



SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

SECRETARÍA GENERAL

DIVISIÓN ADMINISTRATIVA

PROYECTO TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONVOCATORIA PÚBLICA No. SNS 021 DE 2005

OBJETO: Prestar los servicios especializados de Contact Center a nivel nacional, de acuerdo a los requerimientos y necesidades que la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD señale para la atención a sus usuarios.

Fecha de apertura: **18 de octubre de 2005, a las 10:00 a.m.**

Fecha de Cierre: **24 de octubre de 2005, a las 3:00 p.m.**

NOTA: El presente proyecto se publica con el fin de que los posibles oferentes presenten las observaciones que estimen pertinentes desde la publicación del proyecto, el día 7 de octubre de 2005, hasta el día 12 de octubre de 2005, al correo electrónico ssandoval@supersalud.gov.co o al fax 2 833423. Los términos de referencia definitivos se publicarán en la fecha y hora señaladas para la apertura de la presente convocatoria. No obstante, las fechas del proyecto son tentativas.

Los oferentes interesados en participar en la presente convocatoria, deben manifestar su interés, a partir de la publicación de los términos definitivos, ya sea enviando su comunicación por correo electrónico ssandoval@supersalud.gov.co al fax 283 34 23 .

CONFORME LO DISPONE EL ARTÍCULO 66 DE LA LEY 80 DE 1993, EL ARTÍCULO 9º. DEL DECRETO 2170 DE 2002 Y LA LEY 850 DE 2003, SE CONVOCA A LOS ORGANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, VEEDURÍAS CIUDADANAS EN EL PRESENTE PROCESO DE CONTRATACIÓN.

Bogotá, D. C., octubre de 2005



CAPÍTULO I

1. INFORMACIÓN GENERAL A LOS PROPONENTES

1.1. OBJETO

Prestar los servicios especializados de Contact Center a nivel nacional, de acuerdo a los requerimientos y necesidades que la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD señale para la atención a sus usuarios.

1.2. NORMATIVIDAD APLICABLE

Al presente proceso de contratación le son aplicables la Ley 80 de 1993, el Decreto 2170 de 2002 y demás decretos reglamentarios, las reglas previstas en estos términos de referencia y documentos que sobre la materia se expidan durante el desarrollo del proceso de selección y, en lo no regulado por dicha normatividad, las disposiciones civiles y comerciales, en la medida de que sean compatibles con las disposiciones de la contratación administrativa.

1.3. PLAZO PARA DEMOSTRAR INTERÉS

El plazo para demostrar interés de participación en la presente convocatoria vence el día -- de octubre de 2005, para lo cual los oferentes interesados deberán enviar al correo electrónico ssandoval@supersalud.gov.co o al fax 283 34 23.

1.4. PARTICIPANTES

En el presente proceso de selección podrán participar las personas naturales o jurídicas, directamente o en consorcios o uniones temporales, cuyo objeto social esté de acuerdo con el objeto de la presente convocatoria.

Las personas jurídicas nacionales y extranjeras y/o los miembros integrantes de los consorcios y/o uniones temporales deberán acreditar una duración mínima del término de vigencia del contrato y un año más.



Asimismo, no deberán estar incurso en ninguna de la causales de inhabilidad o incompatibilidad establecidas en los artículos 8º y 9º de la Ley 80 de 1993 y 60 de la Ley 610 de 2000, prohibiciones o conflicto de intereses señalados en la Constitución Política o en las leyes y demás normas que la adicionen o complementen, lo anterior, será declarado por el proponente bajo juramento que se entenderá prestado con la firma de la propuesta.

En caso de participación en la modalidad de consorcios o uniones temporales, deberán sujetarse a lo previsto en el artículo 7º de la Ley 80 de 1993 y demás normas que lo complementen.

1.5. PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto oficial máximo establecido para el presente proceso de contratación es la suma de OCHENTA Y OCHO MILLONES DE PESOS (\$88.000.000.00) M/CTE., IVA INCLUIDO, según certificado de disponibilidad presupuestal No 350 expedido por el Jefe (E) de la División Financiera, el día 7 octubre de 2005, conforme al estudio de mercado presentado.

Los oferentes deberán presentar los precios unitarios a todo costo, para un (1) Agente en el PBX o conmutador, agente supervisor y agente de atención al usuario.

Los costos inherentes, tales como impuestos, equipos, dotaciones, elementos, materiales y los demás gastos bajo los cuales se prestará el servicio de Contact Center, serán asumidos por el contratista.

1.6. CONSULTA Y RETIRO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS

Los términos de referencia podrán ser consultados y retirados, a partir del 18 de octubre de 2005 y hasta el 24 de octubre de 2005, en la División Administrativa de esta SUPERINTENDENCIA, ubicada en la carrera 13 No. 32-76 piso 8º de la ciudad de Bogotá, D.C., o a través de la página Web, www.supersalud.gov.co contratación en línea, contratación directa vigencia 2005, contratación en curso, Convocatoria Pública No. SNS 021 de 2005.



1.7. APERTURA Y CIERRE DE LA CONVOCATORIA

La presente convocatoria se abrirá a los 18 días del mes de octubre de 2005 a partir de las 10:00 a.m. y se cerrará a los 24 días del mes de octubre de 2005 a las 3:00 p.m. en las oficinas de la División Administrativa, de LA SUPERINTENDENCIA, ubicada en la carrera 13 N° 32-76 piso 8o. en la ciudad de Bogotá D. C.

1.8. CORRESPONDENCIA

Las comunicaciones en medio físico relacionadas con este proceso de selección deberán enviarse así:

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
SECRETARÍA GENERAL – DIVISIÓN ADMINISTRATIVA
Convocatoria Pública No. SNS 021 de 2005
Dirección: Carrera 13 No. 32-76 Piso 8 - División Administrativa
Teléfono: 330 02 10 ext. 3052 Fax: 283 34 23
Bogotá, D. C. – COLOMBIA**

Se entiende, para todos los efectos del presente proceso de contratación, que la única correspondencia oficial del proceso y por tanto susceptible de controversia será aquella enviada a la dirección antes indicada.

1.9. CÓMPUTO DE HORAS Y HORARIO OFICIAL

Las horas de que trata el presente documento, se entienden cumplidas respecto del reloj de pared de la oficina del Jefe de la División Administrativa de LA SUPERINTENDENCIA, ubicada en la carrera 13 No. 32-76 piso 8°.

1.10. PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

El plazo de presentación de las propuestas será el término comprendido entre el 18 de octubre de 2005 a las 10:00 a.m. hasta el 24 de octubre de 2005 hasta las 3:00 p.m. del reloj de pared ubicado en la oficina del Jefe de la División Administrativa de LA SUPERINTENDENCIA, fecha y hora en que se cerrará la convocatoria y se procederá a la apertura de las propuestas.



