

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	11/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	15:13:44

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD¿

Observamos que el comité de selección solicita:

u) El contratista proporcionará, como mínimo, dos capacitaciones al año de manera semestral durante la ejecución del contrato al personal destacado, de por lo menos seis (06) horas de duración por vez, a modo de mejorar la calidad de atención y el nivel de habilidades útiles en el servicio. Dicha capacitación será coordinada y regulada por el(la) coordinador(a) de la Red Asistencial, la misma que será conducida por personal calificado.

Habiendo examinado las bases del procedimiento de selección presente y contemplando la eficiencia de las capacitaciones que recibirá el personal destacado, solicitamos al comité de selección que se precise que la capacitación también se podrá brindar de manera virtual, esto en amparo de la eficiencia que a demostrado la virtualidad, priorizando siempre la calidad de las capacitaciones así también evitando problemas de tiempo y horarios de trabajo del personal destacado, así como previendo una posible pandemia.

Teniendo en cuenta las características de la capacitación que se menciona en los términos de referencia, comprendiendo que es a fin de MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION Y EL NIVEL DE HABILIDADES UTILES EN EL SERVICIO.

Solicitamos se acoja nuestra observación, en amparo del principio de eficiencia, y economía de la ley de contrataciones del estado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 1 **Página:** 27

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

a) Eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE : Los postores deberán ceñirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento :

CAPACITACION : Dos capacitaciones al año de manera semestral durante la ejecución del contrato al personal destacado, de por lo menos seis (06) horas de duración por vez, a modo de mejorar la calidad de atención y el nivel de habilidades útiles en el servicio

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	11/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	15:13:44

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD¿

Observamos que el comité de selección solicita:

w) El contratista deberá tener en consideración las medidas dispuestas por el Ministerio de Salud mediante la RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 022-2024-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 349-MINSA/DGIESP-2024, que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2.

Con respecto al punto mencionado que se encuentra dentro de los términos de referencia, solicitamos SUPRIMIR dicho punto, ya que actualmente no nos encontramos en una etapa de emergencia sanitaria con respecto al SARS-CoV-2, considerándose como medida innecesaria tener este requerimiento, ya que generaría gastos innecesarios.

Solicitamos al comité de selección suprimir dicho punto en aras de no generar gastos innecesarios, en amparo del PRINCIPIO DE ECONOMIA y el PRINCIPIO DE EFICIENCIA.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 1 **Página:** 27

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

a) Principio de Eficiencia b) Principio de Economía

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE : Los postores deberán ceñirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento Integradas, como reglas definitivas del procedimiento.

Si bien el caso COVID-19, ha sido controlado, mas no erradicado, se deberá cumplir con lo establecido en la RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 022-2024-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 349-MINSA/DGIESP-2024, que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2.

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	11/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	15:13:44

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD¿

CON RESPECTO A LA FORMACION ACADEMICA DEL PERSONAL CLAVE REQUERIDO COMO SUPERVISORAS QUE SE MENCIONA EN LOS TERMINOS DE REFERENCIA, Observamos lo siguiente:

- Estar cursando como mínimo el 5to ciclo de estudios de cualquier profesión universitaria o técnica, ¿de preferencia¿: Enfermería, Comunicaciones, Marketing, Administración, Economía, Ingeniería de Sistemas, Informática, Computación, Ingeniería Industrial, Sociología, Educación, Relaciones Industriales, Derecho o Psicología y/o a fines.

Habiendo examinado esta parte de los términos de referencia, notamos que se menciona la palabra ¿DE PREFERENCIA¿, termino que genera CONFUSION al postor, por lo tanto, solicitamos al comité de selección SUPRIMIR el término ¿DE PREFERENCIA¿ que se encuentra dentro de la FORMACION ACADEMICA de las SUPERVISORAS y TELEOPERADORAS, ya que también se está diciendo que puede ser en CUALQUIER CARRERA.

Solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no generar CONFUSION y respetar la transparencia del presente procedimiento de selección

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 1 Página: 20

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

a) Principio de Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE PARCIALMENTE :Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C., El Comité de Selección, incorporara en las bases integradas como REQUISITOS DE CALIFICACION, solamente para el Personal Clave / SUPERVISORES (AS), lo siguiente :

1.-FORMACION ACADEMICA :

Contar con Título Profesional o Grado de Bachiller o Técnico

2.-CAPACITACION :

Mínimo 08 horas lectivas en estudios de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de Cálculo.

3.-EXPERIENCIA

Experiencia mínima de un (01) año como supervisor(a) de citas por teléfono o en servicios de atención al cliente; y/o, mínimo dos (02) años como teleoperador(a) en agendamiento de citas por teléfono y/o en servicios de atención al cliente en entidades públicas y/o privadas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Especifico 3.1 1 20

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

a) Principio de Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

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

SE ACOGE PARCIALMENTE :Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C., El Comité de Selección, incorporara en las bases integradas como REQUISITOS DE CALIFICACION, solamente para el Personal Clave / SUPERVISORES (AS), lo siguiente :

1.-FORMACION ACADEMICA :

Contar con Título Profesional o Grado de Bachiller o Técnico

2.-CAPACITACION :

Mínimo 08 horas lectivas en estudios de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de Cálculo.

