

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, GESTIÓN 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.

ANEXO TÉCNICO 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. Anticipos: Son los pagos efectuados por alguna entidad (ERP o EPS) o persona natural, previos a la prestación del servicio. Estos pagos por anticipo deben compensarse con la factura de servicios prestados y se debe llevar el control de los pagos pendientes por legalizar, en los correspondientes cruces de cartera.

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 por anticipo 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.

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:

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 016 de 2017

Página 3 de 17

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 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.

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

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.

GESTIÓN JUDICIAL
El reconocimiento por dicha actividad se remunerará así:
1.-) Un primer pago que corresponde a la totalidad de costas judiciales y agencias en derecho que fije el respectivo despacho judicial o quien haga sus veces a cargo del demandado. De ninguna manera, se comprometerá el capital inicial de propiedad del Instituto ni se reconocerá ningún otro valor, por este concepto, ni el contratista exigirá pagos sobre el capital del INC – ESE. De igual manera, El INC – ESE, no realizará anticipos sobre costas judiciales y agencias en derecho. El cobro por este concepto será adelantado directamente por el contratista.
2. Un segundo y último pago equivalente al 30% del valor liquidado exclusivamente como intereses, indexaciones o actualizaciones a cargo del demandado y que sean efectivamente pagados por el demandado. Se excluye, para efectos de esta liquidación, además del capital, el valor de costas agencias en derecho, penalidades procesales o cualquier otro concepto diferente a lo señalado en el punto anterior y a que sea condenado el demandado.
3. En ninguno de los casos anteriores se afectará o disminuirá como consecuencia de esta operación el valor del capital cobrado, reconocido y recaudado judicialmente, de propiedad del Instituto, el cual será cancelado directamente a nombre de la Entidad, junto con el excedente de los intereses, indexaciones o actualizaciones, si existiere remanente. Los dineros que le correspondan al contratista, por concepto de honorarios derivados de las costas, agencias en derecho, intereses indexaciones o actualizaciones, podrán ser retirados directamente de los despachos judiciales o los que hagan sus veces, siempre que se trate y determinen los citados concretos, efectivamente pagados por el demandado.
4. El contratista asumirá el valor de las fotocopias, pólizas, honorarios de peritos o cualquier otro auxiliar de la justicia que se requiera dentro del proceso, autenticaciones y demás gastos procesales. Además tendrá a cargo las expensas, elementos materiales, caratulas, fotocopias de los documentos iniciales de la presentación de la demanda y, en general todo gasto que se genere para iniciar el trámite judicial, dar impulso procesal, notificaciones procesales, desplazamientos, aranceles o todo gasto judicial.

5. Los viáticos, gastos de transporte y, en general toda erogación para trámites, comparecencia a audiencias o trámites judiciales que deba realizar el contratista o su personal en el desarrollo del objeto contractual serán por cuenta del propio contratista.

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 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 acordada con el contratista 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 por anticipo 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 y cuotas moderadoras, copagos, cuotas de recuperación, entre otros

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

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

Al terminar el contrato, contará con un término no mayor a tres (3) meses a partir de la finalización del mismo, para poner al día toda la información requerida que estuviera pendiente. La gestión no realizada por parte del contratista y atribuible a éste, será descontada del pago final o de la liquidación del contrato.

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
1. RECAUDO	85,00%
2. COMPENSACIÓN	10%
3. 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 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.
- 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 período de vigencia del contrato y que se encuentren atrasadas. Si en algún mes, especialmente los primeros meses de ejecución de contrato, no hubiere sustrato para realizar el tope mínimo de cuarenta mil (40.000) registros, podrá realizarse compensación de registros correspondientes a periodos de tiempo anteriores al inicio del contrato. La base de compensación mínima será revisada por el supervisor del contrato y puede ajustarse de acuerdo al rendimiento del sistema.

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

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 afecten 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.

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, resolutividad, 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 7)

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.

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 7)

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

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.

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

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

VALOR ARRENDAMIENTOS CARTERA				
ITEM	EQUIPO O CONCEPTO	CANTIDAD	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

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 016 de 2017

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.