Libertad y Orden

1.11. TÉRMINO PARA DEVOLUCIÓN DE LAS PROPUESTAS

Los proponentes podrán solicitar por escrito el retiro de su propuesta hasta las 4:00 p.m. del día anterior del cierre de la convocatoria. En tal evento, se les devolverá la oferta sin abrir y se dejará constancia de esta devolución en el acta de diligencia de apertura de las propuestas.

1.12. ACLARACIONES A LOS DOCUMENTOS DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

- a. Los interesados podrán solicitar, por escrito o por vía electrónica, las aclaraciones a los términos de referencia, de condiciones, hasta el 12 de octubre de 2005. Vencido este término, LA SUPERINTENDENCIA no aceptará, en las etapas subsiguientes del proceso de selección, cuestionamientos sobre el contenido y alcance de las estipulaciones y exigencias establecidas en el presente documento.
- b. LA SUPERINTENDENCIA se reserva el derecho a realizar adendos o modificaciones a estos términos de referencia para la presentación de las propuestas, los cuales serán publicados en la página Web de la entidad.
- c. Las consultas, preguntas, respuestas y adendos formarán parte de los documentos de la presente convocatoria.

1.13. PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

La propuesta deberá expresarse en pesos colombianos. Asimismo, la propuesta deberá redactarse en idioma castellano, por escrito, a máquina o computador, rubricadas y con un índice donde se relacione el contenido total de la propuesta. La propuesta deberá entregarse en la dirección citada en el numeral **1.6** de los términos de referencia, hasta el día y hora fijados para el cierre de la convocatoria.

El proponente deberá entregar:

- a. Tres (3) ejemplares (original y dos copias), debidamente legajadas y foliadas en orden consecutivo ascendente, con la respectiva carta de presentación firmada por el representante legal o por el apoderado constituido para tal efecto. En el evento de presentarse alguna discrepancia entre el original y la copia, prevalecerá la información que



Libertad y Orden

aparezca en el original.

- b. Cada ejemplar deberá presentarse en sobre sellado, separado y debidamente identificado con la siguiente leyenda:

SEÑORES
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
CONVOCATORIA PÚBLICA No. SNS 021 DE 2005
OFERTA PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CUSTODIA, ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE REPOSAN EN EL ARCHIVO CENTRAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD.
ORIGINAL (Según sea original, primera copia o segunda copia)

PROPONENTE _____
DIRECCIÓN _____
TELÉFONO _____ **FAX** _____

Asimismo, el proponente deberá tener en cuenta que:

- a. No se aceptan propuestas enviadas por vía fax o cualquier medio electrónico.
- b. Una vez presentada la propuesta, la misma no podrá ser completada, adicionada, modificada o mejorada; sin embargo, LA SUPERINTENDENCIA podrá solicitar las aclaraciones que considere necesarias para efectuar la evaluación.
- c. La propuesta que presente deberá tener una validez mínima de tres (3) meses contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso de contratación. En caso de no expresar el término de validez de la oferta, se entenderá como tal el término de la garantía de seriedad de la propuesta.
- d. Debe guardar confidencialidad durante el proceso de selección en relación con los documentos que tengan carácter de reservados.
- e. Las propuestas que se presentan después del plazo de cierre de la convocatoria serán consideradas como extemporáneas, lo que originará su devolución inmediata sin abrir.
- f. En caso de presentarse enmendaduras, borrones, tachaduras o raspaduras estas serán consideradas si son aclaradas expresamente por



el oferente en la propuesta.

- g. La presentación de la propuesta constituye un compromiso entre el proponente y LA SUPERINTENDENCIA según el cual dicha propuesta, permanece abierta para su evaluación y aceptación durante la vigencia de la garantía de seriedad de la misma, so pena de hacerla efectiva si el proponente la retira.
- h. En la presente contratación no se admiten presentar alternativas, ni ofertas parciales e incompletas.

1.14. APERTURA DE LOS SOBRES QUE CONTIENEN LAS PROPUESTAS

Los sobres que contienen las propuestas serán abiertos en el lugar, fecha y hora señalada para el cierre de la convocatoria. La apertura de las propuestas, se efectuará en presencia de los proponentes que deseen asistir a este acto. De lo anterior se levantará un acta donde se consignarán los siguientes datos de cada una de las propuestas así:

- a) Número y fecha de la convocatoria pública.
- b) Número de folios de la propuesta.
- c) Nombre de los proponentes.
- d) Datos relevantes de la garantía de seriedad de la propuesta, a saber la compañía aseguradora o entidad bancaria que la expide, la vigencia, el valor asegurado.
- e) Valor de la propuesta.

1.15. CAUSALES DE RECHAZO DE LA PROPUESTA

Se procederá al rechazo de las propuestas, ante la ocurrencia de una cualquiera de las siguientes eventualidades:

- a. Cuando el proponente se encuentre incurso en las causales de inhabilidad o incompatibilidad o prohibiciones establecidas en la Constitución y la Ley o cuando se presente algún conflicto de intereses.
- b. Cuando no se anexen los documentos objeto de las evaluaciones o no se presenten las aclaraciones solicitadas por la SUPERINTENDENCIA, dentro del término establecido para el efecto.



- c. Cuando se presenten con posterioridad a la hora fijada para el cierre de la convocatoria.
- d. Cuando la oferta supera el valor del presupuesto oficial asignado a la presente convocatoria.
- e. Tratándose de consorcios o uniones temporales, cuando no se cumplan las condiciones contempladas en estos términos de referencia.
- f. Cuando no cumpla con los documentos, descripción y requerimientos mínimos de contenido técnico, exigidos en los términos de referencia.
- g. Cuando no se diligencie completamente todos y cada uno de los anexos requeridos, en estos términos de referencia.
- h. Cuando la oferta se presente condicionada.
- i. La omisión de la firma del proponente o del representante legal en la carta de presentación de la propuesta.

1.16. CAUSALES PARA DECLARAR DESIERTO EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

LA SUPERINTENDENCIA podrá declarar desierto este proceso de contratación, mediante acto motivado, el cual se comunicará a los proponentes, de conformidad con lo establecido en el numeral 18 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, únicamente por las siguientes razones:

- a. Cuando existan motivos o causas que impidan la escogencia objetiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 29 de la Ley 80 de 1993.
- b. Cuando no se presente oferta alguna o ninguna oferta se ajuste a los términos de referencia.



