



**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD  
SECRETARÍA GENERAL  
Grupo de Contratación de Bienes y Servicios**

**CONVOCATORIA PÚBLICA SNS No. 013 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: 8 de septiembre de 2006, a las 10:00 a.m.

Fecha de Cierre: 18 de septiembre de 2006, a las 3:00 p.m.

Los oferentes interesados en participar en la presente convocatoria, deben manifestar su interés, ya sea enviando su comunicación correo electrónico [sdelgado@supersalud.gov.co](mailto:sdelgado@supersalud.gov.co), al fax 283 34 23, dos días antes de la fecha programada para el cierre.

En el evento de que el número de posibles oferentes sea superior a diez (10), la audiencia pública se realizará el día 14 de septiembre del presente año, a las 10:00 a.m., para efectuar el sorteo y escoger entre ellos un número inferior a este, que podrá presentar 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.**

Bogotá, D. C., septiembre de 2006

1 de 32



## **CAPÍTULO 1**

### **1. INFORMACIÓN GENERAL A LOS PROPONENTES**

#### **1.1. 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.

#### **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 13 de septiembre de 2006, para lo cual los oferentes interesados deberán enviar al correo electrónico [sdelgado@supersalud.gov.co](mailto:sdelgado@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.

Así mismo, 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.



*Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.*

En caso de participación en la modalidad de consorcios o uniones temporales, deberán sujetarse a lo previsto en el artículo 7° 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 SESENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS (\$65.000.000.00) M/CTE IVA INCLUIDO, según certificado de disponibilidad presupuestal No. 228 expedido por el Coordinador del Grupo de Administración Financiera, el día 17 de agosto de 2006, conforme al estudio de mercado presentado.

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

### **1.6 CONSULTA DE LOS TÉRMINOS DEFINITIVOS**

Los términos de referencia podrán ser consultados y retirados, a partir del ocho (8) de septiembre de 2006 a las 10:00 a.m, en el Grupo de Contratación de Bienes y Servicios esta **SUPERINTENDENCIA**, ubicada en la carrera 13 No. 32-76 piso 8° de la ciudad de Bogotá, D.C., o a través de la página Web, [www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co) contratación en línea, contratación directa Vig 2006, contratación directa en curso, Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.

### **1.7 APERTURA Y CIERRE DE LA CONVOCATORIA**

La presente convocatoria se abrirá a los ocho (8) días del mes de septiembre de 2006 a partir de las 10:00 a.m. y se cerrará a los dieciocho (18) días del mes de septiembre de 2006 a las 3:00 p.m. en las oficinas del Grupo de Contratación de Bienes y Servicios de la **SUPERINTENDENCIA**, ubicada en la carrera 13 N° 32-76 piso 8° en la ciudad de Bogotá D.C.

### **1.8. CORRESPONDENCIA**

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



*Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.*

---

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD  
SECRETARÍA GENERAL – GRUPO DE CONTRATACIÓN DE BIENES Y  
SERVICIOS**

**Convocatoria Pública No. 013 de 2006**

**OFERTA: 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.**

**Dirección: Carrera 13 No. 32-76 Piso 8º**

**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 de la hora oficial determinada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**1.10. PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS**

El plazo de presentación de las propuestas será el término comprendido entre el ocho (8) de septiembre de 2006 a las 10:00 a.m. hasta el dieciocho (18) de septiembre de 2006 hasta las 3:00 p.m. conforme a la hora oficial determinada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**1.11. TÉRMINO PARA DEVOLUCIÓN DE LAS PROPUESTAS**

Los proponentes podrán solicitar por escrito el retiro de su propuesta hasta las 3:00 p.m. del día quince (15) de septiembre de 2006, día hábil 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, dentro del plazo de apertura y cierre del proceso. 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.



*Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.*

- 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. 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 **1.8** 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, separado y debidamente identificado con la siguiente leyenda:

**SEÑORES**

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD**

**CONVOCATORIA PÚBLICA No. SNS 013 DE 2006**

**OFERTA: 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.**

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

**PROPONENTE** \_\_\_\_\_

**DIRECCIÓN** \_\_\_\_\_

**TELÉFONO** \_\_\_\_\_

**FAX** \_\_\_\_\_

Así mismo, 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.



*Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.*

- 
- 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 y manifestar en su propuesta cuales documentos tienen reserva legal
  - 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, borriones, 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.

#### **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:



*Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.*

---

- 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.

#### **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 2.

### 2. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE CONTENIDO TÉCNICO

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

- 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 SUPERINTEDENICA**.
- 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.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.

- 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:

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
<b>TOTAL</b>	<b>41.635.018</b>

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



*Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.*

---

- 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 tres (3) 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 de los agentes y del supervisor a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos por **LA SUPERINTENDENCIA**.



*Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.*

---

- 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.



### CAPÍTULO 3

#### 3.1 VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

La verificación y evaluación de las propuestas se efectuará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha establecida para el cierre de la convocatoria en el punto 1.7 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 – 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.

##### 3.1.1. 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 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.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.

---

➤ **GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA**

El proponente presentará, con la propuesta, una garantía de seriedad de la misma a favor de **LA SUPERINTENDENCIA**, 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 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.

14



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.

---

- 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, 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, 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.

**NOTA: LA OMISIÓN DE ALGÚN 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, DARA LUGAR A QUE LA ENTIDAD DECLARE QUE LA PROPUESTA NO CUMPLE JURÍDICAMENTE Y NO SERÁ EVALUADA.**



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.

---

### **3.1.2. VERIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE CONTENIDO TÉCNICO EXIGIDOS.**

La verificación de los requerimientos mínimos de contenido técnico de las propuestas 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, DARA LUGAR A QUE LA ENTIDAD DECLARE QUE LA PROPUESTA NO CUMPLE TÉCNICAMENTE Y NO SERÁ EVALUADA.**

### **3.1.3. 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 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 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:

16



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.

---

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 descalificadas las empresas que presenten un índice mayor a 0.7

**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.**

### 3.2. METODOLOGÍA, 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
EVALUACIÓN ECONÓMICA	30
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

#### 3.2.1. 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 específica, 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.	30 puntos
B. Número de Usuarios Atendidos.	40 puntos



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.

<b>TOTAL</b>	<b>70 puntos</b>
--------------	------------------

<b>CONCEPTO</b>	<b>TOTAL PUNTOS</b>
<b>A. AÑOS DE EXPERIENCIA ESPECIFICA</b>	<b>30 PUNTOS</b>
A.1. Años de experiencia en prestación del servicio especializado de Centro de Contactos ante entidades financieras.	30
<b>B. NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS</b>	<b>40 PUNTOS</b>
B.1 Número de usuarios atendidos en las diferentes entidades a las que se haya prestado el servicio de Centro de Contactos IN Bound	20
B.2 Número de usuarios atendidos en las diferentes entidades a las que se haya prestado el servicio de Centro de Contactos OUT BOUND.	20
<b>TOTAL CALIFICACIÓN</b>	<b>70 PUNTOS</b>

### 3.2.1.1. PONDERACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

#### A. AÑOS DE EXPERIENCIA ESPECÍFICA (30 Puntos)

Se tendrá en cuenta el número de años de experiencia en prestación del servicio especializado de Centro de Contactos ante entidades del sector salud, 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, 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:

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

<b>TIEMPO</b>	<b>PUNTAJE</b>
Más de 5 años	30
Más de 3 años	25
Más de 2 años	20
Menos de 2 años	10



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.

## B. NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS (40 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 (40 Puntos), los cuales serán distribuidos 20 puntos para In Bound y 20 para Out Bound – cobro preventivo.

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 y In Bound) y la calidad de los servicios.

