN:        | 05           |
|                                                                                     | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA<br>E INVITACION A COTIZAR |  | VIGENCIA:       | 18/11/2016   |
|                                                                                     |                                                                      |  | Página 33 de 38 |              |

## ANEXO 7 ESQUEMA PARA COBRO CARTERA –PREJUDICIAL Y JUDICIAL

**OBJETIVO:** 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 del acreedor.



|                                                                                     |                                                                      |  |                 |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--|-----------------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE                               |  | CÓDIGO:         | GDG-P02-F-29 |
|                                                                                     | GESTIÓN DEL GASTO                                                    |  | VERSIÓN:        | 05           |
|                                                                                     | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA<br>E INVITACION A COTIZAR |  | VIGENCIA:       | 18/11/2016   |
|                                                                                     |                                                                      |  | Página 34 de 38 |              |

**ANEXO 8  
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

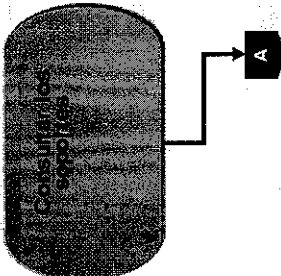
|                                                                                     |                                          |           |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------|------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E | CÓDIGO:   | GCI-P04    |
|                                                                                     | GESTIÓN COMERCIAL Y DEL INGRESO          | VERSIÓN:  | 05         |
|                                                                                     | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECAUDO | VIGENCIA: | 03-08-2015 |

**OBJETIVO:** Realizar el seguimiento, control y gestión de la cartera de manera oportuna y eficaz que permita una mayor agilidad en su recaudo con el fin de garantizar la sostenibilidad financiera del Instituto Nacional de Cancerología E.S.E.

**ALCANCE:** Desde el análisis, preparación y conciliación de glosas ratificadas, recepción de cuentas radicadas, consecución de soportes para la gestión integral de cartera, gestión de cobro, cruces de cartera con las aseguradoras, elaboración de notas crédito, compensaciones en el sistema de información (SAP), conciliaciones para informes contables, de facturación, planeación, contabilidad, tesorería, alimentación de bases de datos internas y de los diferentes entes de control (SIHO - SIIF.

**RESPONSABLE:** Coordinador del Grupo Área de Gestión Comercial

Caracterización >>>

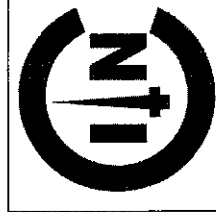
| QUE ACTIVIDAD | QUE ES RESPONSABLE                                                                                                          | COMO DESARROLLA LA ACTIVIDAD                                                                                                                                                    | CUANDO                                                                                                                          | PUNTOS DE CONTROL                                                               |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1             | <br>Grupo de Cartera<br>(Tercerizados) | Consultando en las bases de datos:<br><br>1. Cuentas de Cobro Radicadas<br><br>2. Factura o cuenta de cobro radicada a la Institución Universitaria de acuerdo a los convenios. | 1. Cuando se realiza la radicación de la cuenta de cobro.<br><br>2. Mensualmente cuando se efectue el cobro a las Universidades | 1. Base de datos de conciliaciones<br><br>2. Base de datos de cuentas radicadas |



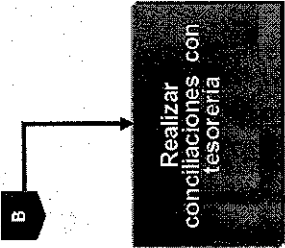
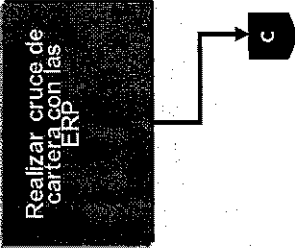
|                                                                      |  |                 |              |
|----------------------------------------------------------------------|--|-----------------|--------------|
| INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE                               |  | CÓDIGO:         | GDG-P02-F-29 |
| GESTIÓN DEL GASTO                                                    |  | VERSIÓN:        | 05           |
| ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA<br>E INVITACION A COTIZAR |  | VIGENCIA:       | 18/11/2016   |
|                                                                      |  | Página 35 de 38 |              |

