



**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
SECRETARÍA GENERAL
Grupo de Contratación de Bienes y Servicios
CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 017 de 2006**

TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS

OBJETO: Prestación de los servicios especializados de un Centro de Contactos a nivel nacional para absolver las consultas de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Fecha de apertura: 11 de octubre de 2006, a las 10:00 a.m.

Fecha de Cierre: 18 de octubre 2006, a las 11:00 a.m.

NOTA: Los oferentes interesados en participar en la presente convocatoria, deben manifestar su interés a partir de la apertura de la convocatoria, hasta el 13 de octubre de 2006, ya sea enviado su comunicación al correo electrónico cmartinez@supersalud.gov.co o al fax 283 34 23, dos días antes de la fecha programada para el cierre.

En el evento en que el número de posibles oferentes sea superior a diez (10), la audiencia pública se realizará el día 17 de octubre del presente año, a las 10:00 a.m., para efectuar el sorteo y escoger entre ellos un número inferior a este, que podrán presentar la oferta al presente proceso de contratación.

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 PARA SU PARTICIPACIÓN EN EL PRESENTE PROCESO DE CONTRATACIÓN.

OCTUBRE DE 2006



Libertad y Orden

Superintendencia Nacional de Salud
República de Colombia

CONTINUACIÓN TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 017 DE 2006

PRESENTACIÓN

La SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD realiza la presente convocatoria pública en cumplimiento de sus objetivos y se adecua a lo proyectado para la presente vigencia, así como a su presupuesto.

En caso que usted necesite mayor información, aclaración o explicación acerca de uno o más de los puntos establecidos en el términos de referencia, deberá dirigirse a la Secretaria General – Grupo de Contratación de Bienes y Servicios de la Superintendencia Nacional de Salud, ubicada en la carrera 13 No. 32-76, piso 8º, al teléfono 330 02 10, ext. 3052 al fax No. 283-34-23, de la ciudad de Bogotá D. C., o al correo electrónico cmartinez@supersalud.gov.co

Por lo anterior, solicitamos elaborar la oferta con la metodología señalada en estos términos de referencia, con el objeto de obtener claridad y ofrecimientos de la misma índole que permitan una escogencia objetiva.

Las bases se han elaborado en concordancia con las políticas gubernamentales y directrices presidenciales de transparencia en materia contractual. El proceso de selección se rige por los anteriores principios y, por la legislación nacional vigente que le sea aplicable, en especial por la Ley 80 de 1993, Decreto 2170 de 2002 y sus normas reglamentarias.

Estas bases se han dividido en ocho capítulos así:

En el primero se precisa la finalidad de la contratación directa, la legislación aplicable, la justificación de la contratación.

En el segundo se da la información general para los proponentes, se describe el objeto general, lugar en el cual se ejecutara el proyecto, el presupuesto oficial.

En el tercero se establecen las condiciones generales de la contratación directa;

En el cuarto se establecen las condiciones y requisitos de los participantes del

Página 2 de 45



Libertad y Orden

CONTINUACIÓN TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 017 DE 2006

proceso;

En el quinto se precisa la forma de presentación de las propuestas y los documentos requeridos para participar, las situaciones de rechazo de propuestas, el término de validez de las propuestas.

En el sexto, se establece los requerimientos mínimos de contenido técnico.

En el séptimo, se informa sobre la verificación de cumplimiento y evaluación de las propuestas.

En el octavo, Adjudicación y condiciones del contrato.

Es indispensable que los proponentes revisen detalladamente estos términos de referencia para evitar errores en su diligenciamiento e imprecisiones en los compromisos a adquirir y que, igualmente, verifiquen que sean enviados todos los documentos exigidos en estos términos.

Las expresiones proponente, oferente o concursante usadas en los presentes términos de referencia tienen el mismo significado.



Libertad y Orden

CAPÍTULO 1.

FINALIDAD DE LA CONTRATACION DIRECTA Y LEGISLACIÓN APLICABLE

1.1. FINALIDAD DE LA CONTRATACION DIRECTA

El propósito de la presente contratación directa, es seleccionar entre los proponentes el que ofrezca las mejores condiciones técnicas y de experiencia para ejecutar el objeto de la misma, dentro el plazo aquí señalado.

1.2. LEGISLACIÓN 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 contratación administrativa.

1.3. CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE LA CONTRATACION

DURACIÓN: CINCO (5) MESES

CERTIFICADO DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL: 228 DEL 17 DE AGOSTO DE 2006.

RUBRO PRESUPUESTAL: PRESTACIÓN DE SERVICIOS

PRESUPUESTO: SESENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS (\$65.000.000.00), INCLUIDO IVA.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Con el memorando radicado bajo el NURC. 0142-3-441 del 8 de agosto de 2006, el Director General de Inspección y Vigilancia, presentó el Estudio de Conveniencia y Oportunidad al Grupo de Contratación de Bienes y Servicios, dentro del cual se argumentó que dadas las limitaciones tecnológicas de la entidad, así como la carencia de recurso humano, se hace imperativo continuar prestando el servicio a través de una firma especializada con un centro de contactos a nivel nacional, el cual



ha permitido satisfacer no solamente la creciente demanda de comunicación telefónica por parte de los usuarios del SGSSS en todo el país, sino también crear una red articulada de atención al usuario a través de los centros de contactos telefónicos de las Entidades Promotoras de Salud y Administradoras del Régimen Subsidiado con lo cual se logra una acción inmediata, al dar a conocer a la EPS o ARS la situación en salud que afecta al afiliado.