3.-EXPERIENCIA

Experiencia mínima de un (01) año como supervisor(a) de citas por teléfono o en servicios de atención al cliente; y/o, mínimo dos (02) años como teleoperador(a) en agendamiento de citas por teléfono y/o en servicios de atención al cliente en entidades públicas y/o privadas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

Por consiguiente, los postores deber

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	11/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	15:13:44

Observación: Nro. 4

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA COMVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD¿

Acreditar la CAPACITACION DEL PERSONAL CLAVE SUPERVISOR

En tanto solicitamos al comité de selección que la CAPACITACION se acredite tanto del personal SUPERVISOR (02) Y TELEOPERADOR (20), ya que el servicio requiere que todo el personal cumpla con tener conocimiento en computación. En virtud de no otorgar la buena pro a una empresa que no tenga personal capacitado para brindar el servicio.

Además, se debe tener en cuenta que el personal a destacar por la empresa realizara labores de contestar las llamadas y usar las computadoras para hacer los registros de las citas y revisión de información, este hecho implica que el personal a destacar deba tener los conocimientos esenciales de computación y/o ofimática, para así poder llevar a cabo las funciones determinadas.

Entonces SOLICITAMOS al comité de selección agregar dentro de los requisitos de calificación que también se tenga que acreditar la CAPACITACION del personal requerido como TELEOPERADOR.

Esto en aras de asegurarse que el personal que acredite el postor dentro de su oferta cumpla con los criterios mínimos requeridos en los términos de referencia, de lo contrario se estaría atentando en contra de la LCE y el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia. b) Principio de Competencia.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.1.1 Página: 29

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

a) Principio de Eficiencia b) Principio de Competencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE : Los postores deberán ceñirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento.

Si bien se deberá capacitar a los SUPERVISORES y TELEOPERADORES(as), los Teleoperadores(as), es personal NO clave y no serán considerados dentro de los Requisitos de Calificación.

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	11/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	15:13:44

Observación: Nro. 5

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD¿

OBSERVAMOS QUE EN LOS REQUISITOS DE CALIFICACION SOLICITAN:

- Solo acreditar la EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE (SUPERVISOR)

Observamos que el Comité de Selección solo requiere la Experiencia Laboral del PERSONAL Supervisor, al respecto observamos y solicitamos que se MODIFIQUE en las Bases Integradas y requiera adjuntar en la Propuesta Técnica la Experiencia Laboral tanto del PERSONAL SUPERVISOR (2) COMO LA DE EL PERSONAL TELEOPERADOR (20), como en otras redes asistenciales de ESSALUD y quede de la siguiente manera:

- Los (as) Supervisores (as):

Experiencia mínima de un (02) año como supervisor(a) de citas por teléfono o en servicios de atención al cliente; y/o, mínimo dos (03) años como teleoperador(a) en agendamiento de citas por teléfono y/o en servicios de atención al cliente en entidades como ESSALUD O MINSA.

- Los (as) Teleoperadores (as):

Experiencia mínima de 02 años en servicios de atención al cliente o teleoperador(a) u operador(a) telefónico(a), en entidades como ESSALUD O MINSA.

Esto debido a que, el servicio requiere amplia experiencia laboral de todo el personal teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde al otorgamiento de citas médicas y se requiere personal con experiencia laboral el no solicitar ello podría ser causal de seleccionar a un postor que no tenga destreza en proveer personal que cumpla las características requeridas por la entidad y mucho peor el que no cumpla con los requerimientos técnicos mínimos, más aún que se brinde un servicio ineficiente que perjudique directamente a la entidad contratante, y perjudique directamente a los asegurados.

Además, se debe tener en cuenta que el personal a destacar por la empresa realizara labores de contestar las llamadas y usar las computadoras para hacer los registros de las citas y revisión de información de citas, este hecho implica que el personal a destacar deba tener los conocimientos esenciales de computación y/o ofimática.

Se debe tener presente que la ley de contrataciones precisa la observación en los procesos y se rijan por los principios de contrataciones en este sentido se debe cumplir con el principio de eficiencia el que indica a la letra Eficiencia Los bienes, servicios u obras que se contraten, deben reunir los requisitos de calidad, precio, plazo de ejecución y entrega y deberán efectuarse en las mejores condiciones en su uso final.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación, de lo contrario estarían atentando en contra de la LCE y su Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.1.1 Página: 29

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

a) Principio de Eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE : Los postores deberán ceñirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento.

Se deja en claro que los Teleoperadores(as), es personal NO clave y no serán considerados dentro de los Requisitos de Calificación.

