

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20605148680

Nombre o Razón social : GRUPO C & C IL S.A.C.

Fecha de envío : 12/10/2023

Hora de envío : 13:12:40

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

a) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (Anexo N° 3)

Según lo mencionado en las bases, al presentar el Anexo N° 3, se estaría declarando bajo juramento de cumplir con todos los Términos de Referencia según el Anexo N° 03, por lo que solicito no se acepten ni se exijan mas pedidos de declaración jurada. De ningún postorni de ninguna índole.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: 2.2 Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 acoge la observación, teniendo en consideración que según la base estándar aprobada mediante Directiva N° 001-219-OSCE/CD precisa lo siguientes " 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"

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20605148680	Fecha de envío :	12/10/2023
Nombre o Razón social :	GRUPO C & C IL S.A.C.	Hora de envío :	13:12:40

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

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, ECONOMÍA Y DE SEGUROS, CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN DE INGRESOS Y RECLAMOS; SERVICIO DE CITAS EN MÓDULO DE ATENCIÓN; ATENCIÓN AL CLIENTE; O ATENCIÓN AL PÚBLICO.

En tanto solicitamos al comité de selección que la EXPERIENCIA DEL POSTOR Se AÑADA los SERVICIOS DE DIGITADORES, SERVICIOS DE HISTORIAS CLINICAS, CLASIFICACION Y DIGITACIÓN Y OTROS DE INTERMEDIACION LABORAL EN SALUD. porque estos servicios tienen el mismo nivel asistencial, debido a que se trata de un servicio de estar directamente relacionado con servicios ASISTENCIALES DE SALUD, y de ATENCION AL CLIENTE.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 acoge parcialmente lo solicitado por el participante se incluirea como servicios similares el servicio de digitadores los demas servicios propuestos no tienen relacion con el objeto de la convocatoria, dicho servicios están orientados al área de admisión y citas.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:38:23

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

El objetivo general del servicio es contratar una empresa de intermediación laboral que (.....) para que brinde los servicios que otorga ESSALUD en Línea bajo la administración de la Red Asistencial La Libertad, a través de los canales destinados para ello.

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 LA LIBERTAD 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 ALGUNA y 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.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4. Literal: 4.1. Página: 18

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 señala que según el numeral 50.1 del artículo 50 de la Ley de Contrataciones del Estado precisa que el Tribunal de Contrataciones del Estado es quien esta facultado para sancionar a los proveedores, por lo que no podrían participar en los procedimientos de seleccion, el hecho que un postor sea descalificado en un procedimiento de seleccion no limita su Participacion en la contratacion publica. Adicionalmente solicitar declaraciones juradas adicionales vulnera lo establecido en el PRONUNCIAMIENTO N° 035-2023/OSCE-DGR que señala "De otro lado, resulta pertinente precisar que, las Bases estándar aplicables al objeto de contratación, establecen que, no debe requerirse declaraciones juradas adicionales. Por lo tanto no acoge la observacion

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LÍNEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:38:23

Observación: Nro. 4

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

El objetivo general del servicio es contratar una empresa de intermediación laboral () para que brinde los servicios que otorga ESSALUD en Línea bajo la administración de la Red Asistencial La Libertad, a través de los canales destinados para ello.

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 LA LIBERTAD 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 serían 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.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4. Literal: 4.1. Página: 18

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en mérito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 señala que según el numeral 50.1 del artículo 50 de la Ley de Contrataciones del Estado precisa que el Tribunal de Contrataciones del Estado es quien está facultado para sancionar a los proveedores, por lo que no podrían participar en los procedimientos de selección, el hecho que un postor sea descalificado en un procedimiento de selección no limita su Participación en la contratación pública. Adicionalmente solicitar declaraciones juradas adicionales vulnera lo establecido en el PRONUNCIAMIENTO N° 035-2023/OSCE-DGR que señala "De otro lado, resulta pertinente precisar que, las Bases estándar aplicables al objeto de contratación, establecen que, no debe requerirse declaraciones juradas adicionales. Por lo tanto no acoge la observación

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:38:23

Observación: Nro. 5

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

El objetivo general del servicio es contratar una empresa de intermediación laboral que () para que brinde los servicios que otorga ESSALUD en Línea bajo la administración de la Red Asistencial La Libertad, a través de los canales destinados para ello.

