

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-14-2024-ESSALUD/RAMOY-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACION DE SERVICIO DE OPERADORAS DE MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO DE LOS CENTROS ASISTENCIALES DE LA RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	21/11/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:22:02

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

CAPACITACIÓN

PERFIL DE 01 SUPERVISOR Y 10 OPERADORAS / Pág. 30 Y Pág. 33

SUPERVISOR:

- Cursos de liderazgo, Atención al Cliente (presencial o virtual) u otro similar con un mínimo de 60 horas lectivas.

- OPERADORAS:

- Cursos de liderazgo, Atención al Cliente (presencial o virtual) u otro similar con un mínimo de 45 horas lectivas.

Con relación a lo requerido observamos que solicitan que dichos documentos se presenten en la Propuesta Técnica, por lo que, No encontrándose de acuerdo con la cantidad de horas exigidas, debido a que las actividades a realizar no se requiere una mayor capacitación en los cursos exigidos, es por ello que solicitamos se modifiquen este extremo para las bases integradas, considerando lo siguiente:

Acreditar como mínimo 10 horas lectivas de Capacitación de Atención al Cliente, tanto para el personal Supervisor 01 y las 10 Operadoras.

Así mismo, se solicita que los certificados exigidos para acreditar la capacitación del personal Clave y Operadores sea presentado a la FIRMA DEL CONTRATO, con la finalidad de no incurrir con gastos innecesarios, debido a que no tenemos la certeza de la obtención de la Buena pro.

De lo contrario estarían atentando en contra del REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO EN SUS PRINCIPIOS siguientes:

a) Libertad de concurrencia. Las Entidades promueven el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, DEBIENDO EVITARSE EXIGENCIAS Y FORMALIDADES COSTOSAS E INNECESARIAS. Se encuentra prohibida la adopción de prácticas que limiten o afecten la libre concurrencia de proveedores.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2.2. Literal: A Página: 30

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

RDLCE- PRINCIPIOS a), b), c), d) y e) CONSTITUCION POLITICA DEL PERU

Análisis respecto de la consulta u observación:

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley de Contrataciones del Estado, El área usuaria requiere los bienes, servicios u obras a contratar, siendo responsable de formular las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, respectivamente, así como los requisitos de calificación; además de justificar la finalidad pública de la contratación. Los bienes, servicios u obras que se requieran deben estar orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.

Al respecto, se advierte que con oportunidad de elaborar el presente pliego absolutorio el Área Usuaria indicó que el requerimiento fue elaborado orientado al cumplimiento de las funciones de la Entidad, respetando estrictamente lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado y las bases estándar aprobadas por el OSCE, sin embargo, e con realacion a la observacion realizada por el proveedor, y en base a la absolucion del área usuaria, menciona que las actividades realizadas en la ejecucion contractual por las operadoras son netamente servicio de atencion al cliente, atendiendo a los asegurados, lo cual es la finalidad de la contratación.

En ese sentido, el área usuaria a determina acoger parcialmente la observación, determinando modificar

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-14-2024-ESSALUD/RAMOY-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACION DE SERVICIO DE OPERADORAS DE MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO DE LOS CENTROS ASISTENCIALES DE LA RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA

Especifico	7.2.2.	A	30
------------	--------	---	----

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):
RDLCE- PRINCIPIOS a), b), c), d) y e) CONSTITUCION POLITICA DEL PERU

Análisis respecto de la consulta u observación:
integrar las bases, con 30 horas para el supervisor y 20 horas para el operador, debido al objeto de la contratación.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

7.2.2. Personal
A. Personal clave.
Perfil Requerido (Supervisor del Servicio)
¿ Capacitación:
Cursos de Liderazgo, Atención al Cliente (presencial o virtual) u otro similar con un mínimo de 30 horas lectivas, exclusivamente e independientemente, lo cual se deberá presentar para la oferta técnica

Perfil requerido (Operadora / Orientadora).
Cursos de Liderazgo, Atención al Cliente (presencial o virtual) u otro similar con un mínimo de 20 horas lectivas, exclusivamente e independientemente, lo cual se deberá presentar para la oferta técnica

3.2 Requisitos de Calificacion:
B.3 CAPACITACIÓN
Supervisor:
Cursos de Liderazgo, Atención al Cliente (presencial o virtual) u otro similar con un mínimo de 30 horas lectivas, exclusivamente e independientemente, lo cual se deberá presentar para la oferta técnica.

