

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 656 DE 2019

Página 1 de 5

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

RESPUESTA A OBSERVACIONES REALIZADAS A LOS TERMINOS DE CONDICIONES

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

A). Observación presentada por INTERACTIVOS Recibida a través del correo electrónico invitaciones@cancer.gov.co, el día 02 de septiembre de 2019 a las 09:44 a.m.

PRIMERA PREGUNTA:

Por favor dar mayor alcance a la descripción de las actividades a realizar en:

1. Archivo
2. Correspondencia
3. Gestión documental
4. Conmutador

RESPUESTA:

Se considera que la descripción es exacta, requerimos una empresa tercerizada que maneje el archivo, la correspondencia del Instituto bajo las normas generales de la gestión documental e igualmente contar con los perfiles necesarios para el manejo del conmutador del Instituto.

CONMUTADOR:

1. Operación del conmutador, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas, conectando las mismas con las diferentes extensiones.
2. Atender al público que solicita información de los trámites y servicios dándole la orientación requerida.
3. Anota en libros de control diario las llamadas efectuadas y recibidas por el personal y el tiempo empleado y las novedades reportadas.
4. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 656 DE 2019

Página 2 de 5

5. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
6. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
7. Realiza el registro de bitácoras al término de cada jornada de trabajo (entrega y recibo de turno).
8. Informar al Jefe inmediato los informes de las bitácoras realizadas durante la jornada de trabajo.
9. Responder por el cuidado integral de su salud, incluyendo realizar actos seguros, hacer uso permanente de los Elementos de protección personal durante la exposición a peligros y cumplir todos los protocolos y procedimientos.
10. Las demás que les sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño y la naturaleza del empleo.

SEGUNDA PREGUNTA:

¿Es posible presentar certificaciones de experiencia en contratos que contemplen modelo integral de Contact Center y BPO, sin sesgarlo a solamente actividades de archivo y correspondencia? Ya que tenemos experiencia en administración y aprovisionamiento de personal

RESPUESTA:

El Instituto Nacional de Cancerología ESE, informa que NO es posible, teniendo en cuenta que se requiere la experiencia en todos estos ítems.

TERCERA PREGUNTA:

¿Es necesario diligenciar este anexo? ya que nosotros ya tenemos nuestro modelo de certificaciones de experiencia ya diligenciado

RESPUESTA:

El Instituto Nacional de Cancerología ESE, informa que SI es posible siempre y cuando conserve los requisitos mínimos exigidos en el anexo 6.

CUARTA PREGUNTA:

¿Se necesita Staff exclusivo (Supervisor, Jefe, analistas)? Este debe estar en instalaciones de INC?

RESPUESTA:

El Instituto Nacional de Cancerología ESE, informa que SI es necesario

QUINTA PREGUNTA:

¿INC brindará la capacitación inicial en producto/servicio, cuanto es la duración de esta?

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 656 DE 2019

Página 3 de 5

RESPUESTA:

El Instituto Nacional de Cancerología ESE, manifiesta que las capacitaciones deben formar parte del plan de capacitación de la empresa oferente, la empresa está en la obligación dentro de los términos contractuales de impartir la capacitación desde el inicio hasta la terminación del contrato

SEXTA PREGUNTA:

Por favor aclarar la forma de facturación vs el arriendo en tecnología

RESPUESTA:

El Instituto Nacional de Cancerología ESE, informa que el área financiera remitirá la factura de venta al contratista, para que realice el pago de los bienes dados en arriendo. Cabe anotar que en el Anexo técnico No 3, página 6 de 9, aparecen detallado los valores correspondientes a arrendamiento de equipos, puestos de trabajo e instalaciones y se incluyen las entidades de elementos objeto de arrendamiento.