CAPÍTULO II

2. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE CONTENIDO TÉCNICO

2.1 ALCANCE DEL SERVICIO.

El oferente mediante la prestación del servicio especializado de Contact Center, deberá cumplir con cada uno de los siguientes requerimientos técnicos:

- Atender las llamadas (In Bound) de los usuarios del SGSSS que quieran presentar reclamo contra algún vigilado.
- Realizar llamadas de seguimiento (Out Bound) a una muestra de usuarios del SGSSS previamente definida por la entidad, que presentaron reclamo contra algún vigilado.
- Realizar campañas puntuales de salida (Out Bound) a nivel nacional, para informar a los usuarios sobre sus derechos frente al SGSSS, de conformidad con los requerimientos de SUPERINTENDENCIA.
- Atender las llamadas de los usuarios del SGSSS que formulen consultas sobre temas relacionados con el SGSSS.
- Atender las llamadas de los usuarios del SGSSS que quieran conocer el estado del trámite de una petición presentada directamente a la SUPERINTENDENCIA.
- Atender el conmutador de la SUPERINTENDENCIA, en las instalaciones de la SUPERINTENDENCIA, con personal asignado por el contratista.
- Brindar soporte técnico para realizar el monitoreo de las llamadas en un tiempo real, por parte del área de supervisión y calidad del Contact Center
- Grabar todas las llamadas recibidas en el Contact Center y mantenerlas a disposición de la SUPERINTENDENCIA por un término no inferior a 90 días.
- Presentar informes mensuales de las llamadas recibidas discriminados de acuerdo con las indicaciones y reportes que determine necesarios la SUPERINTENDENCIA.
- El contratista suministrará una Línea local de Servicio al Usuario, una línea 01800 a nivel nacional, cuyo costo será asumido por el contratante, disponible 10 horas de lunes a viernes en horario de 8:00 AM a 6:00 PM.
- Las Líneas de Servicio al Usuario serán atendidas por Agentes del Contact Center quienes prestarán el servicio en las instalaciones del contratista, en horario de lunes a viernes de 8:00 AM. – 6:00 PM., para el PBX o conmutador se atenderá en las instalaciones de la SUPERINTENDENCIA en horario de lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM. En horas no hábiles el contratista dispondrá de un sistema interactivo de respuesta y/o reconocimiento de voz, el cual informe los teléfonos de atención al usuario de la entidad vigilada.



- Asignar cinco (5) agentes para el manejo del contact center que deberán tener el siguiente perfil:

Un (1) supervisor, con título profesional y tres años de experiencia en el Sistema General de Seguridad Social en Salud

Tres (3) agentes con título profesional y un año de experiencia en el Sistema General de Seguridad Social en Salud

Un (1) agente de PBX con título de técnico o cursando estudios superiores.

NOTA: Para iniciar la ejecución del contrato, el contratista deberá disponer del supervisor y del agente del PBX. En la medida que el contratista demuestre técnicamente la necesidad de contar con más agentes, la Superintendencia podrá autorizar ampliar el número de estos sin que excede el tope establecido.

- El dimensionamiento del equipo humano será autorizado por la Superintendencia con base en los informes de llamadas recibidas, atendidas y abandonadas.
- Definir el dimensionamiento de la infraestructura física y tecnológica necesaria para la atención de los usuarios del PBX o Conmutador y Línea de Servicio al Usuario, a través del Contact Center; de acuerdo con el análisis del comportamiento de contactos o llamadas del año 2004, y con la población que es usuaria del SGSSS.
- Presentar el organigrama de la empresa, con descripción de su estructura operativa, técnica y administrativa del oferente.

La información suministrada por el Contact Center estará dirigida a los usuarios del SGSSS:

- *USUARIOS CLASIFICADOS COMO POBLACIÓN POBRE NO CUBIERTA CON SUBSIDIO A LA DEMANDA.*
- *USUARIOS AFILIADOS AL RÉGIMEN SUBSIDIADO ARS.*
- *USUARIOS VÍCTIMAS DE ATENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y EVENTOS CATASTRÓFICOS.*
- *USUARIOS DE LA ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS.*
- *USUARIOS AFILIADOS AL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO EPS.*
- *USUARIOS DE LOS PLANES ADICIONALES DE SALUD Y DE MEDICINA PREPAGADA.*

Los vigilados de la SUPERINTENDENCIA se clasificarán de la siguiente manera:

- *Entidades promotoras de Salud EPS*
- *Administradoras del Régimen Subsidiado ARS*
- *Secretarías Departamentales de Salud*



Libertad y Orden

- *Secretarías Distritales de Salud*
- *Secretarías Municipales de Salud*
- *Instituciones Prestadoras de Salud públicas y privadas IPS – ESE*
- *Y demás entidades objeto de vigilancia de la Superintendencia.*

El proponente deberá disponer de lo necesario para atender las necesidades de los usuarios entre las que se pueden definir las siguientes:

- Reclamos
- Consultas
- Solicitudes de información

El oferente deberá tener en cuenta los siguientes aspectos mínimos para la prestación del Servicio de Contact Center con los niveles de servicio esperados (Indicadores In Bound - Out Bound) y teniendo en cuenta los procesos que más abajo se describen, de conformidad con las necesidades y requerimientos de la SUPERINTENDENCIA.

2.2. PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE LLAMADAS

2.2.1 CONTACT CENTER (Líneas de Servicio al Usuario)

- El Usuario se comunica a la línea de Servicio al Usuario e ingresa directamente a los asesores del Contact Center.
- Cuando se trata de una consulta los agentes del Contact Center deberán atenderla con base en el guión telefónico establecido previamente por la SUPERINTENDENCIA.
- En caso en que la consulta no esté incluida en el guión suministrado por la SUPERINTENDENCIA el agente debe ingresar a la aplicación WEB de la SUPERINTENDENCIA y escribir el motivo de la consulta, la cual se radica en la entidad y esta responde al usuario dentro de los términos establecidos en la ley. La respuesta a esta consulta será incluida por la SUPERINTENDENCIA en el guión telefónico de consultas para el Contact Center.
- Cuando se trata de un reclamo los agentes del Contact Center deberán atenderlo con base en el guión telefónico establecido previamente por la SUPERINTENDENCIA en el cual se debe ilustrar al usuario sobre los derechos que le otorga el SGSSS y debe informar el número telefónico de la entidad vigilada en el cual le deben resolver su reclamo.



- El contact center debe registrar el nombre, número de identificación, dirección, teléfono, entidad vigilada, motivo del reclamo.
- Cuando se trate de una solicitud de información sobre un trámite que adelanta la SUPERINTENDENCIA, el agente ingresará a la página WEB de la SUPERINTENDENCIA y con el número de radicación informará el estado del trámite.
- EL Contact Center deberá suministrar las grabaciones de las llamadas que solicite la SUPERINTENDENCIA en un término no superior a tres (3) días hábiles.

Indicadores In Bound

- Niveles de Servicio: 80/20 para los Agentes
- Abandono después del umbral de 60 seg: 2%
- Tiempo promedio conversación: 8 minutos
- After Call Work: 3 minutos
- Tiempo de Atención: 24 Horas

2.2.2 PBX O CONMUTADOR

- Contestar las llamadas direccionándolas a los funcionarios de la entidad o en su defecto informar el número de las líneas de atención al usuario del Contact Center que será instancia única para atender reclamos, consultas y solicitudes de información.