De otra parte el contrato 071 de 2005 suscrito con Millenium Phone Center S.A. venció el 30 de septiembre de 2006, siendo necesaria su adición y prórroga por treinta y cuatro (34) días más, debido a que la Convocatoria 013 de 2006, fue declarada desierta por lo cual se requiere iniciar un nuevo proceso de convocatoria. Esta convocatoria se requiere adelantar, por cuanto es indispensable absolver las consultas de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social, ya que esta forma de comunicación ha generado una mayor eficiencia en el trámite de los reclamos presentados y un nivel mayor de satisfacción de los usuarios frente al servicio que ofrece la entidad, máxime cuando el mismo está disponible las 24 horas del día para todo el territorio nacional.

1.5. ANÁLISIS DE RIESGOS Y GARANTÍAS:

El contratista favorecido, se comprometerá a constituir a su costa y a favor de la Superintendencia Nacional de Salud, garantía única expedida por una 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 cincuenta por ciento (50%) del valor total del contrato y una vigencia igual a la del mismo y cuatro (4) meses más, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato. **c) 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.



Libertad y Orden

CAPÍTULO 2

INFORMACIÓN GENERAL PARA LOS PROPONENTES

2.1. OBJETO: Prestación de los servicios especializados de un Centro de Contactos a nivel nacional para absolver las consultas de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

2.2. PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto oficial máximo establecido para el presente proceso de contratación es la suma de SESENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS (\$65.000.000.00), INCLUIDO IVA. según Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 228 expedido por el Coordinador del Grupo de Administración Financiera, el día 17 de agosto de 2006.

El contratista deberá incluir dentro del valor de su propuesta los gastos e impuestos que sean necesarios para el cumplimiento del objeto de los términos de referencia.

2.3. DURACIÓN DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El presente contrato tendrá una vigencia de siete (7) meses y un plazo de ejecución de cinco (5) meses.

LA SUPERINTENDENCIA cancelará al CONTRATISTA el valor del contrato en moneda legal colombiana, según facturación mensual efectuada, previa facturación de acuerdo con las entregas realizadas y la certificación de cumplimiento del servicio expedida por el interventor. El pago estará sujeto a la disponibilidad de recursos por parte de la entidad.

2.4. LUGAR DONDE SE EJECUTARÁ EL OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato se ejecutara en la ciudad de Bogotá, D.C.



Libertad y Orden

CAPÍTULO 3

CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN DIRECTA

3.1 CONTRATACIÓN DIRECTA

El presente proceso de selección se realizará por el sistema de CONTRATACION DIRECTA, descrito en el capítulo III del Decreto 2170 de 2002.

3.2 SUJECIÓN A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Los proponentes deben estudiar la información contenida en los Términos de Referencia, en los adendos que se llegaren a producir, y a la vez deben analizar todas las circunstancias y condiciones que puedan afectar los términos de la propuesta. Quien participa, al suscribir la Carta de Presentación de la propuesta, declara y acepta estar de acuerdo con los términos de referencia y se sujeta a ellos, razón por la cual no serán de recibo reclamaciones posteriores en este sentido.

3.3 CONSULTA DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS

Los términos de referencia definitivos podrán ser consultados y retirados, a partir del once (11) de octubre de 2006 a las 10:00 a.m., en el Grupo de Contratación de Bienes y Servicios 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 Vig 2006, contratación directa en curso, Convocatoria Pública SNS No. 017 de 2006.

3.4 APERTURA Y CIERRE DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA.

La presente convocatoria se abrirá a los once (11) días del mes de octubre de 2006, a las 10:00 a.m. y se cerrará a los dieciocho (18) días del mes de octubre de 2006 a las 11:00 a.m. en las oficinas del Grupo de Contratación de Bienes y Servicios de LA SUPERINTENDENCIA, ubicada en la carrera 13 N° 32-76 piso 8º en la ciudad de Bogotá D.C.



Libertad y Orden

3.5 PLAZO PARA PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

El plazo de presentación de las propuestas será el término comprendido entre el once (11) de octubre de 2006., a las 10: 00 a.m., hasta el dieciocho (18) de octubre de 2006 a las 11:00 a.m., conforme a la hora oficial determinada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

3.6 CRONOGRAMA DE LA CONVOCATORIA

El proyecto de términos de referencia será publicado en la página Web de LA SUPERINTENDENCIA, (www.supersalud.gov.co), el 3 de octubre de 2006, con el fin de que los interesados en participar formulen las observaciones que consideren pertinentes.

A partir del día 3 de octubre de 2006, se convocará igualmente por este medio a las veedurías ciudadanas, en los términos del artículo 9 del Decreto 2170 de 2002.

3.7 ACLARACIONES A LOS DOCUMENTOS DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN

Los interesados podrán solicitar, por escrito o por vía electrónica, las aclaraciones a los términos de referencia, dentro del plazo de apertura y hasta el 13 de octubre de 2006. 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.

Las consultas, preguntas, respuestas y adendos formarán parte de los documentos de la presente convocatoria.

3.8 MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

En caso de considerarse conveniente por parte de la Secretaria General, realizar alguna(s) modificación(es) a los términos de referencia, ésta(s) se hará(n) mediante adendos numerados en forma consecutiva, que formarán parte de los términos de referencia y de los soportes de la Convocatoria, y serán comunicados a los interesados mediante su publicación en la página Web de la Superintendencia a partir del momento en que se produzcan.



Libertad y Orden

Por lo tanto, carecerán de validez las informaciones, modificaciones o aclaraciones suministradas en forma verbal por cualquier servidor de la Secretaría General.