Operador:
(...) al Cliente (presencial o virtual) u otro similar con un mínimo de 20 horas lectivas, exclusivamente e independientemente, lo cual se deberá presentar para la oferta técnica

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-14-2024-ESSALUD/RAMOY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DE SERVICIO DE OPERADORAS DE MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO DE LOS CENTROS ASISTENCIALES DE LA RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	21/11/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:22:02

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

REQUISITOS ADICIONALES

- PERFIL DE 01 SUPERVISOR Y 10 OPERADORAS / Pág. 30 Y Pág. 34

SUPERVISOR:

- No tener antecedentes policiales, judiciales y penales o certijoven o certiadulto.
- Gozar de buena salud física y psicológica, presentar Certificado expedido por el MINSA, lo cual se deberá presentar para la oferta técnica.

- OPERADORAS:

- No tener antecedentes policiales, judiciales y penales o certijoven o certiadulto.
- Gozar de buena salud física y psicológica, presentar Certificado expedido por el MINSA, lo cual se deberá presentar para la oferta técnica.

Según los Literales mencionados, observamos que para la presentación de la Propuesta Técnica requieren que se presente el certificado único laboral y el Certificado de Salud física y Psicológica del personal Supervisor y Operadoras, por lo que, realizamos la siguiente Observación al Comité de Sección:

Consideramos y Solicitamos al Comité de Selección que dicho documento únicamente se presente, para la FIRMA DE CONTRATO, y este sea emitido por centros asistenciales como ESSALUD Y/O MINSA, ya que en algunos casos el personal médico también labora en el sector MINSA Y ESSALUD, en aras de no generar gastos al personal, ya que hoy en día el alza de vida es muy notorio en nuestro país, y así poder amortiguar gastos innecesarios.

Por ello, solicitamos al Comité de Selección que MODIFIQUEN en las Bases integradas y nos precisen lo mencionado en aras de no tener confusión alguna y evitar inconvenientes al personal al momento de solicitar dichos Certificado, de la misma manera evitar gastos incensarios al personal, además de no tener la certeza si obtendremos la buena pro

De lo contrario estarían atentando en contra del REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO EN SUS PRINCIPIOS siguientes:

a) Libertad de concurrencia. Las Entidades promueven el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, DEBIENDO EVITARSE EXIGENCIAS Y FORMALIDADES COSTOSAS E INNECESARIAS. Se encuentra prohibida la adopción de prácticas que limiten o afecten la libre concurrencia de proveedores.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.2.2. Literal: A Página: 30

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

RDLCE- PRINCIPIOS a), b), c), d) y e) CONSTITUCION POLITICA DEL PERU

Análisis respecto de la consulta u observación:

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley de Contrataciones del Estado, El área usuaria requiere los bienes, servicios u obras a contratar, siendo responsable de formular las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, respectivamente, así como los requisitos de calificación; además de justificar la finalidad pública de la contratación. Los bienes, servicios u obras que se requieran deben estar orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.

Al respecto, se advierte que con oportunidad de elaborar el presente pliego absolutorio el Área Usuaria indicó que el requerimiento fue elaborado orientado al cumplimiento de las funciones de la Entidad, respetando

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-14-2024-ESSALUD/RAMOY-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACION DE SERVICIO DE OPERADORAS DE MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO DE LOS CENTROS ASISTENCIALES DE LA RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA

Específico	7.2.2.	A	30
------------	--------	---	----

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

RDLCE- PRINCIPIOS a), b), c), d) y e) CONSTITUCION POLITICA DEL PERU

Análisis respecto de la consulta u observación:

estrictamente lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado y las bases estándar aprobadas por el OSCE, sin embargo, como fue vertida la observacion en base a los requisitos solicitados para la oferta tecnica según lo objetado, el área usuaria determinó que se modificará el extremo correspondiente, acogiendo las observaciones dentro de este cuestionamiento, por lo que se integrará las bases con las modificatorias acogidas.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

7.2. Recursos a ser provistos por el proveedor.

7.2.2. Personal

A. Personal clave.

Perfil Requerido (Supervisor del Servicio)

¿ Requisitos adicionales (Supervisor del servicio).