2.3. REQUISITOS MÍNIMOS PARA SALIDA DE LLAMADAS

La gestión para las llamadas de salida (Out Bound) será realizada de conformidad con las bases de datos proporcionadas por la SUPERINTENDENCIA ya sea para llamadas informativas, o para seguimiento de reclamos a la entidad vigilada presentados por usuarios del SGSSS a través del Contact Center.

2.3.1. SEGUIMIENTO A RECLAMOS

- Con base en la información entregada por el Contact Center a la SUPERINTENDENCIA sobre las llamadas recibidas por reclamos la Entidad le informará las llamadas que debe hacer a los usuarios del SGSSS con el fin de verificar si la entidad vigilada resolvió satisfactoriamente el reclamo.



Libertad y Orden

- En caso de establecer que el reclamo no fue resuelto satisfactoriamente, el agente deberá ingresar a la página WEB buzón de reclamos de la SUPERINTENDENCIA y escribir el motivo, identificando plenamente al usuario y radicarlo, el cual será tramitado por la entidad en los términos establecidos en la ley.

2.3.2. CAMPAÑAS INFORMATIVAS

- Encuestas de satisfacción y calidad del Servicio prestado por la entidad vigilada, de acuerdo con los parámetros que establezca la SUPERINTENDENCIA.
- El Contact Center podrá hacer llamadas a los usuarios del SGSSS con el fin de dar a conocer los derechos y deberes de los usuarios del SGSSS con base en las condiciones que establezca la SUPERINTENDENCIA.
- El valor que se pague, estará definido por tarifa diferencial, teniendo en cuenta las llamadas exitosas y no exitosas.

Indicadores Out Bound

- Tiempo promedio conversación: Cobro preventivo, encuestas, campañas puntuales: 240 Segundos.
- Efectividad de contacto: De acuerdo a cada campaña.
- Máximo intentos: 3 en out bound.

2.3.3. INFORMES

La SUPERINTENDENCIA se reserva el derecho a pedir al contratista informes relacionados con el objeto de esta contratación. Los informes deberán contener, al menos, la siguiente información:

2.3.4. PBX O CONMUTADOR

Número de llamadas entrantes.
Número de llamadas devueltas (transfieren a la extensión y no responden).
Número de llamadas entrantes por extensión.
Número de llamadas devueltas por extensión (transfieren a la extensión y no responden).
Número de llamadas entrantes de número equivocado.
Número de llamadas no transferidas (extensión ocupada).
Número de llamadas atendidas por operador.
Número de llamadas no atendidas por congestión del operador.



Número de problemas para atención de la llamada, por causa (problemas del operador, problemas de la línea)
Tiempo de servicio activo

Todos los indicadores deberán ser generados con las siguientes frecuencias:

Mes / semana
Semana / día
Día / hora
Conceptos

2.5. LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE

De acuerdo con la tipificación que se anexa y que podrá ser modificada por la SUPERINTENDENCIA en los casos que lo requiera, asimismo se deberá indicar:

- Número de llamadas entrantes
- Número de llamadas no atendidas por congestión del operador
- Número de llamadas entrantes por consulta
- Tiempo de atención por llamada
 - Total
 - Por Consulta
- Número de consultas resueltas
 - Total
 - Por tipo de Consulta
- Número de consultas no resueltas
 - Total
- Nombre, número de identificación, dirección, teléfono de cada uno de los usuarios que llamaron por consulta.

- Número de llamadas entrantes por reclamo
- Tiempo de atención por llamada
 - Total
 - Por reclamo
- Número de reclamos recibidos
 - Total
 - Por tipo de reclamo
- Nombre, número de identificación, dirección, teléfono, entidad vigilada, motivo, de cada uno de los usuarios que llamaron por reclamo.
- Número de llamadas entrantes por solicitud de información



- Tiempo de atención por llamada
 - Total
 - Por reclamo
- Número de solicitudes de información recibidos
 - Total
 - Por tipo de solicitud de información
- Nombre, número de identificación, número de radicación de la solicitud de información, dirección, teléfono de cada uno de los usuarios.

Todos los indicadores deberán ser generados con las siguientes frecuencias:

- Mes / semana
- Semana / día
- Día / hora
- Conceptos

Esta información deberá ser suministrada en papel y medio magnético de acuerdo con las condiciones que establezca la SUPERINTENDENCIA.



2.5.1 MANEJO DE CONTINGENCIAS – SOPORTE

El oferente describirá en detalle los esquemas de soporte, redundancia o contingencia que se tienen establecidos para:

- PBX.
- Enlaces de voz.
- Enlaces de datos.
- Servidores.
- Estaciones de trabajo.
- Back Up de datos.

2.6. MANTENIMIENTO

El oferente debe contar con los sistemas de infraestructura local necesaria para brindar el mantenimiento tanto preventivo como correctivo de manera oportuna sin afectar la normal operación del Contact Center en cuanto a:

- PBX.
- Enlaces de voz.
- Enlaces de datos.
- Servidores.
- Estaciones de trabajo.

El oferente deberá citar el proveedor que brinda el soporte y anexar copia expedida por dicho proveedor del record de atenciones de los últimos seis (6) meses.

2.7. CONTROL DE CALIDAD

El oferente deberá describir cual es la política del Contact Center en cuanto a metodología, software especializado de aseguramiento de calidad de la empresa y si a adoptado o esta por adoptar un modelo de calidad en la industria de Contact Center.



CAPÍTULO 3

1. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

La verificación y evaluación de las propuestas se efectuará dentro de los seis (6) días hábiles siguientes a la fecha establecida para el cierre de la convocatoria en el punto 1.6 de estos términos de referencia, por las dependencias de LA SUPERINTENDENCIA.

En dicho lapso, se podrá solicitar a los proponentes las aclaraciones y explicaciones que se estimen indispensables. En ejercicio de esta facultad, los oferentes no podrán completar, adicionar, modificar o mejorar sus propuestas.

NOTA: LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA VERIFICACIÓN JURÍDICA, DE REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE CONTENIDO TÉCNICO Y DE LA CAPACIDAD FINANCIERA, NO DAN LUGAR A PUNTAJE, PERO DESCALIFICAN O HABILITAN LAS PROPUESTAS PARA SU CALIFICACIÓN.

Los informes de evaluación podrán ser consultados en la Secretaría General - División Administrativa de la entidad durante los dos (2) días hábiles siguientes a la publicación en la página Web de la SUPERINTENDENCIA del cuadro de la evaluación, para que los oferentes presenten las observaciones que estimen pertinentes dentro de este plazo. En ejercicio de esta facultad, los oferentes no podrán completar, adicionar, modificar o mejorar sus propuestas.