3.9 PLAZO PARA DEMOSTRAR INTERÉS

El plazo para demostrar interés de participación en la presente convocatoria vence el día trece (13) de octubre de 2006, para lo cual los oferentes interesados deberán enviar al correo electrónico cmartinez@supersalud.gov.co, o al fax 283 34 23.

Cuando el número de oferentes sea superior a diez (10), la Secretaría General, en audiencia pública que se llevará a cabo el día diecisiete (17) de octubre de 2006, a las 4:00 p.m. en el despacho de la Secretaría, ubicada en el piso octavo de la Superintendencia Nacional de Salud, realizará sorteo para escoger entre ellos un número no inferior a diez, que podrán presentar oferta en el proceso de selección.

En este sentido, la Secretaría General entregará fichas a las personas interesadas que se encuentren en el lugar y hora determinada en estos términos, lo cual los habilita para participar en el sorteo.

Las personas que no tengan la ficha que lo habilita para participar en el sorteo, no podrán ingresar al recinto en donde se realizará el mismo, lo anterior con el fin de establecer orden al proceso.

De todo lo anterior la Secretaría General, dejará constancia escrita en acta que será publicada en la página Web.

Cuando el número de posibles oferentes sea inferior a diez (10), la Secretaría General, adelantará el proceso de selección con todos ellos.

En el evento que una persona natural o jurídica se inscriba al proceso más, de una vez, la Secretaría General, tomará en cuenta la primera inscripción, para tal efecto se tendrá como base la fecha y hora de recepción del documento.

En caso que se hayan inscrito dos personas, las cuales a su vez, van a presentar conjuntamente oferta bajo la modalidad de consorcio o unión temporal, la Secretaría General, escogerá a través de sorteo, del listado de inscripción que no quedaron seleccionadas, la cantidad necesaria para completar las 10 establecidas en el Decreto 2170 de 2002.



Libertad y Orden

3.10 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 y el valor asegurado.
- e) Valor de la propuesta.

3.11 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

La verificación y evaluación de las propuestas se efectuará por las dependencias de LA SUPERINTENDENCIA, dentro de los seis (6) días hábiles siguientes a la fecha establecida para el cierre de la convocatoria en el punto 3.4 de estos términos de referencia.

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.

Los informes de evaluación podrán ser consultados en la Secretaría General – Grupo de Contratación de Bienes y Servicios de la Entidad durante los dos (2) días hábiles a partir de 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.



3.12 CUADRO RESUMEN CRONOGRAMA

EN LOS CASOS EN QUE LA SECRETARÍA GENERAL, MODIFIQUE ALGUNA DE LAS FECHAS AQUÍ INDICADAS, LAS FECHAS POSTERIORES SE MODIFICARÁN AUTOMÁTICAMENTE EN IGUAL NÚMERO DE DÍAS HÁBILES.

ACTIVIDAD	FECHA
Publicación proyecto de términos de referencia	3 de octubre /06
Publicación de términos de referencia definitivos	11 de octubre/06
Fecha de apertura	11 de octubre/06
Consulta de términos	11 al 18 de octubre/06
Interés de participar	13 de octubre /06
Fecha de sorteo (si hay más de 10 interesados)	17 de octubre/06
Fecha de Aclaraciones	Hasta el 13 de octubre/06
Fecha de Cierre	18 de octubre /06
Plazo para presentar ofertas	Hasta las 11:00 a.m. del 18 de octubre/06
Evaluación de propuestas	Del 19 al 26 de octubre/06
Publicación de evaluaciones	27 de octubre/06
Observaciones a las evaluaciones	27 y 30 de octubre/06
Evaluación de las observaciones	31 de octubre al 1º de Noviembre/06
Adjudicación	2 al 7



Libertad y Orden

Superintendencia Nacional de Salud
República de Colombia

CONTINUACIÓN TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 017 DE 2006

	de noviembre /06
--	------------------



Libertad y Orden

CAPITULO 4

CONDICIONES Y REQUISITOS PARA PARTICIPAR

4.1 PARTICIPANTES

4.1.1 CONDICIONES JURÍDICAS

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.

Así mismo, no deberán estar incurso en ninguna de las 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.

4.1.2 CONDICIONES FINANCIERAS

Acreditar una capacidad financiera mínima conforme a los indicadores financieros señalados en el numeral 7.3.

4.1.3 CONDICIONES TÉCNICAS

Se evaluarán las propuestas que cumplan con los requisitos de verificación; LA SUPERINTENDENCIA adelantará la evaluación sobre la base de 70 puntos que se aplicarán a los factores: Experiencia y Técnica.



Libertad y Orden

Superintendencia Nacional de Salud
República de Colombia

CONTINUACIÓN TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 017 DE 2006

4.1.4 CONDICIONES ECONÓMICAS

Se evaluarán las propuestas que cumplan con los requisitos de verificación; LA SUPERINTENDENCIA adelantará la evaluación sobre la base de 30 puntos que se aplicará el factor: Económico.

4.2 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Los oferentes manifestarán que, a la fecha de presentación de la oferta, no se encuentran incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad, o prohibiciones o conflicto de interés establecidos por la Constitución y la ley para contratar con entidades estatales



Libertad y Orden

CAPÍTULO 5

PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

5.1 FORMA

La propuesta deberá ser presentada impresas en una (1) AZ, en la cual se dividirán por medio de separadores los siguientes temas.