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 LA LIBERTAD pueda prever que algún postor haya brindado servicios de tercerización y pretenda presentar su oferta aun cuando requieren una empresa de intermediación laboral.

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 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.

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 4. **Literal:** 4.1. **Página:** 18

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 señala que según el numeral 50.1 del artículo 50 de la Ley de Contrataciones del Estado precisa que el Tribunal de Contrataciones del Estado es quien esta facultado para sancionar a los proveedores, por lo que no podrían participar en los procedimientos de seleccion, el hecho que un postor sea descalificado en un procedimiento de seleccion no limita su Participacion en la contratacion publica. Adicionalmente solicitar declaraciones juradas adicionales vulnera lo establecido en el PRONUNCIAMIENTO N° 035-2023/OSCE-DGR que señala "De otro lado, resulta pertinente precisar que, las Bases estándar aplicables al objeto de contratación, establecen que, no debe requerirse declaraciones juradas adicionales. Por lo tanto no acoge la observación

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20393495406

Nombre o Razón social : BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.

Fecha de envío : 13/10/2023

Hora de envío : 16:38:23

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Formación Profesional y/o técnica en alguna de las siguientes carreras: Administración, Ciencias de la Comunicación, Economía, Contabilidad, Enfermería, Técnica, Laboratorio Clínico, Farmacia, Servicio Social, Obstetricia o Técnico en Informática

De acuerdo al literal requerido observamos que estarían restringiendo con la participación de Profesionales de otras ESPECIALIDADES para el cargo de Teleoperador/Digitador, es por ello que, solicitamos al Comité de Selección MODIFICAR el perfil y se amplíe las Carreras Profesionales en las Bases Integradas de la siguiente manera:

Formación universitaria hasta el 4to ciclo o carrera técnica de tres años, de cualquier FORMACIÓN PROFESIONAL de PREFERENCIA; en aras de que no haya restricción alguna para los participantes y dar mayor oportunidad laboral al personal debido a que requieren 149 Teleoperador/Digitador, además se establece claramente que está prohibida cualquier tipo de DISCRIMINACION ya que así lo indica la COSNTITUCION POLITICA DEL PERU, y el solo hecho de exigir un requisito en donde el posible trabajador pueda laborar, por otro lado, pone en desventaja a una persona que desee laborar; debido a ello, solicitamos ACOJAN nuestra observación en aras de no vulnerar el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado a) Libertad de Concurrencia, b) Igualdad de Trato, c) Transparencia, d) Competencia y e) Equidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 8.3.

Literal: 8.3.

Página: 21

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral B.3.1 de los requisitos de calificación se ha establecido la formación académica del personal destacado a la prestación del servicio, la cual tiene relacion con las funciones a desempeñar, no solo es otorgar citas medicas también es otorgar información administrativa, económica y de seguros a lo potenciales asegurados , Asimismo debemos precisar que en el estudio de mercado existiría pluralidad de ofertas. Por lo tanto no se acoge la observación

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:38:23

Observación: Nro. 7

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

El contratista proporcionará, como mínimo, dos capacitaciones al año de manera semestral durante la ejecución del contrato, al personal destacado, de por lo menos dos (02) horas de duración por vez, a modo de mejorar la calidad de atención. Dicha capacitación será coordinada y regulada por el(la) coordinador(a) de la Red Asistencial, la misma que será conducida por personal calificado.

Según lo solicitado visualizamos que requieren dos capacitaciones de manera semestral al año, sin embargo, no indican si las capacitaciones se realizarán de manera presencial o virtual, por lo que, solicitamos al Comité de Selección que MODIFIQUEN en las Bases Integradas y que las capacitaciones se realicen de manera VIRTUAL en aras de que el personal no abandone su área de trabajo ni perjudique al usuario en su atención, asimismo, estaríamos optimizando el tiempo de desplazamiento para la capacitación, es por ello, que solicitamos al Comité de Selección acojan nuestra observación, de lo contrario estarían atentando en contra del Decreto Supremo y el Nuevo Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: e) Equidad.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 6.3. **Literal:** t **Página:** 24

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

RDLCE-PRINCIPIOS e)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 acoge la observación precisando que opcionalmente la capacitación puede ser de manera virtual.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:38:23

Observación: Nro. 8

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

A la firma del contrato el ganador de la Buena Pro deberá presentar:

- Certificado de Antecedentes Penales y Judiciales del Personal siendo la fecha de expedición no mayor de los tres meses antes de la convocatoria.