3.1 VERIFICACIÓN JURÍDICA DE LAS PROPUESTAS

La verificación jurídica de las propuestas no tiene ponderación o puntaje alguno. Se trata de un estudio que debe realizar la Oficina Jurídica de LA SUPERINTENDENCIA respecto de los aspectos señalados en este ítem, para establecer que la documentación e información de orden legal se ajuste a lo exigido en el presente proceso de contratación de acuerdo con las exigencias y requisitos establecidos para cada uno de ellos en este numeral del presente documento.

Asimismo, tal verificación permitirá a LA SUPERINTENDENCIA analizar y determinar la capacidad jurídica de los proponentes para su selección dentro de este proceso de contratación



DOCUMENTOS DE LA VERIFICACIÓN JURÍDICA

➤ CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

La carta de presentación de la propuesta se diligenciará conforme al modelo contenido en el **Anexo 1 “Carta de presentación de la Propuesta”** y deberá ser firmada por el representante legal de la persona jurídica, consorcio o unión temporal o por el apoderado constituido para tal efecto, según el caso.

Tener capacidad para contratar conforme a las normas legales (artículo 6º de la Ley 80 de 1993), y no encontrarse incurso en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas por los artículos 8º y 9º de la Ley 80 de 1993 y 60 de la Ley 610 de 2000 y demás normas que la adicionen o complementen, lo anterior, será declarado por el proponente bajo juramento que se entenderá prestado con la firma de la propuesta.

➤ CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

El proponente deberá presentar un certificado de existencia y representación de la Cámara de Comercio, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, a la fecha de presentación de las propuestas, donde se contemple que el objeto de la sociedad esté acorde con el objeto de la presente convocatoria.

En el evento en que el certificado de la Cámara de Comercio remita a los estatutos de la sociedad para determinar las limitaciones al representante legal, se debe anexar fotocopia de dichos estatutos.

Cuando el proponente sea una persona jurídica, unión temporal o consorcio, deberá acreditar que su duración no será inferior al plazo del contrato y dos (2) años más.

Si el proponente es una persona natural deberá presentar un Certificado de Inscripción en el Registro Mercantil, expedido por la Cámara de Comercio en donde conste la determinación de su actividad, la cual debe tener relación con el objeto a contratar. Con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario, a la fecha de presentación de las propuestas.



Libertad y Orden

➤ **GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA**

El proponente presentará con la propuesta una garantía de seriedad de la misma a favor de LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, expedida por una entidad bancaria o por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, por un valor equivalente al 10% del presupuesto oficial asignado para la presente convocatoria, con una vigencia de tres (3) meses calendario contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso de contratación y estar debidamente firmada por el tomador. Cuando la oferta sea presentada por un consorcio o unión temporal, la garantía de seriedad se tomará a nombre de éste.

Cuando la oferta sea presentada por consorcio o unión temporal, la garantía de seriedad se tomará a nombre de éste, tal como aparece en el documento de constitución y representación, indicando sus integrantes.

Si LA SUPERINTENDENCIA llegare a prorrogar el término de cierre del proceso de contratación, solicitará al proponente seleccionado que amplíe la validez de la propuesta y la vigencia de la garantía de seriedad por el tiempo que se requiera para la suscripción del contrato.

➤ **AUTORIZACIONES DE LA JUNTA O ASAMBLEA DE SOCIOS**

Autorización del órgano competente (Junta o Asamblea de Socios), al Representante Legal de la persona jurídica para presentar la oferta y suscribir el contrato respectivo, en el evento en que el representante legal tenga restricción para contratar.

➤ **CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES (artículo 7º de la Ley 80 de 1993)**

Podrán presentar ofertas en consorcios o uniones temporales en cuyo caso, todos y cada uno de sus integrantes deberá cumplir las siguientes condiciones:

- a. Expresar si la participación es a título de consorcio o unión temporal y las reglas básicas que regulan las relaciones entre sus integrantes.
- b. Si se trata de unión temporal, deberán indicarse además los términos y extensión de la participación en la propuesta y en la ejecución del contrato, de conformidad con el parágrafo 1º del artículo 7º de la Ley 80 de 1993, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo por escrito de LA



- SUPERINTENDENCIA.
- c. Anexar autorización del órgano social correspondiente para presentar la oferta y suscribir el contrato respectivo
 - d. Designar la persona que tendrá la representación legal del consorcio o unión temporal, quien debe estar autorizada para presentar la oferta y suscribir el contrato respectivo.
 - e. Todos y cada uno de los miembros que integran el consorcio o unión temporal, deberán declarar que no se encuentran incursos en causales de inhabilidad o incompatibilidad para contratar con LA SUPERINTENDENCIA.
 - f. Anexar el documento que acredite la conformación del consorcio o unión temporal o su representación y, en el caso de la unión temporal, las actividades y el porcentaje de participación de cada uno de los miembros que la integran.
 - g. Suscribir la oferta por la persona autorizada para tal efecto de conformidad con el documento de constitución del mismo.
 - h. Los miembros del consorcio o unión temporal deberán demostrar que su duración será igual al plazo del contrato y dos (2) años más.

➤ **OTROS DOCUMENTOS**

- a) Las personas jurídicas o uniones temporales o consorcios que presenten ofertas o propuestas a una entidad pública dentro de un proceso de contratación estatal deberán acreditar la certificación del revisor fiscal cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal de la persona jurídica, que acredite por parte de la sociedad el cumplimiento de los aportes parafiscales conforme a lo dispuesto por el artículo 50 de la ley 789 de 2002, en la que se señale expresamente que los pagos se han realizado **durante los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de presentación de la oferta discriminando mes a mes.**

NOTA: Si la sociedad tiene menos de seis (6) meses de constituida deberá acreditar los pagos de aportes parafiscales a partir de la fecha de constitución, lo anterior de conformidad con lo establecido en el inciso 3º del artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Tratándose de consorcios y uniones temporales, conformados por personas



jurídicas, estas deben acreditar lo anterior por separado.

- b) Certificación expedida por la Contraloría General de la República en la que conste que el proponente no se encuentra reportado en el Boletín de Responsables Fiscales de dicha entidad, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 60 de la Ley 610 de 2000. (Se aceptará la carta de solicitud, pero será el certificado será requisito indispensable para la celebración del contrato.)
- c) Declaración juramentada donde conste que no son deudores morosos con el Estado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 66 de la Ley 863 de 2003, artículo 2 de la Ley 901 de 2004 y Carta circular 51 de 2004 emanada de la Contaduría General de la Nación. A quien se le adjudique el contrato deberá cancelar el valor del certificado que expida la Contaduría General de la Nación, sobre este aspecto.