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:

NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS IN BOUND	PUNTAJE
De 500.001 usuarios en adelante	20
De 350.001 a 500.000 usuarios	15
De 200.001 a 350.000 usuarios	10
Menos de 200.000 usuarios	5

NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS OUT BOUND-COBRO PREVENTIVO	PUNTAJE
De 150.001 usuarios en adelante	20
De 50.001 a 150.000 usuarios	15
Menos de 50.000 usuarios	10

### 3.2.2. EVUALUACIÓN 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.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.

---

➤ **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:

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

**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 treinta (30) puntos.**

### 3.3. CRITERIOS DE DESEMPATE

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



*Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.*

En primer lugar, se preferirá la propuesta que haya obtenido el mayor puntaje en el factor técnico.

Si el empate persiste, se adjudicará a la propuesta que haya obtenido el mayor puntaje en el factor económico.

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

### **3.4. APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL**

La evaluación “Apoyo a la Industria Nacional” de las propuestas se efectuará sobre el documento contemplado en el anexo 4 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.
- Se asignará un cinco por ciento (5%) adicional del puntaje total, cuando los proponentes oferten servicios extranjeros con incorporación de componente colombiano.

**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 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 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.

#### **4.3 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.

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.



*Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.*

---

#### **4.4 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 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 mensualidades vencidas y según facturación efectuada, previa certificación de cumplimiento del servicio expedido por el interventor y presentación a este de los documentos soporte que acrediten la afiliación y pago por sus trabajadores de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud y parafiscales.

#### **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 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.

#### **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.



*Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.*

---

#### **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.



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.

---

## ANEXO No. 1

### MODELO CARTA DE PRESENTACIÓN

Bogotá, D.C.

Señores

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD**

Secretario General

Grupo de Contratación de Bienes y Servicios

Carrera 13 No 32 76 Piso 8º

Ciudad

Ref: Convocatoria Pública SNS No. 013 de 2006

El suscrito \_\_\_\_\_ 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 la propuesta adjunta, y dejo constancia de lo siguiente:

- a) Que manifiesto no encontrarme incurso en causal alguna de inhabilidad o incompatibilidad o prohibición ni conflicto de intereses para contratar establecidas en la Constitución Política y la ley de conformidad con lo establecido por el artículo 8º de la Ley 80 de 1993 y 60 de la Ley 610 de 2000 y demás normas que lo adicionen o lo 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 Nacional de Salud y en consecuencia me someto a las condiciones en ellos establecidas.
- c) En la eventualidad de que al suscrito me sea adjudicado el objeto de la presente CONVOCATORIA, me comprometo a realizar dentro del plazo máximo que fije la Superintendencia Nacional de Salud, todos los trámites pertinentes para la legalización del contrato.
- d) Que esta oferta, una vez aceptada y comunicada su selección, me

25



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.

---

obliga a su cumplimiento hasta que se prepare y firme el contrato.

- e) Los proponentes por la sola presentación de su propuesta, autorizan a la entidad a verificar toda la información que en ella suministren.
- f) Que me acojo a la forma de pago establecida en los presentes términos de condiciones.
- g) Que la siguiente propuesta consta de \_\_\_\_\_ folios.
- h) Que el valor total de esta oferta es \_\_\_\_\_ (expresada en pesos colombianos).

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

- Dirección : \_\_\_\_\_  
- Teléfono : \_\_\_\_\_  
- No. de Fax : \_\_\_\_\_  
- Ciudad : \_\_\_\_\_  
- E-mail : \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Atentamente  
Firma : \_\_\_\_\_  
Nombre : \_\_\_\_\_



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.

## ANEXO 2

### FORMULARIO DE RESPUESTAS TÉCNICAS MÍNIMAS

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	ENTERADO Y ACEPTADO
1	Contar con una infraestructura de comunicaciones	
2	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.	
3	Atender las llamadas (In Bound) de los usuarios del SGSSS que quieran presentar reclamo contra algún vigilado.	
4	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.	
5	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 <b>LA SUPERINTENDENCIA</b>	
6	Atender las llamadas de los usuarios del SGSSS que formulen consultas sobre temas relacionados con el SGSSS.	
7	Atender las llamadas de los usuarios del SGSSS que quieran conocer el estado del trámite de una petición presentada directamente a <b>LA SUPERINTENDENCIA</b>	



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.