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	11/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	15:13:44

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD¿

Por lo tanto, solicitamos al comité de selección soliciten presentar dentro de la Oferta o propuesta técnica un PLAN DE CONTINGENCIA QUE CUBRA LAS AUSENCIAS TEMPORALES, VACACIONES, LICENCIAS, DESCANSOS MÉDICOS ENTRE OTROS.

Esto en virtud de no dejar desabastecido el servicio y evitando así una posible contingencia.

Es requerimiento por parte de la entidad de obtener un servicio de calidad, brindado por una empresa que tenga destreza para realizar el servicio, de lo contrario estarían atentando en contra del Decreto Supremo y el Nuevo Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: PRINCIPIO DE EFICACIA Y EFICIENCIA Y PRINCIPIO DE COMPETENCIA.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 1 Página: 20

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

a) Principio de Eficiencia b) Principio de Competencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE : Los postores deberán ceñirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento .

Debiendo tener presente, que la Red Asistencial Piura-EsSalud, deberá siempre contar con un servicio de teleoperadores para la atención de la central telefónica EsSalud en Línea, mediante la contratación de una empresa de intermediación laboral, con el fin de optimizar la comunicación con los asegurados respecto a los servicios que brinda EsSalud y por lo tanto deberán tomar las previsiones del caso, en cuanto a las AUSENCIAS TEMPORALES, VACACIONES, LICENCIAS, DESCANSOS MÉDICOS ENTRE OTROS que se les pueda presentar y cumplan a cabalidad y sin interrupciones el servicio contratado.

Por lo tanto, el contratista deberá llevar el control de los permisos por asuntos personales y médicos(vacaciones, licencias, descansos, maternidad) entre otros previsible, a fin de garantizar la continuidad del servicio, debiendo informar en un plazo máximo de 48 horas al coordinador de la red asistencial, en caso de suscitarse una ausencia injustificada o renuncia imprevista coordinará su reemplazo de manera inmediata, en el día y hora que se produce, debiendo informar a la ENTIDAD en un plazo máximo de 48 horas.

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	11/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	15:13:44

Observación: Nro. 7

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA COMVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD¿

El objetivo general es contratar una empresa de Intermediación Laboral para el otorgamiento de citas, reconfirmación de citas información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos a través del servicio de EsSalud en línea que administra la red asistencial Piura.

Debemos tener presente que el servicio que se requiere a contratar en mención es para ser brindado en una entidad pública que se dedica a la atención de asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD PIURA pueda prever algún tipo de desabastecimiento inminente ante algún posible recurso de apelación o ya sea el caso que un postor haya tenido sanciones o haber sido inhabilitado por mandato judicial. Según lo expuesto es que solicitamos al comité de selección, que incorporen para la presentación de la oferta los siguientes documentos requeridos para obtener una oferta seria:

- El postor deberá presentar dentro de su oferta una declaración jurada de no haber sido SANCIONADO ante el TRIBUNAL DE CONTRATACIONES DEL ESTADO, ni de haber tenido Inhabilitación por Mandato Judicial, ya sea como postor o como integrante de un consorcio.

Esto en virtud del requerimiento por parte de la entidad de obtener un servicio de calidad, brindado por una empresa que tenga destreza para realizar el servicio, siendo que se trata de un servicio de otorgamiento de citas, reconfirmación de citas información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos a través del servicio de EsSalud en línea que administra la red asistencial Piura. Se debe tener presente que la ley de contrataciones precisa la observación en los procesos así como la intervención de los principios que rigen las contrataciones.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no contratar a una empresa con alguna inhabilitación o impedimento que perjudique directamente a la entidad y a los asegurados, de lo contrario estarían atentando en contra de la LCE y del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia y principio de Competencia.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 1 **Página:** 20

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

a) Principio de Eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE : Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C., El Comité de Selección les indica que de acuerdo a lo establecido en las bases estándar en el CAPITULO II / 2.1 CONTENIDO DE LAS OFERTAS / 2.1.1 DOCUMENTACION DE PRESENTACION OBLIGATORIA / DOCUMENTOS PARA ADMISION DE OFERTA, que establece :

El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites ¿Documentos para la admisión de la oferta¿, ¿Requisitos de calificación¿ y ¿Factores de evaluación¿.

Además, no debe requerirse declaraciones juradas adicionales cuyo alcance se encuentre comprendido en la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia y que, por ende, no aporten información adicional a dicho documento, solamente es suficiente que adjunte la constancia del RNP, que es ahí donde el OSCE indica que el proveedor se encuentra sancionado o Inhabilitado para contratar con el Estado.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Específico

3.1

1

20

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

a) Principio de Eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	11/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	15:13:44

Observación: Nro. 8

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD¿

Debemos tener presente que el servicio que se requiere a contratar en mención es para ser brindado en una entidad pública que se dedica a la atención de los asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD PIURA pueda prever que algún postor haya sido descalificado en un proceso mediante resolución del tribunal de contrataciones del estado o estar impedido o sea la continuación de una empresa sancionada, y pretenda presentar su oferta aun cuando estaría impedido de contratar con el estado, o ya sea para acreditar experiencia empresarial en un contrato que hicieron de favor con una empresa o razón social amiga sancionada o inhabilitada. de darse estos hechos acarrearían perdida para la entidad y serian perjudicados los asegurados directamente.