Por lo que solicitamos al comité de selección, que únicamente se presente el CERTIFICADO ÚNICO LABORAL, emitido por el MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO, es decir el CERTIADULTO (Certificado Único Laboral para Personas Adultas), SEGÚN (Decreto Supremo N° 014-2018-TR) y/o el CERTIJOVEN (Decreto Supremo N° 014-2020-TR), donde en dichos certificados indican información personal así como los ANTECEDENTES POLICIALES, ANTECEDENTES PENALES Y JUDICIALES, caso contrario no estarían dando cumplimiento a los decretos mencionados, es por ello se reitera y se presente únicamente el CERTIFICADO UNICO LABORAL del personal SUPERVISOR de las TELEOPERADORAS, de este modo también se estaría evitando gastos innecesarios al personal.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 6.3. **Literal:** w **Página:** 24

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

Decreto Supremo N° 014-2018-TR Decreto Supremo N° 014-2020-TR

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el area usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 acoge la observación precisando que opcionalmente puede presentar el Certificado Único de Laboral

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:38:23

Observación: Nro. 9

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

El servicio se brindará de lunes a domingo, incluyendo los días feriados interrumpidamente durante 16 horas diarias. 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 el Teleoperador, 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 podría elaborar el rol de trabajo del personal, 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 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: 25

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:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que la finalidad publica de la contrataciones es brindar un servicio oportuno de otorgamiento de citas medicas a nuestros asegurados a través de los canales de atención telefónico y virtual, por lo que se requiere contratar el servicio en el horario establecido en el requerimiento, corresponde al contratista establecer el rol de trabajo de los operadores del call center cumpliendo con las normas laborales, por lo tanto no se acoge la observación planteada.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20393495406

Nombre o Razón social : BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.

Fecha de envío : 13/10/2023

Hora de envío : 16:38:23

Observación: Nro. 10

Consulta/Observación:

Señores miembros del comité de selección:

Observamos que en las bases indican la Remuneración Mínima Neto por cargo de trabajo correspondiente al Personal Teleoperador (a), sería el monto de S/1,000.00, sin embargo, el 3 de abril de 2022, se publicó el Decreto Supremo No. 003-2022-TR, a través del cual se determinó incrementar la RMV de los trabajadores de la actividad privada a S/ 95.00, por lo que la RMV aumentará de S/ 930.00 a S/ 1,025.00.

Es por ello que solicitamos al Comité de Selección MODIFICAR en las Bases la Remuneración Neta Mensual de los personales, de acuerdo a ello solicitamos ACOJAN nuestra observación en aras de no generar confusión alguna, al momento de hacer el pago al personal, de lo contrario estarían atentando en contra del Decreto Supremo y el Nuevo Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: a) Libertad de Concurrencia, b) Igualdad de trato, c) Transparencia, d) Competencia, y e) Equidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.

Literal: 7.2.

Página: 25

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

Decreto Supremo No. 003-2022-TR RDLCE PRINCIPIOS RDLCE LCE a), b), c), d) y e)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que la remuneración neta de personal Call Center es de S/1,000.00 la remuneración Mínima vital es de S/ 1.025.00 que corresponde a la remuneración Bruta sin descuentos de ley y otros beneficios laborales, Lo solicitado en el requerimiento es que la remuneración neta no puede ser menor a 1,000.0 soles. Por lo tanto no se acoge la observación

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20393495406

Nombre o Razón social : BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.