<b>A. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO – FORMULARIO DE RESPUESTAS TÉCNICAS</b>		
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	<b>ENTERADO Y ACEPTADO</b>
8	Atender el conmutador de propiedad de <b>LA SUPERINTENDENCIA</b> , en las instalaciones de <b>LA SUPERINTENDENCIA</b> , con personal asignado por el contratista.	
9	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	
10	Grabar todas las llamadas recibidas en el Centro de Contactos y mantenerlas a disposición de <b>LA SUPERINTENDENCIA</b> por un término no inferior a 90 días.	
11	Presentar informes mensuales de las llamadas recibidas discriminados de acuerdo con las indicaciones y reportes que considere necesarios <b>LA SUPERINTENDENCIA</b>	
12	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.	
13	Suministrar una línea local de servicio al usuario la cual funcionará en las instalaciones del contratista y será de propiedad de <b>LA SUPERINTENDENCIA</b> . Adicionalmente <b>LA SUPERINTENDENCIA</b> suministrará la línea No. 018000910383, y para cuya operación el contratista deberá habilitar los canales necesarios, para una eficiente comunicación de servicio al usuario.	
14	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>B. La información suministrada por el Centro de Contactos estará dirigida a los usuarios del SGSSS</b>			<b>ENTERADO Y ACEPTADO</b>
<b>Ítem</b>	<b>TIPO DE USUARIO</b>	<b>Nº</b>	
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 víctimas de accidentes de tránsito 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	
	<b>TOTAL</b>	<b>41.635.018</b>	

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



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.

<b>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:</b>		<b>ENTERADO Y ACEPTADO</b>
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
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	

<b>D. El proponente deberá disponer de lo necesario para atender las necesidades de los usuarios entre las que se pueden definir las siguientes</b>		<b>ENTERADO Y ACEPTADO</b>
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
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	

<b>E. El proponente deberá cumplir con el objeto del contrato, de acuerdo con las condiciones siguientes</b>		<b>ENTERADO Y ACEPTADO</b>
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	
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 <b>LA SUPERINTENDENCIA</b> , para el manejo del Centro de Contactos que deberán tener el siguiente perfil: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Un (1) supervisor, con título profesional y tres (3) años de experiencia comprobada en el SGSSS y un (1) año de experiencia en atención al usuario.</li><li>➤ 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.</li><li>➤ Un (1) agente de PBX con título de técnico o cursando estudios superiores.</li></ul>	
6	El oferente deberá presentar con la propuesta, copia de las hojas de vida de los agentes y del supervisor a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos por <b>LA SUPERINTENDENCIA</b> .	
7	Los agentes del Centro de Contactos y el del conmutador deberán recibir	



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.

E. El proponente deberá cumplir con el objeto del contrato, de acuerdo con las condiciones siguientes		ENTERADO Y ACEPTADO
Ítem	Descripción	
	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	
8	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.	
9	Con el fin de mejorar la calidad del servicio y si ello fuere pertinente, el contratista deberá atender las sugerencias dadas por <b>LA SUPERINTENDENCIA</b> a través del interventor	

Con formato: Español  
(España - alfab. internacional)



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.

---

**ANEXO No. 3**

**CUADRO RESUMEN DEL VALOR DEL SERVICIO**

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



Continuación términos de referencia definitivos de la Convocatoria Pública No. SNS 013 de 2006.

---

**ANEXO No. 4.**

**ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 816 DE 2003, “PROTECCIÓN A LA INDUSTRIA NACIONAL.”**

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	SERVICIO DE ORIGEN NACIONAL 10%	SERVICIO EXTRANJERO CON COMPONENTE COLOMBIANO 5%