No tener antecedentes policiales, judiciales y penales o certijoven o certiadulto.

Gozar de buena salud física y psicológica, presentar Certificado expedido por el MINSA o ESSALUD.

Presentar documentos para la firma de contrato.

Perfil requerido (Operadora / Orientadora).

¿ Requisitos adicionales (Supervisor del servicio).

(...)

Gozar de buena salud física y psicológica, presentar Certificado expedido por el MINSA o ESSALUD.

Presentar documentos para la firma de contrato.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-14-2024-ESSALUD/RAMOY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DE SERVICIO DE OPERADORAS DE MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO DE LOS CENTROS ASISTENCIALES DE LA RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	21/11/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:22:02

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Acreditar la EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

- 01 SUPERVISOR: Experiencia laboral mínima de un (1) año como coordinador y/o jefe de equipo y director y/o supervisor (a) de Modulo de Atención y Servicios de Atención al cliente o citas por teléfono o Servicios de Supervisión de Digitación.

Solicitamos al comité de selección que la experiencia laboral del PERSONAL CLAVE sea de HABER BRINDADO SERVICIOS DE CENTROS HOSPITALARIOS, teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde a brindar específicamente la atención al Asegurado en los Módulos de Apoyo de la Red Asistencial, y se requiere personal con amplio conocimiento y experiencia laboral para el correcto uso de la acreditación del Asegurado en el Sistema correspondiente, por otro lado, cabe mencionar que al requerir una experiencia laboral en entidades públicas y/o privadas podría ser causal de seleccionar a un postor que no tenga la destreza en proveer personal que cumpla las características requeridas por la RED ASISTENCIAL, ya que la experiencia laboral debe ser basada en SALUD.

De lo contrario estarían atentando en contra del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado en sus principios: como son: c) Transparencia.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2. Literal: B.2. Página: 45

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

RDLCE PRINCIPIOS c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley de Contrataciones del Estado, El área usuaria requiere los bienes, servicios u obras a contratar, siendo responsable de formular las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, respectivamente, así como los requisitos de calificación; además de justificar la finalidad pública de la contratación. Los bienes, servicios u obras que se requieran deben estar orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.

En ese sentido, lo solicitado por el proveedor y la absolucion del área usuaria, se acoge la observacion debido a que sería una aclaración en las bases integradas agregando lo que de obvio en el extremo correspondiente.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

3.2 Requisitos de Calificación:

B CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

B.3 CAPACITACIÓN

Requisitos:

(...)

Supervisor:

B.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE Y NO CLAVE

¿ Experiencia laboral (Supervisor del servicio).

Experiencia laboral mínima de un (01) año como coordinador y/o jefe de equipo y director y/o supervisor(a) de servicios de Digitación, Módulos de Atención al Cliente o Atención en CALL CENTER o Citas por teléfono o servicios de atención al cliente en centros hospitalarios públicos.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-14-2024-ESSALUD/RAMOY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DE SERVICIO DE OPERADORAS DE MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO DE LOS CENTROS ASISTENCIALES DE LA RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	21/11/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:22:02

Observación: Nro. 4

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

FACTORES DE CALIFICACION

CAPACITACIÓN

PERFIL DE 01 SUPERVISOR Y 10 OPERADORAS / Pág. 46

- SUPERVISOR: Cursos de liderazgo, Atención al Cliente (presencial o virtual) u otro similar con un mínimo de 60 horas lectivas.
- OPERADORAS:
- Cursos de liderazgo, Atención al Cliente (presencial o virtual) u otro similar con un mínimo de 45 horas lectivas.