Fecha de envío : 13/10/2023

Hora de envío : 16:38:23

Observación: Nro. 11

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

ANEXOS

PROTOCOLOS BÁSICO SANITARIO DE OPERACIONES ANTE EL COVID-19

Por lo que no se encuentra de acuerdo con todos los literales que requieren debido que declararon fin de la emergencia de salud pública de emergencia internacional por la COVID-19, el cual se estableció como último día el Estado de Emergencia el día 25 de mayo de 2023 según el Decreto Supremo 003-2023-SA, por lo que, ahora es insulso requerir los literales de la $\zeta a \zeta$ hasta el literal $\zeta k \zeta$, es por ello, que solicitamos al Comité de Selección SUPRIMIR todos los literales mencionados en las Bases Integradas, ya que no se encuentra vigente el Plan de Prevención, Vigilancia y Control del COVID-19, asimismo, también se suspendió el uso obligatorio de mascarilla en el centro de trabajo, de conformidad con lo establecido solicitamos se ACOJA nuestra observación en aras de no vulnerar el Decretos Supremo, de lo contrario también 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: 16.

Literal: 16.

Página: 30

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

Decreto Supremo 003-2023-SA RDLCE-PRINCIPIOS a), b) y c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que respecto a los protocolos sanitarios esta vigente la RM N° 31-2023/MINSA que aprueba la Directiva N° 339-MINSA/DGIESP-2023, que corresponde a " ζ implementar un Plan de contención y previsión contra el Covid 19 enmarcado en la RM N° 31-2023/MINSA por lo que los participantes deben enmarcarse dentro de dicho dispositivo legal. Por lo tanto se acoge parcialmente la observación excluyendo dicho anexo y la inclusión de la Resolución Ministerial antes citada.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:38:23

Observación: Nro. 12

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Experiencia Laboral del Personal Clave (Supervisor)

Solicitamos al Comité de Selección que la EXPERIENCIA LABORAL del personal SUPERVISOR y de las TELEOPERADORAS sean emitidos por centros ASISTENCIALES, Teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde a ¿OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN¿ y se requiere personal con amplia experiencia.

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

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2. **Literal:** B.1.2. **Página:** 33

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

Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: c) Transparencia.

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 no se acoge la observación precisando que la acreditación de la experiencia del personal clave esta definida por la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD denominada "Bases y solicitud de expresión de interés estándar para los procedimientos de selección a convocar en el marco de la Ley N° 30225" y sus modificatorias.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:38:23

Observación: Nro. 13

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente Ochocientos Cincuenta Mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los 08 años anteriores a la fecha de presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago según corresponda.

En tanto solicitamos al comité de selección que la EXPERIENCIA DEL POSTOR sea ÚNICAMENTE DE HABER BRINDADO en servicios ASISTENCIALES, esto para corroborar la destreza del postor a nivel asistencial, debido a que se trata de un servicio de mucha responsabilidad al estar directa mente relacionada con citas médicas.

Ya que el servicio requiere de una empresa que haya brindado servicios asistenciales, TODA VEZ QUE SE TRATA DEL OTORGAMIENTO DE CITAS MÉDICAS ESPECÍFICAMENTE.

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2. Literal: C Página: 33

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

Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: c) Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 no acoge la observación en merito al principio de libre concurrencia consagrado en el articulo 2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado, por lo tanto los requisitos de la experiencia del postor en la especialidad están definidos en el literal "C" de los requisitos de calificación. Por otro lado en el estudio de posibilidades que ofrece el mercado existe pluralidad de postores.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

Indica que el servicio se dará en las instalación de ESSALUD. En ese sentido, el conexión eléctrica tiene respaldo UPS o Grupo Electrónico?

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 11

Literal: 11.1

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que el objetivo general del procedimiento de selección es contratar a una empresa de Intermediación laboral para que brinde el servicio de call center, por lo tanto la intermediación laboral consiste en proporcionar a la empresa usuaria, personal para la atención de necesidades transitorias, especializadas y/o complementarias a su giro de negocio, Por lo lado es responsabilidad de EsSalud brindar las instalaciones, equipamiento, entre otros, cumplimiento con las normas de seguridad y salud en el trabajo lo que permitirá el correcto funcionamiento del Call Center