- Información General y Jurídica
- Información Financiera
- Propuesta Técnica y Propuesta Económica

5.2 DATOS GENERALES

La propuesta deberá expresarse en pesos colombianos. Así mismo, 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 **3.4** 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 aparezca en el original.
- b. Cada ejemplar deberá presentarse en sobre sellado, rotulado, separado y debidamente identificado con la siguiente leyenda:

SEÑORES

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

CONVOCATORIA PÚBLICA No. SNS 017 DE 2006

OFERTA: Prestación de los servicios especializados de un Centro de



Libertad y Orden

Superintendencia Nacional de Salud
República de Colombia

CONTINUACIÓN TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 017 DE 2006

Contactos a nivel nacional para absolver las consultas de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

ORIGINAL (Según sea original, primera copia o segunda copia)

PROPONENTE _____

DIRECCIÓN _____

TELÉFONO _____ **FAX** _____

- c. No se aceptan propuestas enviadas por vía fax o cualquier medio electrónico.
- d. 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.
- e. 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.
- f. Debe guardar confidencialidad durante el proceso de selección en relación con los documentos que tengan carácter de reservados y manifestar en su propuesta cuales documentos tienen reserva legal.
- g. 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.
- h. En caso de presentarse enmendaduras, borrones, tachaduras o raspaduras estas serán consideradas si son aclaradas expresamente por el oferente en la propuesta.
- i. 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.



5.3 FIRMA DE LA PROPUESTA

La propuesta deberá llevar el nombre del proponente, la firma y antefirma del Representante Legal o de la persona autorizada para presentarla.

5.4 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 supere 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.

5.5 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.

5.6 CONFIDENCIALIDAD DE LA OFERTA

Los OFERENTES deberán indicar en su oferta cuáles de los documentos aportados son de carácter reservado e invocar la norma que ampara dicha reserva, para así dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 4o artículo 24 de la Ley 80 de 1993. Si el proponente no hace pronunciamiento expreso amparado en la ley, se entenderá que toda la oferta es pública.



Libertad y Orden

CAPÍTULO 6

REQUERIMIENTOS MINIMOS DE CONTENIDO TECNICO.

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

- El proponente deberá acreditar una experiencia mínima de tres (3) años en la ejecución de contratos relacionados con la atención de consultas telefónicas de los usuarios o clientes, a través de Centro de Contactos o Call Center de entidades públicas o privadas, para lo cual deberá anexar certificaciones que acrediten la experiencia mínima solicitada.
- Contar con una infraestructura de comunicaciones
- Contar con una infraestructura de software. Software de actualización de datos (máximo tres históricos) Herramientas virtuales para el seguimiento y control de los procesos emitidos por el Centro de Contactos.
- Atender las llamadas (In Bound) de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud en adelante SGSSS que quieran presentar reclamo contra algún vigilado.
- Realizar llamadas de seguimiento (Out Bound) a una muestra de usuarios del SGSSS, que presentaron reclamo contra algún vigilado, según información definida por la entidad y a todas las líneas de atención al Usuario de las entidades vigiladas.
- 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 **LA SUPERINTENDENCIA**
- Atender las llamadas de los usuarios del SGSSS que formulen consultas sobre temas relacionados con el mismo.
- Atender las llamadas de los usuarios del SGSSS que quieran conocer el estado del trámite de una petición presentada directamente a **LA SUPERINTENDENCIA**.



Libertad y Orden

CONTINUACIÓN TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 017 DE 2006

- Atender el conmutador de propiedad 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 Centro de Contactos
- Grabar todas las llamadas recibidas en el Centro de Contactos 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 considere necesarios **LA SUPERINTENDENCIA**.
- Para las llamadas que ingresen a **LA SUPERINTENDENCIA** se utilizará el PBX existente todas las llamadas de atención al usuario se canalizarán a través del Centro de Contactos y para ello el contratista deberá suministrar todos los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones.
- Suministrar una línea local de servicio al usuario la cual funcionará en las instalaciones del contratista y será de propiedad de **LA SUPERINTENDENCIA**. Adicionalmente **LA SUPERINTENDENCIA** suministrará la línea No. 018000910383, y para cuya operación el contratista deberá habilitar los canales necesarios, para una eficiente comunicación de servicio al usuario.
- Atender las líneas de servicio al usuario por agentes del Centro de Contactos, quienes prestarán el servicio en las instalaciones del contratista, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. El PBX o conmutador se atenderá en las instalaciones de LA SUPERINTENDENCIA, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. En horas no hábiles el contratista propondrá un sistema interactivo de respuesta y/o reconocimiento de voz, el cual informará los teléfonos de atención al usuario de la entidad vigilada.

La información suministrada por el Centro de Contactos estará dirigida a los usuarios del SGSSS así:



CONTINUACIÓN TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 017 DE 2006

TIPO DE USUARIO	Número aproximado
USUARIOS CLASIFICADOS COMO POBLACIÓN POBRE NO CUBIERTA CON SUBSIDIO A LA DEMANDA.	8.000.000
USUARIOS AFILIADOS AL REGIMEN SUBSIDIADO	15.553.762
USUARIOS VICTIMAS DE ACCIDENTES DE TRANSITO Y EVENTOS CATASTROFICOS.	N.D
USUARIOS DE LA ATENCION INICIAL DE URGENCIAS.	N.D
USUARIOS AFILIADOS AL REGIMEN CONTRIBUTIVO EPS.	16.743.388
USUARIOS DE LOS PLANES ADICIONALES DE SALUD Y DE MEDICINA PREPAGADA.	1.337.868
TOTAL	41.635.018