SEPTIMA PREGUNTA:

Por favor brindar las características técnicas de los recursos descritos en este ítem

RESPUESTA:

El Instituto Nacional de Cancerología ESE, manifiesta que cabe anotar que el anexo 5 no aparece el tema relacionado con "9.arriendo". De igual forma le aclaramos que en el anexo No 5, se hace referencia al Informe mensual de actividades que debe ser presentado por el contratista mensualmente, el cual debe contener:

ANEXO No. 5

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES

(Por parte del aliado)

PROCESO: _____

MES EVALUADO: _____

FECHA: _____

1. Descripción del Servicio Prestado: Incluye gestión asistencial.
2. Reporte de Indicadores.
3. Oportunidades de Mejora y Eventos Adversos.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 656 DE 2019

Página 4 de 5

4. Planes de Mejora

FIRMA_____

OCTAVA PREGUNTA:

INC suministrará el mobiliario o solo los recursos tecnológicos

RESPUESTA:

El Instituto suministrará el mobiliario, instalaciones y los recursos tecnológicos necesarios, en arrendamiento. “El proponente deberá cancelar el valor correspondiente a puestos de trabajo e instalaciones, si el proponente trae los equipos de cómputo, estos deben ser de las mismas características de los equipos con los que cuenta el Instituto y con la misma capacidad”

NOVENA PREGUNTA:

El proponente debe conectarse a algún aplicativo o sistemas de información de INC, si es así, como sería el acceso a estos? Canal dedicado, internet, VPN? Estos canales deben ser suministrados por el Proponente?

RESPUESTA:

El Instituto Nacional de Cancerología–ESE, actualmente cuenta con un sistema de telefonía IP, la cual está compuesta por un PBX, el cual cuenta con el servicio de conmutador que es el que se encarga de direccionamiento de las llamadas que ingresan al Instituto. Por lo tanto el instituto cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para la operación requerida.

DECIMA PREGUNTA:

Para las actividades de Conmutador, se utilizará la planta telefónica de INC? Por favor dar detalle de cómo sería esta gestión a nivel tecnológico y en que parte estaría involucrado los recursos tecnológicos del Proponente

RESPUESTA:

El Instituto Nacional de Cancerología–ESE, actualmente cuenta con un sistema de telefonía IP, la cual está compuesta por un PBX, el cual cuenta con el servicio de conmutador que es el que se encarga de direccionamiento de las llamadas que ingresan al Instituto. Por lo tanto el instituto cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para la operación requerida.

DECIMA PRIMERA PREGUNTA:

¿INC cuenta con un modelo o formato para presentar los precios de la oferta? Si es así, por favor compartirlo

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 656 DE 2019

Página 5 de 5

RESPUESTA:

El Instituto Nacional de Cancerología ESE, informa que la oferta económica la deben elaborar los oferentes de acuerdo a los requerimientos del Instituto.

DECIMA SEGUNDA PREGUNTA:

¿Es posible tener la operación en instalaciones nuestras?, ya que el modelo de negocio planteado por INC financieramente no sería viable.

RESPUESTA:

El Instituto Nacional de Cancerología ESE, manifiesta que NO es posible.

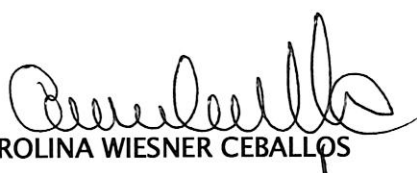
DECIMA TERCERA PREGUNTA:

Para la fase de respuesta a los pliegos, agradecemos compartir el consolidado de respuestas hacia todos los proponentes que participen en el presente proceso.

RESPUESTA:

El Instituto Nacional de Cancerología ESE, informa que referente a su observación las respuestas a las preguntas son publicadas en la página web del instituto https://www.cancer.gov.co/reporte_contratacion, para ser consultadas por todos los proponentes.

Cordialmente,



CAROLINA WIESNER CEBALLOS
Directora General

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

Vo Bo: Wilson Ibarguen Lozano – Coordinador Grupo Área Gestión Contractual (E).

Elaboró: Sandra Machuca – Auxiliar Administrativo Grupo Área Gestión Contractual