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Indica que el servicio se dará en las instalación de ESSALUD. En ese sentido, el ambiente de trabajo cuenta con equipo AA?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 11 **Literal:** 11.1 **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que el objetivo general del procedimiento de selección es contratar a una empresa de Intermediación laboral para que brinde el servicio de call center, por lo tanto la intermediación laboral consiste en proporcionar a la empresa usuaria, personal para la atención de necesidades transitorias, especializadas y/o complementarias a su giro de negocio, Por lo lado es responsabilidad de EsSalud brindar las instalaciones, equipamiento, entre otros, cumplimiento con las normas de seguridad y salud en el trabajo lo que permitirá el correcto funcionamiento del Call Center

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Indica que el servicio se dará en las instalacion de ESSALUD. En ese sentido, el ambiente de trabajo cuenta con un programa de limpieza y desinsectación?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 11 Literal: 11.1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que el objetivo general del procedimiento de selección es contratar a una empresa de Intermediación laboral para que brinde el servicio de call center, por lo tanto la intermediación laboral consiste en proporcionar a la empresa usuaria, personal para la atención de necesidades transitorias, especializadas y/o complementarias a su giro de negocio, Por lo lado es responsabilidad de EsSalud brindar las instalaciones, equipamiento, entre otros, cumplimiento con las normas de seguridad y salud en el trabajo lo que permitirá el correcto funcionamiento del Call Center

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Indica que el servicio se dará en la instalación de ESSALUD. En ese sentido, las posiciones o puestos de trabajo serán Open Space o tipo cubículo cerrado?

Acápites de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 11

Literal: 11.1

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que el objetivo general del procedimiento de selección es contratar a una empresa de Intermediación laboral para que brinde el servicio de call center, por lo tanto la intermediación laboral consiste en proporcionar a la empresa usuaria, personal para la atención de necesidades transitorias, especializadas y/o complementarias a su giro de negocio, Por lo lado es responsabilidad de EsSalud brindar las instalaciones, equipamiento, entre otros, cumplimiento con las normas de seguridad y salud en el trabajo lo que permitirá el correcto funcionamiento del Call Center

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Indica que el servicio se dará en la instalación de ESSALUD. En ese sentido, el ambiente de trabajo será necesario usar equipo de CCTV y/o biométricos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 11 Literal: 11.1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que el objetivo general del procedimiento de selección es contratar a una empresa de Intermediación laboral para que brinde el servicio de call center, por lo tanto la intermediación laboral consiste en proporcionar a la empresa usuaria, personal para la atención de necesidades transitorias, especializadas y/o complementarias a su giro de negocio, Por lo lado es responsabilidad de EsSalud brindar las instalaciones, equipamiento, entre otros, cumplimiento con las normas de seguridad y salud en el trabajo lo que permitirá el correcto funcionamiento del Call Center

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Indica que el servicio se dará en la instalación de ESSALUD. En ese sentido, cuentan con sillas ergonómicas?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 11 Literal: 11.1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que el objetivo general del procedimiento de selección es contratar a una empresa de Intermediación laboral para que brinde el servicio de call center, por lo tanto la intermediación laboral consiste en proporcionar a la empresa usuaria, personal para la atención de necesidades transitorias, especializadas y/o complementarias a su giro de negocio, Por lo lado es responsabilidad de EsSalud brindar las instalaciones, equipamiento, entre otros, cumplimiento con las normas de seguridad y salud en el trabajo lo que permitirá el correcto funcionamiento del Call Center

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Indica que el servicio se dará en la instalación de ESSALUD. En ese sentido, cuentan con TV o proyectores para ver sus indicadores?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 11 Literal: 11.1 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que el objetivo general del procedimiento de selección es contratar a una empresa de Intermediación laboral para que brinde el servicio de call center, por lo tanto la intermediación laboral consiste en proporcionar a la empresa usuaria, personal para la atención de necesidades transitorias, especializadas y/o complementarias a su giro de negocio, Por lo lado es responsabilidad de EsSalud brindar las instalaciones, equipamiento, entre otros, cumplimiento con las normas de seguridad y salud en el trabajo lo que permitirá el correcto funcionamiento del Call Center

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

¿Es posible que se permita la participación de una empresa que no brinda servicios de intermediación laboral?