|          |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                           |                                                                     |
|----------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <p>2</p> | <p>Grupo de Cartera<br/>(Tercerizados)</p> | <p>Iniciando la gestión de cobro por el grupo de cartera de acuerdo con la "GCI-P04-D-06 Descripción de Actividad para la Gestión de Cobro al Asegurador".</p> <p><b>Nota:</b> Para la gestión de cobro de títulos valor desarrolle las actividades de acuerdo con la "GCI-P04-D-08 Descripción de la Actividad para Gestionar Cobro de los Servicios Cancelados con Título valor"</p>         | <p>Teniendo en cuenta los plazos establecidos de forma contractual y por la normatividad vigente.</p> | <p>Gestión telefónica en el formato "GCI-P04-F-08 Informe Gestión de Cobro" o de las visitas personales para solicitud de pago en el formato "GCI-P04-F-04 Acta de Conciliación Cartera", o acta ERP.</p> | <p>Estado de cartera generado por el sistema de información SAP</p> |
| <p>3</p> | <p>Grupo de Cartera<br/>(Tercerizados)</p> | <p>Verificando el vencimiento de todos los plazos para la cancelación de la cuenta, se analiza el comportamiento de los pagos realizados por el asegurador, se inicia el proceso de cobro a entidades con saldos pendientes, la cual se realiza de acuerdo de con la "GCI-P04-D-06 Descripción de Actividad para Gestión de Cobro a Entidades Responsables de Pago con Saldos Pendientes".</p> | <p>mensualmente</p>                                                                                   |                                                                                                                                                                                                           |                                                                     |

201

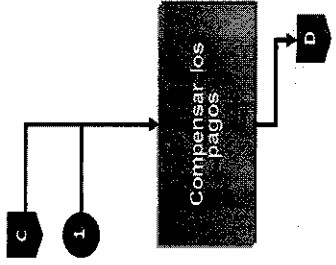
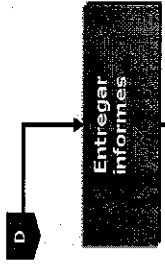


|                                                                      |  |                 |              |
|----------------------------------------------------------------------|--|-----------------|--------------|
| INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE                               |  | CÓDIGO:         | GDG-P02-F-29 |
| GESTIÓN DEL GASTO                                                    |  | VERSIÓN:        | 05           |
| ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA<br>E INVITACION A COTIZAR |  | VIGENCIA:       | 18/11/2016   |
|                                                                      |  | Página 36 de 38 |              |

|   |                                                                                      |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |                                                                                                     |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 |   | Grupo de Cartera<br>(Tercerizados) | <p>Recibiendo del Grupo de Tesorería el archivo diario de los pagos realizados por las ERP. Se ingresan en SAP a través de la transacción F-22. Una vez ingresado se elabora el recibo de caja y se elabora un documento en excel que permite la revisión al detalle de los pagos que han ingresado; se incluye el nombre de la ERP, fecha de pago y monto.</p> <p>Posteriormente se hace la conciliación con el grupo de Tesorería con el fin de que los saldos que se tienen sean coherentes entre ambas dependencias</p>    | Cada vez que sea necesario | Recibos de caja SAP                                                                                 |
| 5 |  | Grupo de Cartera<br>(Tercerizados) | <p>Realizando el cruce de cartera con la ERP, estableciendo: las facturas que tienen pago por anticipo y pago anticipado, glosadas, los motivos de glosa, cuentas devueltas y estableciendo saldos pendientes, de acuerdo a "GCI-P04-D-05 Descripción de Actividad para la Gestión de Cobro al Asegurador".</p> <p>tarea 4. Dejando evidencia en el formato "GCI-P04-F-04 Acta de Conciliación Cartera" o en acta de la ERP. Una vez se acuerde con la ERP las facturas a afectar por el pago realizado se debe compensar.</p> | Cuando sea necesario       | Cruce de cartera con la ERP<br>formato "GCI-P04-F-04 Acta de Conciliación Cartera" o acta de la ERP |



|                                                                      |  |  |                 |              |
|----------------------------------------------------------------------|--|--|-----------------|--------------|
| INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE                               |  |  | CÓDIGO:         | GDG-P02-F-29 |
| GESTIÓN DEL GASTO                                                    |  |  | VERSIÓN:        | 05           |
| ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA<br>E INVITACION A COTIZAR |  |  | VIGENCIA:       | 18/11/2016   |
|                                                                      |  |  | Página 37 de 38 |              |