NOTA: LA OMISIÓN DE ALGUN REQUERIMIENTO, ASÍ COMO LA NO PRESENTACIÓN DE LAS ACLARACIONES DE LOS DOCUMENTOS DE TIPO JURÍDICO, EN EL CASO EN QUE ESTOS SEAN SOLICITADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DURANTE EL PERIODO DE EVALUACIÓN, DARÁ LUGAR A QUE LA ENTIDAD DECLARE QUE LA PROPUESTA NO CUMPLE JURÍDICAMENTE Y NO SERÁ EVALUADA.

3.2 VERIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE CONTENIDO TÉCNICO

La verificación de los requisitos mínimos de contenido técnico de las propuestas exigidos en el capítulo 2, no tiene ponderación o puntaje alguno. Se trata de un estudio que debe realizar la SUPERINTENDENCIA.

El oferente deberá diligenciar el Anexo No. 2 “FORMULARIO DE RESPUESTAS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE CONTENIDO TÉCNICO”. En consecuencia, la oferta técnica deberá responder explícitamente todos y cada uno de los numerales del mencionado anexo, que compone los requerimientos mínimos. La respuesta deberá ser “ENTERADO Y ACEPTADO”.

NOTA: LA OMISIÓN DE ALGUN REQUERIMIENTO, ASÍ COMO LA NO PRESENTACIÓN DE LAS ACLARACIONES DE LOS DOCUMENTOS DE CONTENIDO TÉCNICO, EN EL CASO EN QUE ESTOS SEAN SOLICITADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DURANTE EL PERIODO DE EVALUACIÓN,



Libertad y Orden

DARÁ LUGAR A QUE LA ENTIDAD DECLARE QUE LA PROPUESTA NO CUMPLE LOS REQUERIMIENTOS DE CONTENIDO TÉCNICO Y NO SERÁ EVALUADA.

3.3 VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD FINANCIERA.

La verificación financiera de las propuestas no tiene ponderación o puntaje alguno. Se trata de un estudio que debe realizar la División Financiera para verificar la capacidad financiera de las empresas, que se efectuará sobre el documento exigido en este numeral.

• DOCUMENTOS DE VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD FINANCIERA

El OFERENTE deberá presentar los siguientes documentos en forma legible:

- Balance General a 31 de diciembre de 2004. Firmado por el representante legal, contador público y, si la ley lo exige, por el revisor fiscal.
- Estado de Resultados a 31 de diciembre de 2004. Firmado por el representante legal, contador público, y si la ley lo exige por el revisor fiscal.
- Notas a los estados financieros.
- Certificado vigente de antecedentes disciplinarios expedido por la Junta Central de Contadores, del contador y del revisor fiscal, que hayan suscrito los estados financieros aportados.

PARÁMETRO DE VERIFICACIÓN

Esta revisión se efectuará teniendo en cuenta el parámetro de:

Razón Corriente:

Activo Corriente / Pasivo Corriente

Serán descalificadas las empresas que presenten un índice menor a 1

Razón de Endeudamiento:

Pasivo Total /Activo total

Serán descalificados las empresas que presenten un índice mayor a 0.7

NOTA: LA OMISIÓN DE ALGUN REQUERIMIENTO, ASÍ COMO LA NO PRESENTACIÓN DE LAS ACLARACIONES DE LOS DOCUMENTOS DE TIPO FINANCIERO, EN EL CASO EN QUE ESTOS SEAN SOLICITADOS POR LA



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DURANTE EL PERIODO DE EVALUACIÓN, DARA LUGAR A QUE LA ENTIDAD DECLARE QUE LA PROPUESTA NO CUMPLE FINANCIERAMENTE Y NO SERÁ EVALUADA.

3.4 EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Se evaluarán las propuestas que cumplan con los requisitos de verificación; LA SUPERINTENDENCIA adelantará la evaluación sobre la base de 100 puntos que se aplicarán a los siguientes factores así:

| FACTORES DE EVALUACIÓN | PUNTAJE |
|-------------------------------|-------------------|
| Evaluación técnica | 60 PUNTOS |
| Evaluación económica | 40 PUNTOS |
| TOTAL PUNTAJE ASIGNADO | 100 PUNTOS |

La ponderación de los factores de evaluación de las propuestas se aplicará a las propuestas que calificaron según el estudio jurídico y financiero, mediante la aplicación del siguiente puntaje:

3.4.1. EVALUACIÓN TÉCNICA (60 PUNTOS)

La evaluación técnica se realizará de acuerdo con los requisitos de experiencia específica en el sector, Número de Usuarios Atendidos, tecnología de punta, establecidos en los presentes términos, de la siguiente forma:

| FACTORES DE CALIFICACIÓN | PONDERACIÓN |
|------------------------------------|--------------------|
| A. Años de Experiencia Específica. | 20 PUNTOS |
| B. Número de Usuarios Atendidos. | 20 PUNTOS |
| C. Infraestructura Tecnológica. | 20 PUNTOS |
| TOTAL | 60 PUNTOS |

| CONCEPTO | TOTAL PUNTOS |
|--|---------------------|
| A. AÑOS DE EXPERIENCIA ESPECÍFICA | 20 PUNTOS |
| A.1. Años de experiencia en prestación del servicio especializado de Contact Center ante entidades del sector salud.. | 20 |
| B. NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS | 20 PUNTOS |
| B.1 Número de usuarios atendidos en las diferentes entidades a las que se haya prestado el servicio de Contact Center IN BOUND | 10 |



Libertad y Orden

| | |
|--|------------------|
| B.2 Número de usuarios atendidos en las diferentes entidades a las que se haya prestado el servicio de Contact Center OUT BOUND. | 10 |
| C. TECNOLOGÍA DE PUNTA | 20 PUNTOS |
| C.1. Infraestructura de comunicaciones. | 10 |
| C.2. Infraestructura de software. Software de actualización de datos. (máximo 3 históricos) Herramientas Virtuales para el seguimiento y control de los procesos emitidos por el Contact Center. | 10 |
| TOTAL CALIFICACIÓN | 60 PUNTOS |

- **Experiencia de la firma.**

La propuesta deberá allegar certificaciones de experiencia que cumplan con las siguientes condiciones:

- Que el objeto el Contac Center .
- Que hayan sido celebrados y ejecutados en los años 2000 hasta el 30 de junio de 2005
- Que su cuantía sea igual o superior a 210 salarios mínimos mensuales legales vigentes a la fecha de la contratación certificada, valor en moneda colombiana. Se considerará como valor total la sumatoria del costo del contrato inicial más sus adiciones.
- Que contenga, nombre o razón social del contratante, nombre o razón social del contratista, fecha de iniciación y de terminación del contrato o plazo del contrato, objeto del contrato, valor del contrato, la calificación del servicio y debidamente firmada.

Nota: Las certificaciones que no cumplan con la totalidad de las condiciones anteriormente enunciadas, no se tendrán en cuenta para la evaluación de la experiencia.