Fuente: Superintendencia Nacional de Salud – Dirección General de Entidades Promotoras de Salud y Entidades de Prepago.2005

Los vigilados de **LA SUPERINTENDENCIA** que tienen que ver con la garantía de acceso a la salud se clasificarán de la siguiente manera:

- Entidades promotoras de Salud EPS
- Administradoras del Régimen Subsidiado ARS
- Secretarías Departamentales de Salud
- Secretarías Distritales de Salud
- Secretarías Municipales de Salud
- Instituciones Prestadoras de Salud públicas y privadas IPS – ESE

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

- Reclamos
- Consultas relacionadas con derechos y deberes en salud
- Solicitud de información de normas en el SGSSS
- Estado del trámite de una reclamación

El proponente deberá cumplir con el objeto del contrato, de acuerdo con las condiciones siguientes:

- El plazo de ejecución será de cinco (5) meses.
- El oferente debe garantizar que cuenta con la infraestructura física y técnica necesarias que garanticen un óptimo servicio para el cumplimiento del objeto del contrato.
- El lugar de ejecución del contrato será la ciudad de Bogotá D.C., pero su



cobertura será nacional.

- Asignar cinco (5) agentes con dedicación exclusiva para **LA SUPERINTENDENCIA** para el manejo del Centro de Contactos que deberán tener el siguiente perfil:
 - Un (1) supervisor, con título profesional y dos (2) años de experiencia comprobada en el SGSSS y un (1) año de experiencia en atención al usuario.
 - Tres (3) agentes con título profesional y un (1) año de experiencia en el SGSSS y un (1) año de experiencia en atención al cliente.
 - Un (1) agente de PBX con título de técnico o cursando estudios superiores.
- El oferente deberá presentar con la propuesta, copia de las hojas de vida con los documentos que acredite la formación académica y la experiencia solicitada, de los agentes y del supervisor a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos por **LA SUPERINTENDENCIA**.
- Los agentes del Centro de Contactos y el del conmutador deberán recibir capacitación por parte del contratista en los procesos y procedimientos que se realizan en la entidad con relación a los temas de la Seguridad Social.
- El contratista deberá reemplazar, a solicitud del interventor del contrato, el (o los) profesional(s) que no cumple(n) con las funciones asignadas. Igualmente deberá reemplazar al agente del conmutador en caso de ausencia temporal de éste.
- Con el fin de mejorar la calidad del servicio, el contratista deberá atender las sugerencias dadas por **LA SUPERINTENDENCIA** a través del interventor.

Nota: LA SUPERINTENDENCIA podrá disminuir o aumentar el número de agentes que requiera de acuerdo a las necesidades del servicio.



Libertad y Orden

CAPÍTULO 7

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

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.

7.1. 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 numeral, 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.

Así mismo, 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



Libertad y Orden

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 un (1) año 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.

➤ **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



Libertad y Orden

de contratación y estar debidamente firmada por el tomador.

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.

➤ **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 cuya 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



Libertad y Orden

temporal, deberán declarar que no se encuentran incursos en causales de inhabilidad o incompatibilidad, o conflicto de intereses 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 un (1) año más.

➤ **OTROS DOCUMENTOS**

El proponente deberá anexar certificación expedida por el revisor fiscal cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal, en la cual se acredite el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, como mínimo **durante los últimos seis (6) meses anteriores a la presentación de la propuesta.**

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.

LA SUPERINTENDENCIA verificará que el proponente no se encuentra reportado en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República en cumplimiento con lo dispuesto por el artículo 60 de la Ley 610 de 2000.



Libertad y Orden

El oferente deberá presentar el número de certificado de registro del bien ofrecido, generado por el portal del SICE, de conformidad con el literal C del artículo 13 del Decreto 3512 de 2003. En caso de consorcios o Uniones Temporales, cada uno de los integrantes deberá estar inscrito en el SICE y los certificados de registro de precios podrán estar a nombre de cualquiera de sus integrantes.

7.2. VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD FINANCIERA.

La verificación de la capacidad financiera de las propuestas no tiene ponderación o puntaje alguno. Se trata de un estudio que debe realizar el Grupo de Pagaduría de **LA SUPERINTENDENCIA** 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 Clasificado a 31 de diciembre de 2005, 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 2005, 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



Libertad y Orden

Serán descalificadas las empresas que presenten un índice menor a 1

Razón de Endeudamiento

Pasivo Total / Activo Total

Serán descalificadas las empresas que presenten un índice mayor a 0.7

Capital de trabajo

Activo corriente – pasivo corriente

El capital de trabajo debe ser positivo y como mínimo equivalente al ciento por ciento del valor del presupuesto oficial de esta contratación.

NOTA: LA OMISIÓN DE ALGÚN 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 SUPERINTENDENCIA DURANTE EL PERÍODO DE EVALUACIÓN, DARÁ LUGAR A QUE LA ENTIDAD DECLARE QUE LA PROPUESTA NO CUMPLE FINANCIERAMENTE Y NO SERÁ EVALUADA.

7.3. VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS DE CONTENIDO TÉCNICO

No tiene ponderación o puntaje alguno. La Dirección General de Inspección y Vigilancia de **LA SUPERINTENDENCIA** verificará que los servicios ofrecidos cumplan con los requerimientos exigidos. El proponente deberá diligenciar el Anexo No 2 Este formulario deberá ser respondido (la columna OFRECIDO), mencionando la característica del servicio ofertado o respondiendo “ENTERADO Y ACEPTADO” cuando así lo aplique.