Acápites de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que EsSalud solo requiere personal capacitado para ejecutar el servicio objeto de la convocatoria por lo tanto según las características del servicio solo puede ser brindado por una empresas de Intermediación Laboral.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

¿El personal solicitado se pondrá subcontratar o tercerizar?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el area usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que el presente servicio no puede ser subcontratado o tercerizado, al respecto trae a colacion lo indicado en el numeral 35.2 del articulo 35 del Texto Unico Ordenado de la Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado que indica " No se puede subcontratar las prestaciones esenciales del contrato vinculadas a los aspectos que determinaron la selección del contratista" adicionalmente debe tener en consideración lo indicado en el numeral 8 de los Términos de Referencia

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

¿Cómo se realizará la fiscalización del coordinador que elija el contratista? ¿Se establecerá algún procedimiento específico?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el area usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que el procedimiento de fiscalización de la documentación presentada por el postor esta regulada por el articulo 23 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, supletoriamente se aplica la a Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

En los incisos k) e l) se señala que el Contratista será responsable de asumir íntegramente los costos por el deterioro, perdida o robo que pueda ocurrir en el local donde se presta el servicio, así como la reposición de los equipos dentro de los 5 días ¿De que manera evidenciamos la responsabilidad por parte del contratista? ¿Será posible incluir en esta cláusula la limitación de la responsabilidad por parte del contratista por un monto de hasta S/.?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que el Contratista será responsable de asumir íntegramente los costos por el deterioro, perdida o robo que pueda ocurrir en el local donde se presta el servicio, por lo que el contratista debe reponer los bienes independientemente de su costo de adquisicion.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

En el inciso m) señalan el descuento automático si al termino de 30 días calendario no reponemos los equipos dañados, aún con una investigación policial pendiente. ¿Se puede eximir de dicho descuento si hay una investigación policial activa a fin de validar la responsabilidad o en todo caso brindar un tiempo mayor para las investigaciones sin que ello responsabilice al contratista?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 señala que el contratista es responsable de destacar el personal para la prestación del servicio, dicho recurso humano debe cumplir con requisitos minimos establecido en las bases administrativas, por lo tanto ante un incumplimiento del las funciones asignadas del personal destacado lo asume el contratista dado es quien responde ante la Entidad. dicho contratista debe ceñirse a los procedimientos establecidos en las bases administrativas.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

En el inciso n) señalan que el valor de reparación o reemplazo del equipo será el de vigencia del mercado. Consideramos ello una clausula muy genérica ¿Cuándo ocurra alguna incidencia es posible delimitar el costo de cada equipo, previa evaluación de mutuo acuerdo?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que ante cualquier perdida de cualquier bien es obligación del contratista reponerlo con bienes de igual o mayor tecnología , por lo tanto no es posible delimitar el costo de adquisición dado que los bienes puesto a disposición del contratista tiene diferentes costos de adquisición

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

En el párrafo se establece que se calcularán otras penalidades de forma independiente a la penalidad por mora. Es posible que se pueda ser más específico respecto a dicho criterio ¿Cuáles serían los límites? ¿Cuándo podría ejecutarse?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 **Página:** 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que existe dos tipos de penalidades por mora y otras penalidades, para las otras penalidades se ha establecido el procedimiento de aplicación de dichas penalidades las cuales están detalladas en el numeral 14 de los Términos de referencia.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

¿Cómo validan la existencia de una falta que incurra en penalidad? ¿Existe un procedimiento específico de validación?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que existe dos tipos de penalidades por mora y otras penalidades, para las otras penalidades se ha establecido el procedimiento de aplicación de dichas penalidades las cuales están detalladas en el numeral 14 de los Términos de referencia.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

¿Cuál es el tiempo que otorga la entidad para subsanar las faltas encontradas?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** Cap III **Literal:** 0 **Página:** 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el literal "k" se ha previsto el plazo de reposición de equipos de computo y comunicaciones, por otro lado el numeral 10 de los Términos de Referencia se ha previsto medidas de control y supervisión del servicio contratado pudiendo en dicho acto verificar la subsanación de observaciones.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

¿Es posible delimitar la responsabilidad de las partes hasta por un monto de S/. ---?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que el Contratista será responsable de asumir íntegramente los costos por el deterioro, perdida o robo que pueda ocurrir en el local donde se presta el servicio, por lo que el contratista debe reponer los bienes independientemente de su costo de adquisición.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