Para las certificaciones que no cumplan con conversión a salarios mínimos legales mensuales vigentes del valor de los contratos certificados se utilizará el salario mínimo legal vigente a la fecha de la firma de cada contrato, así:



Libertad y Orden

| SALARIO MÍNIMO MENSUAL | AÑO |
|------------------------|------|
| \$260.000.00 | 2000 |
| \$286.100.00 | 2001 |
| \$309.000.00 | 2002 |
| \$332.000.00 | 2003 |
| \$358.000.00 | 2004 |
| \$381.500.00 | 2005 |

Para efectos de la experiencia, se contabilizará la sumatoria del tiempo que se acredite en cada certificación allegada, tomando en cuenta la siguiente tabla:

| TIEMPO | PUNTAJE |
|------------------------|---------|
| Hasta 2 años | 5 |
| Más de 2 años a 3 años | 10 |
| Más de 3 años a 5 años | 15 |
| Más de 5 años | 20 |

Nota Para estos contratos no se sumarán tiempos simultáneos. Por ejemplo, dos contratos ejecutados entre abril del año 2000 y abril de 2001. En tal caso sólo se reconocerá un año de experiencia.

B. NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS (20 puntos)

Para medir el número de usuarios atendidos, se tendrá en cuenta las certificaciones de los contratos que los proponentes aporten en la propuesta especificando el número de usuarios atendidos (Out Bound y In Bound).

En el caso en que la experiencia se haya producido siendo miembro de un Consorcio, Unión Temporal, la experiencia se computará a prorrata de la participación en el Consorcio o Unión Temporal respectiva.

El puntaje asignado para esta evaluación se divide así:

B.1. Número de usuarios atendidos y certificados en prestación de servicios de Contact Center que incluya, entre otros, Atención Usuarios, Atención Conmutador,



Atención quejas y reclamos, Atención Virtual (20 Puntos), los cuales serán distribuidos 10 puntos para In Bound y 10 para Out Bound.

| NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS IN BOUND | PUNTAJE |
|---------------------------------------|---------|
| De 1.000.001 usuarios en adelante | 10 |
| De 700.001 a 1000.0000 usuarios | 7,5 |
| De 400.001 a 700.000 usuarios | 5 |
| Menos de 400.000 usuarios | 2,5 |

| NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS OUT BOUND | PUNTAJE |
|--|---------|
| De 300.001 usuarios en adelante | 10 |
| De 150.001 a 300.000 usuarios | 7 |
| Menos de 150.000 usuarios | 3 |

C.

| | |
|-------------------------------|------------------|
| C. TECNOLOGÍA DE PUNTA | 20 PUNTOS |
|-------------------------------|------------------|

Este ítem se divide en dos rubros principalmente:

C.1. Infraestructura de comunicaciones (10 Puntos)

Para medir este ítem se tendrá en cuenta la plataforma tecnológica ofrecida por el oferente. Equipos de comunicaciones, identificadores de llamadas exitosas o no (marcador predicativo automático), PBX o el que haga las tareas que permita registrar la mayor cantidad de llamadas en un mismo instante de tiempo. Con el fin de minimizar tiempos de espera al usuario final, en caso contrario no obtendrá Puntaje.

C.2. Infraestructura de Software (10 puntos)

Para medir este ítem se tendrá en cuenta las herramientas de software que ofrezca el contratista que permitan agilizar los procesos de seguimiento al cliente, manejo de estadísticas, informes y demás que permitan obtener información clara y oportuna tanto al cliente externo como interno mediante tecnología virtual, en caso contrario no obtendrá Puntaje.



3.4.2. EVALUACIÓN ECONÓMICA: Máximo 40 puntos.

La evaluación económica de las propuestas se efectuará sobre el documento contemplado en este numeral y será realizada por la División Financiera de LA SUPERINTENDENCIA

➤ DOCUMENTOS DE EVALUACIÓN ECONÓMICA

El oferente deberá diligenciar completamente el **ANEXO 2 “CUADRO RESUMEN DEL VALOR DEL SERVICIO”**. Asimismo, deberá indicar en su oferta el precio en pesos colombianos de los bienes y servicios ofrecidos e incluir los impuestos que se causen, igualmente se debe considerar todos los costos en que incurrirá para la provisión de los mismos.

Los oferentes deberán presentar los precios unitarios a todo costo, para un (1) Agente para el PBX o conmutador, 1 agente Supervisor y 3 agentes para atención a usuarios y costos de infraestructura.

Los costos inherentes, tales como impuestos, equipos, dotaciones, elementos, materiales y los demás gastos bajo los cuales se prestará el servicio de Contact Center, serán asumidos por el contratista.

En caso de errores aritméticos en las operaciones, LA SUPERINTENDENCIA efectuará las correcciones y obtendrá el valor de la oferta. Este valor corregido, incluido el IVA, si aplica, será el que se utilizará para la evaluación económica de las ofertas y para la determinación del puntaje, así como para la adjudicación y suscripción del contrato.

Los precios contenidos en la propuesta, no estarán sujetos a ajuste alguno; razón por la cual, el proponente deberá prever en su oferta los posibles incrementos que se ocasionen; así como, los costos directos e indirectos. Cualquier error u omisión no dará lugar a modificar el valor propuesto y el proponente debe asumir los sobrecostos que esto le ocasione.

El valor de la oferta se calificará asignando el mayor puntaje a la propuesta que ofrezca el menor precio. El puntaje para las demás ofertas se asignará de manera inversamente proporcional y comparada con la propuesta calificada con el máximo, es decir, a mayor precio menor puntaje.

Para determinar el puntaje proporcional descendente de las demás propuestas se aplicará la siguiente fórmula:



$$\text{Puntaje} = \frac{\text{Menor-valor-propuesta} * 40}{\text{Valor-propuesta}}$$

3.5 CRITERIOS DE DESEMPATE

En caso de presentarse empate en la evaluación entre dos o más propuestas, la SUPERINTENDENCIA procederá al desempate seleccionando al proponente que obtenga el mayor puntaje en la evaluación técnica.

Si persiste el empate en la evaluación entre dos o más propuestas, la SUPERINTENDENCIA procederá al desempate seleccionando al proponente que obtenga el mayor puntaje en la evaluación económica.

En el evento que persista el empate, en la parte técnica la SUPERINTENDENCIA citará a los proponentes para que se decida la selección mediante sorteo, a quien se le adjudicará el contrato.

3.6 APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL

La evaluación “apoyo a la Industria Nacional” de las propuestas se efectuará sobre el documento contemplado en este numeral y será realizada por la Oficina Jurídica de LA SUPERINTENDENCIA

Conforme a los lineamientos de la Ley 816 de 2003, se establece el siguiente criterio de evaluación adicional:

- Se asignará un diez por ciento (10%) adicional del puntaje total obtenido, cuando los proponentes oferten bienes y servicios nacionales (entidades o sociedades nacionales).
- Se asignará un cinco por ciento (5%) adicional del puntaje total obtenido, cuando los proponentes oferten bienes y servicios profesionales, técnicos y operativos, extranjeros con incorporación de componente colombiano (entidades o sociedades extranjeras).