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



Libertad y Orden

7.4. METODOLOGIA, CRITERIOS Y FACTORES DE CALIFICACIÓN

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:

FACTOR	PUNTAJE
EVALUACIÓN TÉCNICA	70
EVALUACION ECONÓMICA	30
TOTAL	100

7.4.1. EVALUACIÓN TÉCNICA: Máximo 70 puntos

Se trata de un estudio que debe realizar la Dirección General de Inspección y Vigilancia de **LA SUPERINTENDENCIA**, y se hará de acuerdo con los requisitos de experiencia general adicional, número de usuarios atendidos, horas adicionales de servicios, establecidos en los presentes términos de la siguiente forma:

FACTORES DE CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
A. Experiencia Adicional	30 puntos
B. Número de Usuarios Atendidos.	20 puntos
C. Horas Adicionales de Servicio	20 puntos
TOTAL	70 puntos

CONCEPTO	TOTAL PUNTOS
A. EXPERIENCIA ADICIONAL	30 PUNTOS
A.1. Experiencia adicional en prestación del servicio especializado de Centro de Contactos ante entidades del sector público o privado.	30
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 Centro de Contactos IN Bound	10
B.2 Número de usuarios atendidos en las diferentes entidades a	10



Libertad y Orden

CONTINUACIÓN TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 017 DE 2006

las que se haya prestado el servicio de Centro de Contactos OUT BOUND.	
C. Horas Adicionales de Servicio	20
TOTAL CALIFICACIÓN	70 PUNTOS

7.4.1.1. PONDERACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

A. EXPERIENCIA ADICIONAL

Se tendrá en cuenta el número de años de experiencia adicional a la exigida como requisitos mínimos en prestación del servicio especializado de Centro de Contactos ante entidades del sector público o privado, la cual debe ser certificada a través de mínimo tres (3) constancias expedidas por los contratantes, estableciendo la calidad de los servicios.

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

El puntaje asignado para esta evaluación se divide así:

A.1. Años de experiencia adicional certificados en prestación de servicios de Centro de Contactos que incluya entre otros, atención del Cliente, conmutados, quejas y reclamos y Atención virtual. (30 puntos).

TIEMPO	PUNTAJE
Más de 7 años	30
Más de 5 años	20
Más de 3 años	10

B. NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS (20 PUNTOS)

B.1. Número de usuarios atendidos y certificados en prestación de servicios de Centro de Contactos 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.

Para medir esta experiencia se tendrán en cuenta los contratos que los proponentes certifiquen en la propuesta especificando el número de usuarios atendidos (Out Bound e In Bound) y la calidad de los servicios.

En el caso 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:

NÚMERO DE USUARIOS ATENIDOS IN BOUND	PUNTAJE
De 500.001 usuarios en adelante	10
De 350.001 a 500.000 usuarios	8
De 200.001 a 350.000 usuarios	5
Menos de 200.000 usuarios	2

NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS OUT BOUND	PUNTAJE
De 150.001 usuarios en adelante	10
De 50.001 a 150.000 usuarios	5
Menos de 50.000 usuarios	0

C. HORAS ADICIONALES DE SERVICIO (20 puntos)

Se asignarán veinte (20) puntos al proponente que ofrezca hasta dos (2) horas adicionales de servicio en el Centro de Contactos incluyendo los agentes de lunes a viernes en el horario de 6:00 p.m. a 8:00 p.m., acorde con la siguiente escala:

HORAS ADICIONALES DE SERVICIO (Lunes a Viernes de 6:00 p.m. a 8:00 p.m.)	PUNTAJE
2 horas	20
1 hora	10



Libertad y Orden

7.4.2. EVALUACIÓN ECONÓMICA: Máximo 30 puntos

La evaluación económica de las propuestas se efectuará sobre el documento contemplado en este numeral y será realizada por el Grupo de Pagaduría de LA SUPERINTENDENCIA.

➤ **DOCUMENTOS DE EVALUACIÓN ECONÓMICA**

El oferente deberá diligenciar completamente el **ANEXO 3 “CUADRO RESUMEN DEL VALOR DEL SERVICIO”**. Así mismo, 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.

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.

El precio contenido en la propuesta, no estará sujeto 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, salvo lo previsto en el numeral 1º del artículo 5º de la ley 80 de 1993.

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:

$$\text{Puntaje} = \frac{\text{Menor valor propuesta} * 30}{\text{-----}}$$



Libertad y Orden

Valor propuesta

Nota: El precio ofrecido por el proponente deberá incluir tres aspectos, el valor ofertado por el personal asignado, esto es un (1) supervisor, tres (3) agentes y un (1) agente de PBX, los cuales se calificará con cuarenta (30) puntos.

7.5. CRITERIOS DE DESEMPATE

En caso de presentarse empate entre dos o más propuestas se tendrá en cuenta los siguientes criterios de desempate:

Se preferirá la propuesta que haya obtenido el mayor puntaje en el factor técnico.

Se preferirá la oferta presentada por un proponente nacional respecto de la oferta presentada por el proponente extranjero.

Si aún persiste el empate, **LA SUPERINTENDENCIA**, citará a los proponentes, para que se decida la selección mediante sorteo.

7.6. 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, cuando los proponentes oferten servicios nacionales (entidades o sociedades nacionales).
- Se asignará un cinco por ciento (5%) adicional del puntaje total, cuando los proponentes oferten servicios extranjeros con incorporación de componente colombiano (entidades o sociedades extranjeras).