|   |                                                                                      |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 |   | Grupo de Cartera<br>(Tercerizados) | <p>Con base en la relación de facturas acordadas con la ERP para aplicar los pagos y en las actas de conciliación de glosas definitivas, solicitando al Grupo de contabilidad las notas crédito necesarias y compensar los pagos de acuerdo a:</p> <p>TRANSACCIÓN F32 para pagos parciales.</p> <p>TRANSACCIÓN ZFI COMPENSA para pagos masivos totales</p> <p><b>NOTA:</b> en caso de que deba hacerse la anulación de la compensación la transacción que se debe manejar es FBRA.</p> | Diariamente                                                                                  | Notas crédito<br>Sistema de información SAP,<br>partidas abiertas y cerradas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 7 |  | Grupo de Cartera<br>(Tercerizados) | <p>Conciliando la información de cartera con los grupos de facturación, contabilidad, presupuesto, tesorería y demás grupos que lo requieran, unificando criterios y cifras para la presentación de los informes de acuerdo a los saldos registrados en SAP a la fecha de corte acordada con la Institución.</p> <p><b>Nota:</b> Toda información que requieran entidades externas deben ser avaladas por el Instituto y generada con la debida anticipación.</p>                      | Mensual - trimestral y de acuerdo a necesidades institucionales y de la normatividad vigente | <p>Informe con detallado de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Procesos de cobro jurídico</li><li>* Recaudado del periodo</li><li>* Recaudado por vigencias</li><li>* Recaudado por entidad</li><li>* Recaudado por régimen</li><li>* Distribución del recaudo por vigencia</li><li>* Saldos de cartera avalados por contabilidad</li><li>* Relación de cartera por edades y vigencias</li><li>* Glosas recibidas para conciliación</li><li>* Conciliaciones realizadas</li><li>* Conciliaciones pendientes</li><li>* Motivos de aceptación de la glosa ratificada en conciliación</li><li>* SIHO (decreto 2193)</li><li>* Previamente acordado con facturación, glosas, presupuesto y contabilidad</li><li>* Demás informes que las entidades de control exijan y que correspondan a cartera.</li></ul> |

22

|  |                                                                      |  |                 |              |
|--|----------------------------------------------------------------------|--|-----------------|--------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE                               |  | CÓDIGO:         | GDG-P02-F-29 |
|  | GESTIÓN DEL GASTO                                                    |  | VERSIÓN:        | 05           |
|  | ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA<br>E INVITACION A COTIZAR |  | VIGENCIA:       | 18/11/2016   |
|  |                                                                      |  | Página 38 de 38 |              |

|                                                                                             |                                          |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                |                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8                                                                                           |                                          | <p>Supervisor o Interventor Designado</p> | <p>Verificando el cumplimiento de obligaciones y actividades a cargo del grupo de cartera con base en la resolución interna 389 de 2006 para vigilancia y supervisión, emitida por el Director General. Y diligenciando formato "GCI-P04-F-09 Ficha Supervisión de Actividades de Cartera"</p> | <p>Mensual</p> | <p>Carpeta con la documentación soporte de todo el seguimiento y control del contrato (indicadores - metas POA, radicación mensual e ingresos, conciliaciones recibidas, conciliaciones realizadas, conciliaciones pendientes, etc.)</p> |
| <p><b>"TODA VERSIÓN IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"</b></p> |                                          |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                |                                                                                                                                                                                                                                          |
| ELABORÓ                                                                                     |                                          | REVISÓ                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                | APROBÓ         |                                                                                                                                                                                                                                          |
| Cargo:                                                                                      | Profesional Especializado                | Cargo:                                    | Coordinador                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Cargo:         | Coordinador                                                                                                                                                                                                                              |
| Dependencia:                                                                                | Oficina Asesora de Planeación y Sistemas | Dependencia:                              | Grupo Facturación                                                                                                                                                                                                                                                                              | Dependencia:   | Grupo Área Gestión Comercial                                                                                                                                                                                                             |
| Fecha:                                                                                      | 03-08-2015                               | Fecha:                                    | 03-08-2015                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Fecha:         | 03-08-2015                                                                                                                                                                                                                               |

El Manual de procedimientos adjunto es una guía sobre las actividades a realizar y está sujeto a cambios o actualizaciones.