Se verifica que el contrato a suscribir no cuenta con una clausula de protección de datos personales ¿Existe una cláusula de protección de datos personales?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 40

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 indica que en el numeral 9 de los Términos de Referencia se ha precisado sobre la reserva y confidencialidad de los datos durante la ejecución contractual.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Por favor confirmar que tipo de canales virtuales requiere el cliente?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 señala que en el literal 5.2.3 a) de los términos de referencia ha precisado que la confirmación de las citas medicas se efectuara vía telefonica

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Se tiene confirmación de citas por medio de mensajes de texto?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 señala que en el literal 5.2.3 a) de los términos de referencia ha precisado que la confirmación de las citas medicas se efectuara vía telefonica

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

Existen líneas de atención tipo WhatsApp? Cuántas y qué tipo de atención se maneja IN/OUT? Se maneja con agente o con Bot?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

Se requiere integración con alguna herramienta del cliente? De qué tipo?

Acápites de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

El CRM será suministrado por el proveedor?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

La cantidad de operadores (agentes) es para trabajo en modalidad multiskill?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** Cap III **Literal:** 0 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el area usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los terminos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación. La cantidad de personal esta definido en el numeral 5.2.2 de los términos de referencia.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

Es posible indicar las características mínimas de RAM, DD y procesador que el cliente requiere?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Los headset deben ser inalámbricos?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

Se requiere doble monitor?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

El cliente requiere una plataforma omnicanal?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

El CRM debe tener algún tipo de integración especial con aplicativos de cliente? Por favor describir.

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

Por favor confirmar que los canales de atención para voz son de tipo inbound y outbound, alguno adicional? Las líneas son cedidas? Cuantas serían?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

Cuál es el ancho de banda que se requiere mínimo de conectividad por agente?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Se requieren equipos de seguridad perimetral tales como Firewalls dedicados a nivel físico y lógico?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

Como entregará el cliente las llamadas:

Cliente instalará troncal E1 en Atento
Cliente instalará troncal SIP en Atento
Troncal SIP vía enlaces dedicados (MPLS)
Troncal SIP vía VPN Site to Site
Hacia un DID de Atento (detallar operador)
Atento deberá proveer un 0800 / 0801 (detallar)

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

¿Se requiere IVR? (Por favor adjuntar Flujo o árbol)

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

Es posible nos compartan el árbol de IVR? Ampliar el alcance es de tipo transaccional? Existe traspaso entre canales de atención?

Acápites de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

¿Requiere Click To Call?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

¿Requiere Callback?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

Tipo de grabaciones requeridas

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

Tiempo de resguardo de Grabaciones de Voz (Meses).

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

Tiempo de resguardo de Grabaciones de Video (Meses).

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

Porcentaje requerido de grabación de pantallas.

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

Tipo de líneas que requiere el cliente:

Solo DID
0800
0600
8001
Troncal SIP a PBX Cliente
Troncal SIP por Internet

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

Titularidad de las líneas y cuantas líneas serían.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

Modalidad de telefonía:

Derivación a DID de Atento
Cliente instala sus líneas en Atento
Troncal vía enlace a PBX Cliente
Troncal vía Internet a PBC Cliente

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

Tipo de conectividad que se requiere:

- Enlaces dedicados
- VPN Site to Site
- Internet Público
- Otros (detalle)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

¿Requiere enlaces en alta disponibilidad?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

¿Requiere Internet en alta disponibilidad?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

¿Requiere IPS?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

¿Requiere gabinetes exclusivos en Datacenter Atento?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

¿Requiere algún hardware de red específico? (detallar)

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

¿Requiere algún antivirus específico? (detallar)

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:

¿Requiere Office para Agentes?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

¿Requiere Email para Agentes?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

Software especial requerido por el cliente (detallar)

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

Cantidad de puestos que atenderán solo de canales digitales

Acápites de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

Requiere atención de Email?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

Requiere atención de Webchat?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

Redes sociales (detallar cuales)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

Whatsapp (detallar cantidad de números a activar y la volumetría) es línea certificada?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** Cap III **Literal:** 0 **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