Libertad y Orden

Superintendencia Nacional de Salud
República de Colombia

CONTINUACIÓN TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 017 DE 2006

NOTA IMPORTANTE: PARA TAL FIN EL PROPONENTE DEBERÁ INDICAR EXPRESAMENTE EN SU PROPUESTA SI EL SERVICIO ES NACIONAL O SI SE INCORPORA COMPONENTE COLOMBIANO Y DEBERÁ PRESENTAR DEBIDAMENTE DILIGENCIADO EL ANEXO 4 -APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL-.



CAPITULO 8

ADJUDICACIÓN Y CONDICIONES DEL CONTRATO

8.1. 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.

8.2. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

LA SUPERINTENDENCIA, adjudicará la presente convocatoria dentro de los cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente al 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.

8.3. CONDICIONES DEL CONTRATO

El proponente seleccionado deberá celebrar dentro de los seis (6) días hábiles siguientes a la fecha 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.



Libertad y Orden

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.

8.4. VIGENCIA Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La vigencia del contrato será de siete (7) meses contados a partir del perfeccionamiento del mismo, y el plazo de ejecución de cinco (5) meses contados a partir de la 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.

8.5. FORMA DE PAGO

LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD cancelará al contratista, el valor total del contrato, por intermedio de la Pagaduría, previa facturación de acuerdo con las entregas realizadas y la certificación de cumplimiento del servicio expedida por el interventor. El pago estará sujeto a la disponibilidad de recursos por parte de la entidad.

8.6. 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 cincuenta por ciento (50%) del valor total del contrato y una vigencia igual a la del mismo y cuatro (4) meses más, 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.



Libertad y Orden

Superintendencia Nacional de Salud
República de Colombia

CONTINUACIÓN TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 017 DE 2006

8.7. 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.

8.8 LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO:

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



Libertad y Orden

Superintendencia Nacional de Salud
República de Colombia

CONTINUACIÓN TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 017 DE 2006

ANEXO No. 1

MODELO CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Ciudad y Fecha

Señores
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
Secretaría General.
Coordinación Grupo de Contratación de Bienes y Servicios
Carrera 13 No. 32-76 P. 8º
Ciudad

REF: Convocatoria Pública No. SNS 017-de 2006.

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 manifiesto no encontrarme en curso en causal alguna de inhabilidad o incompatibilidad, o prohibiciones, ni de conflicto de intereses para contratar establecidas en la Constitución Política y la ley, de conformidad con lo establecido por el artículo 8º y 9º de la Ley 80 de 1993 y 60 de la Ley 610 de 2000y demás normas que lo adicionen o complementen. Lo anterior, será declarado por el proponente bajo juramento que se entenderá prestado con la firma de la propuesta.
- 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

Página 38 de 45



Libertad y Orden

CONTINUACIÓN TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 017 DE 2006

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.
- 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 2



Libertad y Orden

CONTINUACIÓN TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 017 DE 2006

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

Este formulario deberá ser respondido (la columna OFRECIDO), mencionando la característica del servicio ofertado o respondiendo “Enterado y Aceptado” cuando así lo aplique:

A. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO – FORMULARIO DE RESPUESTAS TÉCNICAS		
Ítem	Descripción	OFRECIDO
1	El proponente deberá acreditar una experiencia mínima de tres (3) años en la ejecución de contratos relacionados con la atención de consultas telefónicas de los usuarios o clientes, a través de Centro de Contactos o Call Center de entidades públicas o privadas, para lo cual deberá anexar certificaciones que acrediten la experiencia mínima solicitada.	
2	Contar con una infraestructura de comunicaciones	
3	Contar con una infraestructura de software. Software de actualización de datos (máximo tres históricos) Herramientas virtuales para el seguimiento y control de los procesos emitidos por el Centro de Contactos.	
4	Atender las llamadas (In Bound) de los usuarios del SGSSS que quieran presentar reclamo contra algún vigilado.	
5	Realizar llamadas de seguimiento (Out Bound) a una muestra de usuarios del SGSSS, que presentaron reclamo contra algún vigilado, según información definida por la entidad y a todas las líneas de atención al Usuario de las entidades vigiladas.	
6	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 LA SUPERINTENDENCIA	
7	Atender las llamadas de los usuarios del SGSSS que formulen consultas sobre temas relacionados con el SGSSS.	
8	Atender las llamadas de los usuarios del SGSSS que quieran conocer el estado del trámite de una petición presentada directamente a LA SUPERINTENDENCIA	



CONTINUACIÓN TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 017 DE 2006

A. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO – FORMULARIO DE RESPUESTAS TÉCNICAS		
Ítem	Descripción	OFRECIDO
9	Atender el conmutador de propiedad de LA SUPERINTENDENCIA , en las instalaciones de LA SUPERINTENDENCIA , con personal asignado por el contratista.	
10	Brindar soporte técnico para realizar el monitoreo de las llamadas en un tiempo real, por parte del área de supervisión y calidad del Centro de Contactos	
11	Grabar todas las llamadas recibidas en el Centro de Contactos y mantenerlas a disposición de LA SUPERINTENDENCIA por un término no inferior a 90 días.	
12	Presentar informes mensuales de las llamadas recibidas discriminados de acuerdo con las indicaciones y reportes que considere necesarios LA SUPERINTENDENCIA	
13	Para las llamadas que ingresen a LA SUPERINTENDENCIA se utilizará el PBX existente todas las llamadas de atención al usuario se canalizarán a través del Centro de Contactos y para ello el contratista deberá suministrar todos los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones.	
14	Suministrar una línea local de servicio al usuario la cual funcionará en las instalaciones del contratista y será de propiedad de LA SUPERINTENDENCIA . Adicionalmente LA SUPERINTENDENCIA suministrará la línea No. 018000910383, y para cuya operación el contratista deberá habilitar los canales necesarios, para una eficiente comunicación de servicio al usuario.	
15	Atender las líneas de servicio al usuario por agentes del Centro de Contactos, quienes prestarán el servicio en las instalaciones del contratista, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. El PBX o conmutador se atenderá en las instalaciones de LA SUPERINTENDENCIA, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. En horas no hábiles el contratista propondrá un sistema interactivo de respuesta y/o reconocimiento de voz, el cual informará los teléfonos de atención al usuario de la entidad vigilada.	