Según lo expuesto es que solicitamos al digno comité del proceso, que incorporen para la presentación de la oferta los siguientes documentos requeridos para obtener una oferta seria:

- El postor deberá presentar dentro de su oferta, a través de una declaración jurada que no fue descalificado de un proceso mediante resolución del tribunal de contrataciones por estar impedido debido a que es la sucesión o continuidad de una empresa sancionada para contratar con el estado.

Esto en virtud del requerimiento por parte de la entidad de obtener un servicio de calidad, brindado por una empresa que tenga destreza para realizar el servicio.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no contratar a una empresa con alguna inhabilitación o impedimento para contratar con el estado, de lo contrario estarían atentando en contra de la LCE y del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 1 **Página:** 20

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

a) Principio de Eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE : Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C., El Comité de Selección les indica que de acuerdo a lo establecido en las bases estándar en el CAPITULO II / 2.1 CONTENIDO DE LAS OFERTAS / 2.1.1 DOCUMENTACION DE PRESENTACION OBLIGATORIA / DOCUMENTOS PARA ADMISION DE OFERTA, que establece :

El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites ¿Documentos para la admisión de la oferta¿, ¿Requisitos de calificación¿ y ¿Factores de evaluación¿.

Además, no debe requerirse declaraciones juradas adicionales cuyo alcance se encuentre comprendido en la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia y que, por ende, no aporten información adicional a dicho documento, solamente es suficiente que adjunte la constancia del RNP, que es ahí donde el OSCE indica que el proveedor se encuentra sancionado o Inhabilitado para contratar con el Estado.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Específico

3.1

1

20

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

a) Principio de Eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	11/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	15:13:44

Observación: Nro. 9

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD¿

Observamos que el comité de selección solicita:

a) El contratista deberá remitir a la Red Asistencial Piura, al día siguiente de la firma del contrato, el listado total del personal destacado a brindar el servicio, precisando nombres, apellidos, DNI y/o C.E y cargo.

Habiendo examinado este punto dentro de los términos de referencia del presente procedimiento de selección, SOLICITAMOS al comité de selección que dicho listado del personal destacado se tenga que presentar dentro de la oferta técnica de cada postor, esto en aras de generar mayor transparencia en el procedimiento de selección, eligiendo contratista al postor más competente.

Solicitamos al comité de selección acoger nuestra observación en aras de no vulnerar el PRINCIPIO DE COMPETENCIA y el PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 1 **Página:** 20

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

a) Principio de Competencia b) Principio de Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE : Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C., El Comité de Selección indica que lo solicitado esta contemplado en los Terminos de Referencia/Capitulo III ¿ Bases Primigenias / Numeral 6 Obligaciones del Contratista / 6.3 Otras Obligaciones / Literal a).

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	11/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	15:13:44

Observación: Nro. 10

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD¿

Observamos dentro de los términos de referencia en el punto 6.3 numeral Y) punto 3 Que se solicita Certificados de salud del personal destacado, referente a ello solicitamos a el comité de selección que también se acepte para la firma del contrato la presentación del certificado de salud via especie valorada firmada por medico particular.

Acápate de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE : Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C., El Comité de Selección, aclara que el certificado de salud, deberá ser emitido por un medico habilitado, debiendo tener en cuenta lo contemplado en los Terminos de Referencia/Capitulo III ¿ Bases Estandar Primigenias / Numeral 6 Obligaciones del Contratista / 6.3 Otras Obligaciones / Literal y).

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	11/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	15:13:44

Observación: Nro. 11

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD¿

Observamos dentro de los términos de referencia en el punto 6.4 cito

La entidad proporcionara los recurso necesarios durante la prestación del servicio en los ambientes destinados a ¿Essalud en Linea de la Sede Central¿, siendo éstos los siguientes:

Solicitamos al comité de selección se remplace el termino ¿ Essalud en Linea de la Sede Central¿ por ¿Essalud en Linea Piura¿

Esto para no generar confusión en los postores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 1 **Página: 20**

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

Claridad, Confusion

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE : Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C., El Comité de Selección indica que lo solicitado esta contemplado en todos los Terminos de Referencia/Capitulo III ¿ Bases Estandar Primigenias :

Red Asistencial Piura-EsSalud

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	11/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	15:13:44

Observación: Nro. 12

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD¿

Requisitos de calificación:

CAPACIDAD LEGAL - HABILITACION:

Inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral ¿ RENEEL. En dicha constancia se debe(n) detallar la(s) actividad(es) de teleoperadoras y/o asignación de personal con uso de equipo telefónico y/o call center y/o servicio de atención al cliente.

Acreditación:

Copia de la constancia vigente de estar inscrito en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral ¿ RENEEL, expedida por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Solicitamos al comité de selección que en el caso la empresa postora no tenga el permiso para realizar actividades de intermediación laboral en la zona de Piura, dado el caso el postor presente dentro de su oferta una declaración jurada donde indique que para el perfeccionamiento del contrato presentara una resolución de autorización de apertura de establecimiento de anexos de RENEEL.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** A **Página:** 28

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

a) Libre Concurrencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE : Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C., El Comité de Selección indica que se aceptara la presentación de la Declaracion Jurada en la oferta, indicando que para el perfeccionamiento del contrato presentara una resolución de autorización de apertura de establecimiento de anexos de RENEEL, Esta DD.JJ se incluirá en EL CAPITULO II / 2.3 REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO, Literal j)

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

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

SE ACOGE : Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C., El Comité de Selección indica que se aceptara la presentación de la Declaracion Jurada en la oferta, indicando que para el perfeccionamiento del contrato presentara una resolución de autorización de apertura de establecimiento de anexos de RENEEL, Esta DD.JJ se incluirá en EL CAPITULO II / 2.3 REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO, Literal j)

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	11/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	15:13:44

Observación: Nro. 13

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD¿

Requisitos de calificación:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado de S/. 1¿200,000.00 (UN MILLÓN DOSCIENTOS MIL CON 00/100 SOLES), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computaran desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

SOLICITAMOS AL COMITÉ de selección que el monto facturado acumulado sea de S/. 2,000,000.00 (DOS MILLONES CON 00/100 SOLES)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C **Página: 29**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE : Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C., El Comité de Selección señala que se RATIFICAN en el monto solicitado como Experiencia del Postor en la Especialidad : S/ 1`200,000.00 (UN MILLON DOSCIENTOS MIL CON 00/100 SOLES),

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	11/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	15:13:44

Observación: Nro. 14

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD¿

Requisitos de calificación:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado de S/. 1¿200,000.00 (UN MILLÓN DOSCIENTOS MIL CON 00/100 SOLES), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computaran desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de call center; o, Servicio de Citas por Telefono; o, Servicio de Teleoperador(a); o, Servicio de Otorgamiento de Citas, Confirmacion y Seguimiento de Citas Otorgadas en el sistema de Referencias, Información Administrativa, Económica y de Seguros, Consejería en Salud y Recepcion de Ingresos y Reclamos; o, Servicio de Citas en Modulo de Atención; o, Atención al Cliente; o,Atención al Publico.

Solicitamos al comité de selección que la experiencia empresarial sea únicamente de actividades de intermediación laboral de los servicios descritos como similares esto con la finalidad de elegir a un postor con la destreza objeto de la convocatoria garantizando asi un buen servicio, Siendo el servicio a contratar y correspondiendo a una actividad regulada.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** C **Página:** 29
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE : Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C., El Comité de Selección señala que se RATIFICAN con lo solicitado en la Experiencia del Postor en la Especialidad, en Servicios Similares :

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de call center; o, Servicio de Citas por Teléfono; o, Servicio de Teleoperador(a); o, Servicio de Otorgamiento de Citas, Confirmación y Seguimiento de Citas Otorgadas en el sistema de Referencias, Información Administrativa, Económica y de Seguros, Consejería en Salud y Recepción de Ingresos y Reclamos; o, Servicio de Citas en Módulo de Atención; o, Atención al Cliente; o, Atención al Público.

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	11/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	15:13:44

Observación: Nro. 15

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD¿

Requisitos de calificacion:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado de S/. 1¿200,000.00 (UN MILLÓN DOSCIENTOS MIL CON 00/100 SOLES), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computaran desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de call center; o, Servicio de Citas por Telefono; o, Servicio de Teleoperador(a); o, Servicio de Otorgamiento de Citas, Confirmación y Seguimiento de Citas Otorgadas en el sistema de Referencias, Información Administrativa, Económica y de Seguros, Consejería en Salud y Recepcion de Ingresos y Reclamos; o, Servicio de Citas en Modulo de Atención; o, Atención al Cliente; o,Atención al Publico.

Solicitamos también que se considere únicamente experiencia de haber brindado servicios provenientes a entidades como ser Essalud o Minsa toda vez que el servicio se refiere a el otorgamiento de citas medicas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** C **Página:** 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE : Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C., El Comité de Selección señala que se RATIFICAN con lo solicitado en la Experiencia del Postor en la Especialidad, en Servicios Similares :

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de call center; o, Servicio de Citas por Teléfono; o, Servicio de Teleoperador(a); o, Servicio de Otorgamiento de Citas, Confirmación y Seguimiento de Citas Otorgadas en el sistema de Referencias, Información Administrativa, Económica y de Seguros, Consejería en Salud y Recepción de Ingresos y Reclamos; o, Servicio de Citas en Módulo de Atención; o, Atención al Cliente; o, Atención al Público.

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	15/01/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	18:22:15

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Para el puesto de supervisores (as):

1. Capacitación:

Mínimo 08 horas lectivas en estudios de solare en entorno Windows: Procesador de Texto. Hoja de Cálculo

CONSULTA

¿Se puede acreditar el punto 1 (capacitación) mediante una declaración jurada simple de conocimiento en software en entorno Windows, incluyendo Procesador de Texto y Hoja de Cálculo?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 5.2.2 **Página:** 2

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA : Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA), El Comité de Selección les indica que de acuerdo a lo establecido en las bases estándar en el CAPITULO II / 2.1 CONTENIDO DE LAS OFERTAS / 2.1.1 DOCUMENTACION DE PRESENTACION OBLIGATORIA / DOCUMENTOS PARA ADMISION DE OFERTA, que establece :

El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápite ¿Documentos para la admisión de la oferta¿, ¿Requisitos de calificación¿ y ¿Factores de evaluación¿. Además, no debe requerirse declaraciones juradas adicionales cuyo alcance se encuentre comprendido en la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia y que, por ende, no aporten información adicional a dicho documento, solamente es suficiente que adjunte la constancia del RNP, que es ahí donde el OSCE indica que el proveedor se encuentra sancionado o Inhabilitado para contratar con el Estado.

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento, que dicen :

REQUISITOS DE CALIFICACION /CAPACITACION

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, o cualquiera otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la capacitación.

IMPORTANTE

Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	15/01/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	18:22:15

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Los (as) Supervisoras (as):

Experiencia mínima de un (01) año como supervisor(a) de citas por teléfono o en servicios de atención al cliente: y/o, mínimo dos (02) años como teleoperador(a) en agendamiento de citas por teléfono y/o en servicios de atención al cliente en entidades públicas y/o privadas.

CONSULTA

¿Es posible considerar como requisito seis (06) meses de experiencia mínima como supervisor(a) de citas por teléfono o en servicios de atención al cliente, y/o al menos un (01) año de experiencia como teleoperador(a) en agendamiento de citas por teléfono o servicios de atención al cliente en entidades públicas y/o privadas, incluyendo también experiencia en puestos afines como digitador(a) u operador(a) de módulo, ya que estos puestos también atienden a los asegurados en hospitales, cumpliendo funciones similares?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.1.2 Página: 13
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA : Conforme al análisis de la consulta realizada por el participante SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA), El Comité de Selección indica que deberán ceñirse a lo establecido en las bases / Requisitos de Calificación / Experiencia del Personal Clave :

EXPERIENCIA

Requisitos:

Los (as) Supervisores (as):

Experiencia mínima de un (01) año como supervisor(a) de citas por teléfono o en servicios de atención al cliente; y/o, mínimo dos (02) años como teleoperador(a) en agendamiento de citas por teléfono y/o en servicios de atención al cliente en entidades públicas y/o privadas.

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	15/01/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	18:22:15

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Los (as) teleoperadores:

Experiencia mínima de 06 meses en servicios de atención al cliente o teleoperador(a) u operador(a) telefónico(a), en entidades públicas y/o privadas.

CONSULTA

¿Sería posible incluir en los requisitos experiencia en puestos como digitador(a) u operador(a) de módulo, considerando que también atienden a los asegurados, y establecer una experiencia mínima de seis (06) meses en servicios de atención al cliente, como teleoperador(a) u operador(a) telefónico(a) en entidades públicas y/o privadas?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2 Literal: 5.2.3 Página: 3

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA : Conforme al análisis de la consulta realizada por el participante SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA), El Comité de Selección indica que deberán ceñirse a lo establecido en las bases / Terminos de Referencia ¿ Personal NO clave :

Experiencia
Teleoperadores (as)

Experiencia mínima de 06 meses en servicios de atención al cliente o teleoperador(a) u operador(a) telefónico(a), en Entidades Públicas y/o Privadas.

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código : 20100362598

Nombre o Razón social : SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)

Fecha de envío : 15/01/2025

Hora de envío : 18:22:15

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

El punto y) menciona:

Certificados de salud del personal destacado que brindará el servicio, siendo la fecha de expedición no mayor de los tres meses antes de la convocatoria del servicio.

CONSULTA

SILSA dispone de un área de salud ocupacional integrada por médicos ocupacionales y psicólogos titulados y colegiados, quienes cuentan con la formación y experiencia necesarias para emitir los certificados de salud requeridos para que los teleoperadores inicien sus labores de manera segura. ¿Sería posible considerar los certificados de salud emitidos por nuestros profesionales como válidos para este propósito?

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 6

Literal: 6.3

Página: 8

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACLARA, Conforme al análisis de la consulta realizada por el participante SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA), El Comité de Selección ha indagado respecto a sistemas de gestión y cuenta con :

-Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001

-Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001

-Sistema de Gestión de Salud y Seguridad ISO 45001 y 18001 Certificación internacional que reconoce a SILSA como una empresa que integra aspectos relacionados a la salud y la seguridad, para el bienestar de los trabajadores. Se busca proporcionar condiciones de trabajo seguros y saludables previniendo lesiones y deterioro a la salud.

Y que además, SILSA dispone de un área de salud ocupacional integrada por médicos ocupacionales y psicólogos titulados y colegiados, quienes cuentan con la formación y experiencia necesarias para emitir los certificados de salud. Por lo tanto, se acepta los certificados de salud emitida por un medico habilitado.,

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20607512681	Fecha de envío :	15/01/2025
Nombre o Razón social :	GRUPO DESCO S.A.C.	Hora de envío :	19:14:21

Observación: Nro. 20

Consulta/Observación:

Debemos tener presente que el servicio en mención que se requiere a contratar es para ser brindado en una entidad pública que se dedica a la atención de asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD PIURA pueda prever algún tipo de desabastecimiento inminente ante algún posible recurso de apelación, teniendo en cuenta que los postores presenten personal que si brindara el servicio y no desistan de ello conservando la seriedad de la oferta.

Según lo expuesto solicitamos al digno comité del proceso, que incorporen para la presentación de la oferta los siguientes documentos requeridos para obtener una oferta seria:

- El postor deberá presentar dentro de su oferta una declaración jurada donde indique que para el inicio del servicio podrá cambiar como máximo el 30% del personal que presento dentro de su oferta.

Esto en virtud del requerimiento por parte de la entidad de obtener un servicio de calidad, brindado por una empresa que tenga destreza para realizar el servicio.

Se debe tener presente que la ley de contrataciones precisa la observación en los procesos y se rijan por los principios de contrataciones en este sentido se debe cumplir con el principio de eficiencia el que indica a la letra Eficiencia Los bienes, servicios u obras que se contraten, deben reunir los requisitos de calidad, precio, plazo de ejecución y entrega y deberán efectuarse en las mejores condiciones en su uso final.

Solicitamos se acoja nuestra observación.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 1 **Página:** 20

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

Principio de Eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE : Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante GRUPO DESCO S.A.C., El Comité de Selección indica que deberán ceñirse a lo establecido en las bases estándar en el CAPITULO II / 2.1 CONTENIDO DE LAS OFERTAS / 2.1.1 DOCUMENTACION DE PRESENTACION OBLIGATORIA / DOCUMENTOS PARA ADMISION DE OFERTA, que establece :

El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites ¿Documentos para la admisión de la oferta¿, ¿Requisitos de calificación¿ y ¿Factores de evaluación¿. Además, no debe requerirse declaraciones juradas adicionales cuyo alcance se encuentre comprendido en la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia y que, por ende, no aporten información adicional a dicho documento

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20607512681	Fecha de envío :	15/01/2025
Nombre o Razón social :	GRUPO DESCO S.A.C.	Hora de envío :	19:14:21

Observación: Nro. 21

Consulta/Observación:

El objetivo general es contratar una empresa de Intermediación Laboral para el otorgamiento de citas, información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos por los canales telefónico y virtual.

Debemos tener presente que el servicio que se requiere a contratar en mención es para ser brindado en una entidad pública que se dedica a la atención de asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD PIURA pueda prever algún tipo de desabastecimiento inminente ante algún posible recurso de apelación o ya sea el caso que un postor haya tenido sanciones o haber sido inhabilitado por mandato judicial.

Según lo expuesto es que solicitamos al digno comité del proceso, que incorporen para la presentación de la oferta los siguientes documentos requeridos para obtener una oferta seria:

- El postor deberá presentar dentro de su oferta una declaración jurada de no haber sido SANCIONADO ante el TRIBUNAL DE CONTRATACIONES DEL ESTADO, de no haber tenido Inhabilitación por Mandato Judicial, ya sea como postor o como integrante de un consorcio.

Esto en virtud del requerimiento por parte de la entidad de obtener un servicio de calidad, brindado por una empresa que tenga destreza para realizar el servicio, siendo que se trata de un servicio de otorgar citas médicas.

Se debe tener presente que la ley de contrataciones precisa la observación en los procesos y se rijan por los principios de contrataciones en este sentido se debe cumplir con el principio de eficiencia el que indica a la letra Eficiencia Los bienes, servicios u obras que se contraten, deben reunir los requisitos de calidad, precio, plazo de ejecución y entrega y deberán efectuarse en las mejores condiciones en su uso final.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no contratar a una empresa con alguna inhabilitación o impedimento que perjudique directamente a la entidad y a los asegurados, de lo contrario estarían atentando en contra de la LCE y del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 1 **Página:** 20

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

Principio de eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE : Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante GRUPO DESCO SAC., El Comité de Selección les indica que de acuerdo a lo establecido en las bases estándar en el CAPITULO II / 2.1 CONTENIDO DE LAS OFERTAS / 2.1.1 DOCUMENTACION DE PRESENTACION OBLIGATORIA / DOCUMENTOS PARA ADMISION DE OFERTA, que establece :

El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites ¿Documentos para la admisión de la oferta¿, ¿Requisitos de calificación¿ y ¿Factores de evaluación¿.

Además, no debe requerirse declaraciones juradas adicionales cuyo alcance se encuentre comprendido en la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia y que, por ende, no aporten información adicional a dicho documento, solamente es suficiente que adjunte la constancia del RNP, que es ahí donde el OSCE indica que el proveedor se encuentra sancionado o Inhabilitado para contratar con el Estado.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Especifico 3.1 1 20

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

Principio de eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Ruc/código :	20607512681	Fecha de envío :	15/01/2025
Nombre o Razón social :	GRUPO DESCO S.A.C.	Hora de envío :	19:14:21

Observación: Nro. 22

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD¿

El objetivo general es contratar una empresa de Intermediación Laboral para el otorgamiento de citas, información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos por los canales telefónico y virtual.

Debemos tener presente que el servicio que se requiere a contratar en mención es para ser brindado en una entidad pública que se dedica a la atención de los asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD PIURA pueda prever que algún postor haya brindado servicios de tercerización y pretenda presentar su oferta aun cuando requieren una empresa de intermediación laboral.

Este hecho podría acarrear un error por parte de la entidad al evaluar y tomar en cuenta experiencia empresarial distinta al objeto de la convocatoria, lo que viciaría el proceso, en tal sentido solicitamos ser diligentes al momento de absolver las consultas.

De darse estos hechos acarrearían pérdida de tiempo para la entidad y serian perjudicados los asegurados directamente debido a que el proceso podría tener indicios de nulidad de no solicitarse la precisión tanto de ser una empresa postora de intermediación laboral como de acreditar experiencia empresarial distinta al objeto de la convocatoria.

Según lo expuesto es que solicitamos al digno comité del proceso, que incorporen para la presentación de la oferta el siguiente documento requerido para obtener una oferta seria:

- El postor deberá presentar dentro de su oferta, a través de una declaración jurada donde indique que brindo únicamente servicios de intermediación laboral y no de tercerización.

Esto en virtud del requerimiento por parte de la entidad de obtener un servicio de calidad, brindado por una empresa que tenga destreza para realizar el servicio, así también se debe tener en cuenta los lineamientos establecidos en la resolución del tribunal de contrataciones:

RESOLUCIÓN N.ª 1404-2007/TC-S2, Demás estás recordar que, en pleno acatamiento del principio de legalidad a que se contrae el numeral 1.1 del Artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, es deber de las autoridades administrativas actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le están atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas, obligación de la cual no puede sustraerse en modo alguno el Tribunal de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, en su calidad de garante de la legalidad administrativa en materia de compras públicas. 22. Como consecuencia de ello, el Tribunal no puede apartarse del dictado que le impone la Ley, por lo que no puede considerar como válida una experiencia adquirida del desarrollo ilegal de una actividad, lo cual supondría desconocer la normativa vigente.

Se debe tener presente que la ley de contrataciones precisa la observación en los procesos y se rijan por los principios de contrataciones en este sentido se debe cumplir con el principio de eficiencia el que indica a la letra Eficiencia Los bienes, servicios u obras que se contraten, deben reunir los requisitos de calidad, precio, plazo de ejecución y entrega y deberán efectuarse en las mejores condiciones en su uso final.

Solicitamos se acoja la observación.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura : CP-SM-10-2024-ESSALUD/RAPI-1-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL PIURA DE ESSALUD

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 1 Página: 20

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

Principio de Eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE : Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante GRUPO DESCO SAC, El Comité de Selección les indica que de acuerdo a lo establecido en las bases estándar en el CAPITULO II / 2.1 CONTENIDO DE LAS OFERTAS / 2.1.1 DOCUMENTACION DE PRESENTACION OBLIGATORIA / DOCUMENTOS PARA ADMISION DE OFERTA, que establece :

El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápite ¿Documentos para la admisión de la oferta¿, ¿Requisitos de calificación¿ y ¿Factores de evaluación¿.

Además, no debe requerirse declaraciones juradas adicionales cuyo alcance se encuentre comprendido en la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia y que, por ende, no aporten información adicional a dicho documento, solamente es suficiente que adjunte la constancia del RNP, que es ahí donde el OSCE indica que el proveedor se encuentra sancionado o Inhabilitado para contratar con el Estado.

Por consiguiente, los postores deberán remitirse a lo establecido en las Bases Integradas, como reglas definitivas del procedimiento

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

null