Con relación a lo requerido observamos que solicitan que dichos documentos se presenten en la Propuesta Técnica, por lo que, No encontrándose de acuerdo con la cantidad de horas exigidas, debido a que las actividades a realizar no se requiere una mayor capacitación en los cursos exigidos, es por ello que solicitamos se modifiquen este extremo para las bases integradas, considerando lo siguiente:

Acreditar como mínimo 10 horas lectivas de Capacitación de Atención al Cliente, tanto para el personal Supervisor 01 y las 10 Operadoras.

Así mismo, se solicita que los certificados exigidos para acreditar la capacitación del personal Clave y Operadores sea presentado a la FIRMA DEL CONTRATO, con la finalidad de no incurrir con gastos innecesarios, debido a que no tenemos la certeza de la obtención de la Buena pro.

De lo contrario estarían atentando en contra del REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO EN SUS PRINCIPIOS siguientes:

a) Libertad de concurrencia. Las Entidades promueven el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, DEBIENDO EVITARSE EXIGENCIAS Y FORMALIDADES COSTOSAS E INNECESARIAS. Se encuentra prohibida la adopción de prácticas que limiten o afecten la libre concurrencia de proveedores.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** B.3. **Literal:** B.3. **Página:** 46

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

RDLCE- PRINCIPIOS a), b), c), d) y e) CONSTITUCION POLITICA DEL PERU

Análisis respecto de la consulta u observación:

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley de Contrataciones del Estado, El área usuaria requiere los bienes, servicios u obras a contratar, siendo responsable de formular las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, respectivamente, así como los requisitos de calificación; además de justificar la finalidad pública de la contratación. Los bienes, servicios u obras que se requieran deben estar orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.

Al respecto, se advierte que con oportunidad de elaborar el presente pliego absolutorio el Área Usuaria indicó que el requerimiento fue elaborado orientado al cumplimiento de las funciones de la Entidad, respetando estrictamente lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado y las bases estándar aprobadas por el OSCE, sin embargo, e con realacion a la observacion realizada por el proveedor, y en base a la absolucion del área usuaria, menciona que las actividades realizadas en la ejecucion contractual por las operadoras son netamente servicio de atencion al cliente, atendiendo a los asegurados, lo cual es la finalidad de la contratación.

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-14-2024-ESSALUD/RAMOY-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACION DE SERVICIO DE OPERADORAS DE MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO DE LOS CENTROS ASISTENCIALES DE LA RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA

Específico	B.3.	B.3.	46
------------	------	------	----

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):
RDLCE- PRINCIPIOS a), b), c), d) y e) CONSTITUCION POLITICA DEL PERU

Análisis respecto de la consulta u observación:
En ese sentido, el área usuaria a determina acoger parcialmente la observación, determinando modificar integrar las bases, con 30 horas para el supervisor y 20 horas para el operador, debido al objeto de la contratación.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

7.2.2. Personal
A. Personal clave.
Perfil Requerido (Supervisor del Servicio)
¿ Capacitación:
Cursos de Liderazgo, Atención al Cliente (presencial o virtual) u otro similar con un mínimo de 30 horas lectivas, exclusivamente e independientemente, lo cual se deberá presentar para la oferta técnica

Perfil requerido (Operadora / Orientadora).
Cursos de Liderazgo, Atención al Cliente (presencial o virtual) u otro similar con un mínimo de 20 horas lectivas, exclusivamente e independientemente, lo cual se deberá presentar para la oferta técnica

3.2 Requisitos de Calificación:
B.3 CAPACITACIÓN
Supervisor:
Cursos de Liderazgo, Atención al Cliente (presencial o virtual) u otro similar con un mínimo de 30 horas lectivas, exclusivamente e independientemente, lo cual se deberá presentar para la oferta técnica.

Operador:
(...) al Cliente (presencial o virtual) u otro similar con un mínimo de 20 horas lectivas, exclusivamente e independientemente, lo cual se deberá presentar para la oferta técnica