B. La información suministrada por el Centro de Contactos estará dirigida a los usuarios del SGSSS			OFRECIDO
Ítem	TIPO DE USUARIO	N°	
1	Usuarios clasificados como población pobre no cubierta con subsidio a la demanda.	8.000.000	
2	Usuarios afiliados al régimen subsidiado	15.553.762	
3	Usuarios victimas de accidentes de transito y eventos catastróficos.	N.D	
4	Usuarios de la atención inicial de urgencias.	N.D	
5	Usuarios afiliados al régimen contributivo eps.	16.743.388	
6	Usuarios de los planes adicionales de salud y de medicina prepagada.	1.337.868	
	TOTAL	41.635.018	

Fuente: Superintendencia Nacional de Salud – Dirección General de Entidades Promotoras de Salud y Entidades de Prepago.2005.



CONTINUACIÓN TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 017 DE 2006

C. Los vigilados de LA SUPERINTENDENCIA que tienen que ver con la garantía directa de acceso a la salud, se clasificarán de la siguiente manera:		OFRECIDO
Ítem	Descripción	
1	Entidades promotoras de Salud EPS	
2	Administradoras del Régimen Subsidiado ARS	
3	Secretarías Departamentales de Salud	
4	Secretarías Distritales de Salud	
5	Secretarías Municipales de Salud	
6	Instituciones Prestadoras de Salud públicas y privadas IPS – ESE	

D. El proponente deberá disponer de lo necesario para atender las necesidades de los usuarios entre las que se pueden definir las siguientes		OFRECIDO
Ítem	Descripción	
1	Reclamos	
2	Consultas relacionadas con derechos y deberes en salud	
3	Solicitud de información de normas en el SGSSS	
4	Estado del trámite de una reclamación	

E. El proponente deberá cumplir con el objeto del contrato, de acuerdo con las condiciones siguientes		OFRECIDO
Ítem	Descripción	
1	El plazo de ejecución será de cinco (5) meses.	
2	El oferente debe garantizar que cuenta con la infraestructura física y técnica necesarias que garanticen un óptimo servicio para el cumplimiento del objeto del contrato.	
3	El lugar de ejecución del contrato será la ciudad de Bogotá D.C., pero con cobertura nacional.	
4	Asignar cinco (5) agentes con dedicación exclusiva para LA SUPERINTENDENCIA , para el manejo del Centro de Contactos que deberán tener el siguiente perfil: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Un (1) supervisor, con título profesional y dos (2) años de experiencia comprobada en el SGSSS y un (1) año de experiencia en atención al usuario. ➤ Tres (3) agentes con título profesional y un (1) año de experiencia en el SGSSS y un (1) año de experiencia en atención al cliente. ➤ Un (1) agente de PBX con título de técnico o cursando estudios superiores. 	
5	El oferente deberá presentar con la propuesta, copia de las hojas de vida con los documentos que acrediten la formación académica y la experiencia solicitada de los agentes y del supervisor a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos por LA SUPERINTENDENCIA .	



Libertad y Orden

Superintendencia Nacional de Salud
República de Colombia

CONTINUACIÓN TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 017 DE 2006

E. El proponente deberá cumplir con el objeto del contrato, de acuerdo con las condiciones siguientes		OFRECIDO
Ítem	Descripción	
6	Los agentes del Centro de Contactos y el del conmutador deberán recibir capacitación por parte del contratista en los procesos y procedimientos que se realizan en la entidad con relación a los temas de la Seguridad Social	
7	El contratista deberá reemplazar, a solicitud del interventor del contrato, el (o los) profesional(s) que no cumple(n) con las funciones asignadas. Igualmente deberá reemplazar al agente del conmutador en caso de ausencia temporal de éste.	
8	Con el fin de mejorar la calidad del servicio y si ello fuere pertinente, el contratista deberá atender las sugerencias dadas por LA SUPERINTENDENCIA a través del interventor	



Libertad y Orden

Superintendencia Nacional de Salud
República de Colombia

CONTINUACIÓN TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 017 DE 2006

ANEXO No. 3

CUADRO RESUMEN DEL VALOR DEL SERVICIO

Vr 1 agente PBX conmutador	Vr 1 agente supervisor	Vr 3 agentes atención al usuario	Vr. Total de los servicios por mes	Impuestos que se causan	Vr Total de la propuesta cinco (5) meses



Libertad y Orden

Superintendencia Nacional de Salud
República de Colombia

CONTINUACIÓN TÉRMINOS DE REFERENCIA DEFINITIVOS CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 017 DE 2006

ANEXO No 4

ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 816 DE 2003.

“PROTECCIÓN A LA INDUSTRIA NACIONAL”

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	SERVICIOS DE ORIGEN NACIONAL 10%	SERVICIOS EXTRANJEROS CON INCORPORACIÓN DEL COMPONENTE COLOMBIANO DE BIENES Y SERVICIOS. 5%