NOTA IMPORTANTE: Para tal fin, los proponentes deberán indicar expresamente en su propuesta si servicio es nacional o si incorpora componente colombiano. (Anexo No. 3)



CAPÍTULO 4

4. ADJUDICACIÓN Y CONDICIONES DEL CONTRATO

4.1 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:

La adjudicación del contrato que resulte de la presente CONVOCATORIA se hará a la propuesta que obtenga el mayor puntaje, previa evaluación y cotejo de cada una de las propuestas presentadas.

4.2 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

La SUPERINTENDENCIA, adjudicará la presente convocatoria dentro de los cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo fijado para la presentación de observaciones a los informes de evaluación de los proponentes, pudiendo prorrogar este plazo antes del vencimiento si las necesidades de la Superintendencia así lo exigen, hasta por un término no superior a la mitad del tiempo inicialmente fijado, conforme se establece en el inciso 2º., numeral 9º. del artículo 30 de la Ley 80 de 1993.

En la presente convocatoria dada su naturaleza no habrá lugar a adjudicaciones parciales.

4.3 CONDICIONES DEL CONTRATO

El proponente seleccionado deberá celebrar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de la comunicación de la adjudicación, el contrato objeto del proceso de selección.

Si el proponente seleccionado no otorga dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del mismo la garantía única, LA SUPERINTENDENCIA podrá contratar con el proponente calificado en segundo lugar siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable para la entidad.

Los impuestos que se causen por razón de la suscripción del contrato, con excepción de los que estrictamente correspondan a LA SUPERINTENDENCIA, son de carga exclusivo del proponente seleccionado.



4.4 VIGENCIA Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La vigencia del contrato será de ocho (8) meses contados a partir del perfeccionamiento del mismo, y el plazo de ejecución de seis (6) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de la garantía por parte de la Superintendencia. En todo caso, si queda un saldo al vencimiento del término de ejecución del contrato la SUPERINTENDENCIA, podrá prorrogar el término de ejecución o liquidar el contrato.

4.5 FORMA DE PAGO

LA SUPERINTENDENCIA cancelará al contratista, por intermedio de la Pagaduría, en seis (6) mensualidades vencidas, previa presentación de la factura, ante la División Financiera, acompañada de la constancia de cumplimiento del servicio y recibo a satisfacción expedida por el interventor.

4.6 GARANTÍA ÚNICA

El contratista se comprometerá a constituir a su costa y a favor de LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, garantía única expedida por compañía de seguros o entidad bancaria legalmente autorizada para ello, con el fin de respaldar todas las obligaciones que surjan del mismo, con los siguientes amparos: **a) Cumplimiento:** por cuantía equivalente al 10% del valor del contrato, con un término igual a la vigencia del contrato y cuatro (4) meses más, contados a partir del perfeccionamiento del contrato. **b) Calidad del servicio:** por cuantía equivalente al 50% del valor total del contrato, con vigencia mínima de un año, contado a partir de la fecha de suscripción del contrato. **c) De pago de los salarios y prestaciones sociales** del personal vinculado para la prestación del servicio objeto del contrato, equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del mismo, cuyo término será igual a la vigencia del contrato y tres (3) años más.

4.7 PROHIBICIÓN DE CESIONES Y SUBCONTRATOS

El contratista no podrá ceder ni subcontratar el contrato sin previo consentimiento por escrito de LA SUPERINTENDENCIA, pudiendo ésta reservarse las razones que tenga para negar la autorización de la cesión o el subcontrato.



4.8 REGULACIÓN JURÍDICA:

El procedimiento que rige para la presente CONVOCATORIA se regula íntegramente por lo establecido para el efecto por la Ley 80 de 1993 y demás normas reglamentarias y concordantes.

4.9 LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO:

Una vez se cumpla el plazo de ejecución, el contrato será objeto de liquidación dentro de los cuatro meses siguientes.



ANEXO No. 1

MODELO CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Ciudad y fecha

Señores
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
Secretaría General.
División Administrativa
Carrera 13 No. 32-76 P. 8º
Ciudad

REF: CONVOCATORIA PÚBLICA No. SNS- ----- DE 2005.

El suscrito, obrando en representación de _____ ofrezco contratar con la Superintendencia Nacional de Salud de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en los términos de referencia de la CONVOCATORIA en mención y de conformidad con lo dispuesto en este documento y los formularios de la propuesta adjunta, y dejo constancia de lo siguiente:

- a) Que manifestamos no encontrarnos incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad señaladas en la Constitución y en los artículos 8º y 9º de la Ley 80 de 1993 y 60 de la Ley 610 de 2000, y demás normas que la adicionen o complementen y no nos encontramos en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales, ni de conflicto de intereses para contratar.
- b) Que manifiesto expresamente haber leído y conocer los términos de referencia expedidos por LA SUPERINTENDENCIA y en consecuencia me someto a las condiciones en ellos establecidas.
- c) En la eventualidad de que a la sociedad que represento le sea adjudicado el objeto de la presente CONVOCATORIA, me comprometo a realizar dentro del plazo máximo que fije la SUPERINTENDENCIA, todos los trámites pertinentes para la legalización del contrato.
- d) Que esta oferta, una vez aceptada y comunicada su selección, me obliga a su cumplimiento hasta que se prepare y firme el contrato.



- e) Que me acojo a la forma de pago establecida en estos términos de referencia.
- f) Que la siguiente propuesta consta de _____ folios.
- g) Que el valor total de esta oferta es _____ (expresada en pesos colombianos).

Igualmente, señalo como dirección a donde se puede remitir por correo documentos y comunicaciones relacionadas con esta convocatoria, la siguiente:

- Dirección : _____
- Teléfono : _____
- No. de Fax : _____
- Ciudad : _____
- Correo electrónico : _____

A continuación relaciono la documentación exigida por ustedes y que incluyo en la oferta:

- Atentamente : _____
- Documento identificación : _____
- NIT : _____

ANEXO No. 2

CUADRO RESUMEN DEL VALOR DEL SERVICIO

| Valor 1 agente PBX conmutador. | Valor 1 agente supervisor | Valor 1 agente atención al usuario | Valor total de los servicios por mes. | Impuestos que se causen | VALOR TOTAL |
|--------------------------------|---------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|-------------|
| | | | | | |
| | | | | | |



ANEXO No. 3

CUADRO APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL

| Ítem | Descripción del Bien y/o Servicio | Bien o Servicio de origen nacional 100% | Bien o Servicio extranjero con componente nacional | Bien o Servicio extranjero sin componente nacional |
|------|-----------------------------------|---|--|--|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |