

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAN-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS 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

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	03/05/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:08:06

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

DENOMINACION DE LA CONTRATACION

Contratación de 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 a través del servicio de essalud en línea que administra la red asistencial Áncash.

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 ANCASH 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 penalidad 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 penalidad, 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, de lo contrario estarían atentando en contra de la LCE y del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: 1 Página: 1

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

RDLCE PRINCIPIOS a) Principio de Eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observación, para brindar un servicio de calidad

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

En los requisitos de admisibilidad se solicitará una Declaración Jurada, donde indique no haber sido sancionado por el Tribunal de Contrataciones, no haber tenido penalidad, no haber tenido inhabilitación por mandato judicial

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS 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

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	03/05/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:08:06

**Observación: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

DENOMINACION DE LA CONTRATACION

Contratación de 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 a través del servicio de essalud en línea que administra la red asistencial Áncash.

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 ANCASH 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 que para acreditar experiencia empresarial presenten un contrato que hicieron de favor con una empresa o razón social amiga.

de darse estos hechos acarrearían pérdida 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.

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 impedida 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

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

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

RDLCE PRINCIPIOS    PRINCIPIO DE EFICIENCIA

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se acoge la observación, para brindar un servicio de calidad

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

En los requisitos de admisibilidad se solicitará una Declaración Jurada, donde indique no haber sido descalificado en un proceso mediante Resolución del Tribunal de Contrataciones o estar impedido o ser la continuación de una empresa sancionada y presentar su oferta aún cuando está impedido de contratar con el estado.

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAN-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS 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

---

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS 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

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	03/05/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:08:06

**Observación: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

DENOMINACION DE LA CONTRATACION

Contratación de 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 a través del servicio de essalud en línea que administra la red asistencial Áncash.

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 ANCASH 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 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, así como su experiencia empresarial sea solo de actividades de intermediación laboral.

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¿.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no contratar a una empresa que no tengas los permisos legales y formales para realizar actividades de intermediación laboral y que no tenga experiencia en el objeto de la convocatoria de intermediación laboral, de lo contrario estarían atentando en contra de la LCE y del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia así como estarían atentando directamente contra la LEY 27444 LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL b) principio de legalidad

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS 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

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 1      Literal: 1      Página: 1

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

RDLCE PRINCIPIOS a) Principio de Eficiencia y el LEY 27444(LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO G

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge a la OBSERVACION; en las Bases y los Términos de Referencias (TDR) está claro que la Contratación del servicio corresponde a INTERMEDIACION LABORAL, por lo tanto la experiencia corresponde a Intermediación Laboral

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS 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

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	03/05/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:08:06

**Observación: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

A la firma de contrato

Tercera viñeta: LOS CERTIFICADO DE SALUD DEL PERSONAL

Por lo que no se encuentra acorde, porque la entidad de ESSALUD también cuenta con médicos y ellos también pueden otorgar EL CERTIFICADO DE SALUD, por tal motivo solicitamos al comité de selección incorpore el termino ESSALUD, y así el personal pueda tramitar también dicho certificado tanto en el MINSA o en ESSALUD, o de medico particular con uso de especie valorada.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no vulnerar los derechos de la persona humana y por ende se precise los días que laborarán todo el personal, de lo contrario estarían atentando en contra el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Y Literal: Y Página: 9

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

RDLCE-PRINCIPIOS a), b) y c)

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge a la OBSERVACION; los Certificados deberán tramitarse según lo indicado en los Términos de Referencia (TDR)

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

null

Entidad convocante :  
Nomenclatura :  
Nro. de convocatoria :  
Objeto de contratación :  
Descripción del objeto :

SEGURO SOCIAL DE SALUD  
AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAN-1  
1  
Servicio  
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS 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

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	03/05/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:08:06

**Observación: Nro. 5**  
**Consulta/Observación:**  
Observamos que el comité de selección solicita:

El servicio se brindará de lunes a domingo, incluyendo los días feriados interrumpidamente.

Por lo que no se encuentra acorde con lo requerido ya que observamos que no se está respetando el día libre a la semana, es por ello que solicitamos y nos PRECISEN exactamente los días que deben laborar tanto el personal Supervisor y Teleoperadoras, en aras de cumplir con su día de descanso que por ley les corresponde según la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.

O caso contrario la empresa que obtenga la buena pro, ELABORE SU ROL DE TRABAJO, en aras de rotar al personal y que así puedan tener su día de descanso y así cumplir con lo requerido, ya que en las bases requieren que el personal únicamente sea de (02 supervisores y 13 teleoperadoras) que labore de lunes a domingo incluyendo los feriados sin tener DESCANSO alguno; y de acuerdo a la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, en su artículo N° 25 donde dice lo siguiente:

ARTÍCULO N° 2.- Numeral 22 - A la paz, a la tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y al descanso, así como a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida. y el ARTÍCULO N° 25.- La jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales, como máximo. En caso de jornadas acumulativas o atípicas, el promedio de horas trabajadas en el período correspondiente no puede superar dicho máximo. Los trabajadores tienen derecho a descanso semanal y anual remunerados. Su disfrute y su compensación se regulan por ley o por convenio.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no vulnerar los derechos de la persona humana y por ende se precise los días que laborarán todo el personal, de lo contrario estarían atentando en contra el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad.

Acápite de las bases :    Sección: Especifico    Numeral: 7    Literal: 7.1.    Página: 10

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**  
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ artículo 2 y 25    RDLCE-PRINCIPIOS    a), b) y c)

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
No se acoge; en los Términos de Referencia (TDR) en el numeral 7.1 se precisa que el Servicio debe funcionar de manera ininterrumpida. Indicando la Jornada de trabajo del personal Clave y No Clave será de (08) horas efectivas los cuales serán controlados por el Contratista teniendo en cuenta las Normas Vigentes.

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS 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

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	03/05/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:08:06

**Observación: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

Acreditar la CAPACITACION DEL PERSONAL CLAVE del supervisor en los requisitos de calificación.

En tanto solicitamos al comité de selección que la CAPACITACION se acredite tanto del personal SUPERVISOR (02) Y TELEOPERADOR (13), ya que el servicio requiere que todo el personal cumpla con tener conocimiento de computación. Teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde al otorgamiento de citas médicas y se requiere personal este capacitado.

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.

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 el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia.

**Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: B.1. Literal: B.1.1. Página: 16**

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

RDLCE PRINCIPIOS a) Principio de Eficiencia.

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge la OBSERVACION, debido a que el personal Clave es el Supervisor. Así mismo la Capacitación del personal No Clave (Teleoperadora) se encuentra determinado en el numeral 5.2.3 Conocimiento Complementario indicado en los Términos de Referencia (TDR)

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

null



Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS 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

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	03/05/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:08:06

**Observación: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

Solo acreditar la EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE del supervisor en los requisitos de calificación.

Observamos que el Comité de Selección solo requiere la Experiencia Laboral del 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 SUPERVISORES 02 Y DE Las TELEOPERADORAS 13 y quede de la siguiente manera:

- SUPERVISOR: Experiencia mínima en citas por teléfono (01) un año como supervisor, o (02) dos años en servicios de atención al cliente en Servicios Asistenciales brindamos a ESSALUD O MINSA o destacados a estas.

- TELEOPERADOR(A): Experiencia mínima 06 meses, en servicios de atención al cliente en Servicios Asistenciales brindados a ESSALUD O MINSA o destacados a estas.

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, mas aun que se brinde un servicio ineficiente que perjudique directamente a la entidad contratante.

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.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: B.1. Literal: B.1.2. Página: 16

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

RDLCE PRINCIPIOS a) Principio de Eficiencia.

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge la OBSERVACION, debido a que el personal Clave es el Supervisor. Así mismo la Experiencia del personal No Clave (Teleoperadora) se encuentra determinado en el numeral 5.2.3 Experiencia Laboral indicado en los Términos de Referencia (TDR).

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS 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

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	03/05/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:08:06

**Observación: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

En tanto solicitamos al comité de selección que la EXPERIENCIA DEL POSTOR sea ÚNICAMENTE DE HABER BRINDADO EN CENTROS ASISTENCIALES, ya que el servicio requiere de una empresa que haya brindado servicios en los Centros Asistenciales, TODA VEZ QUE SE TRATA DEL OTORGAMIENTO DE CITAS MÉDICAS ESPECÍFICAMENTE PARA ESSALUD.

De lo contrario estarían atentando en contra del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: principio de eficiencia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: C Literal: C Página: 18

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

RDLCE PRINCIPIOS principio de transparencia

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Se acoge la OBSERVACION; debido a que la finalidad Publica del Servicio a contratar está referido a Citas Médicas, en Centros Asistenciales.

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

En la Experiencia del Postor de los Requisitos de Calificación, dirá : "(¿) brindando Citas Medicas en Centros Asistenciales".

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS 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

Ruc/código :	20605450602	Fecha de envío :	03/05/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION IVEX SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:47:35

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

¿¿ El servicio en mención va con el régimen general??

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 2 Página: 10

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el presente servicio corresponde a Regimen General, es decir se pagará todos los beneficios según ley; los mismos que estan indicados en el literal h) del numeral 6.3 Otras Obligaciones, por lo que en su Propuesta Económica deberá considerarse todos los beneficios indicados.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS 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

Ruc/código :	20605450602	Fecha de envío :	03/05/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION IVEX SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:47:35

**Observación: Nro. 10**

**Consulta/Observación:**

Se pide al comité de selección que a fin de tener una oferta mas clara y asegurar que el postor ganador este apto para el servicio y la oferta sea transparente que:

DENTRO DE LA OFERTA TECNICA ACREDTE TAMBIEN LA CALIFICACION DEL PERSONAL NO CLAVE

Tanto la CAPACITACION Y LA EXPERIENCIA LABORAL DEL PERSONAL. Para en la oferta tener la calificación del personal clave y no clave.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 1 - 1.2    **Literal:** B    **Página:** 15

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

b) transparencia

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge a la OBSERVACION; el personal clave son los supervisores, asimismo la Declaración Jurada ( ANEXO 03) declara el cumplimiento de los TDR; sin embargo la capacitación y experiencia del personal no clave será presentado a la firma del contrato.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAN-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS 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

Ruc/código :	20605450602	Fecha de envío :	03/05/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION IVEX SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	22:47:35

**Observación: Nro. 11**

**Consulta/Observación:**

El servicio en mención precisa que el horario cubre de LUNES A DOMINGO INCLUYENDO FERIADOS, por eso solicitamos que en aras de cumplir con el descanso de personal que por ley corresponde.

Por eso solicitamos que se precisen EXACTAMENTE los días que deben laborar tanto el personal supervisor como operadoras.

De lo contrario estarían atentando en contra el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 7    **Literal:** 1    **Página:** 10

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

Ley de Contrataciones del Estado: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad.

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge; en los Términos de Referencia (TDR) en el numeral 7.1 se precisa que el Servicio debe funcionar de manera ininterrumpida. Indicando la Jornada de trabajo del personal Clave y No Clave será de (08) horas efectivas los cuales serán controlados por el Contratista teniendo en cuenta las Normas Vigentes (derecho a su día de descanso).

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

null