¿Requiere VoiceBots? (detallar Flujo)

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

¿Requiere Chatbots? (detallar Flujo)

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:

Se requiere envío de SMS?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

Se requiere envío de Email?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 77

Consulta/Observación:

Se requiere algún tipo de certificación?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 78

Consulta/Observación:

¿Requiere Plan de Contingencia?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 79

Consulta/Observación:

¿Requiere Plan de Continuidad de Negocios?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 80

Consulta/Observación:

El cliente requiere licenciamiento DLP?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 81

Consulta/Observación:

Por favor compartir la volumetría de atenciones por canales

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 82

Consulta/Observación:

El proveedor está dispuesto a implementar soluciones 100% en la nube y entregar el tráfico sobre la nube o requiere canales dedicados de datos?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 83

Consulta/Observación:

Las grabaciones solo serán recibidas en cintas por el cliente o se pueden manejar sobre un servidor SFTP?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** Cap III **Literal:** 0 **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 84

Consulta/Observación:

Cuál es el TMO de las llamadas?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el area usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 ha previsto el TIEMPO MEDIO OPERATIVO es de 1 minuto 20 segundos para una atención oportuna y que el asegurado quede satisfecho con la atencion realizada.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 85

Consulta/Observación:

¿Cuál es la cantidad pico de llamadas por hora?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 86

Consulta/Observación:

¿Requiere carterización de clientes?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 87

Consulta/Observación:

¿Cuál es el tamaño de la base a recibir? (Leads)

Acápíte de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 88

Consulta/Observación:

Se requiere servidor SFTP?

Acápites de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 89

Consulta/Observación:

¿Cuál es la frecuencia de envío de la base de datos?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 90

Consulta/Observación:

¿Requerirá puestos WAHA? ¿Cuántos?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 91

Consulta/Observación:

¿Ancho de banda requerido para el enlace?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 92

Consulta/Observación:

Se requiere cumplimiento de norma PCI?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 93

Consulta/Observación:

Se podrá manejar puestos de trabajo en modalidad WAHA como soporte del plan de continuidad?

Acápites de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 94

Consulta/Observación:

Cuántas líneas de WhatsApp se manejarían? Están registradas con META? Son números locales de Perú?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 95

Consulta/Observación:

Se requieren encuestas de calidad sobre los canales de voz y sobre las líneas de WhatsApp?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: Cap III Literal: 0 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 96

Consulta/Observación:
Se menciona 40 agentes, esto es como dotación inicial? O es el RQ mensual (sin opción a incremento o reducción)

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: Cap III Literal: 5.2.1 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación. La cantidad del recurso humano esta detallado en el numeral 5.2.1 de los TR

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 97

Consulta/Observación:

Cómo es el método de facturación? Hora Posición o Costo por Agentes?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Cap III Literal: 5.2.1 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación. La facturación del servicio es de periodicidad mensual

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 98

Consulta/Observación:

Cuáles son los niveles de atención?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** Cap III **Literal:** 5.2.1 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 99

Consulta/Observación:

¿Cuál es el TMO por cada uno de los canales de atención?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Cap III

Literal: 5.2.1

Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el area usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 ha previsto el TIEMPO MEDIO OPERATIVO es de 1 minuto 20 segundos para una atención oportuna y que el asegurado quede satisfecho con la atencion realizada.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 100

Consulta/Observación:

Cuántos meses el agente debe salir con nota desaprobatoria en la evaluación mensual para que sea necesario cambiarlo? Son consecutivos los meses? o dentro de un período?

Acápite de las bases : Sección: Específico Numeral: III 6.3.

Literal: R

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el area usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 indica que la resolucion del contrato esta previsto en el articulo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Adicionalmente debe tenerse en consideración con lo dispuesto en el numera "h" del numeral 6.3 de los Terminos de referencia.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 101

Consulta/Observación:

Las capacitaciones semestrales que solicita el cliente serán pagadas? Esto debe ser fuera del horario laboral? El horario lo indicará el personal de Red Asistencial?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico

Numeral: III 6.3

Literal: T

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el area usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que las capacitaciones esta dentro del servicio contratado de preferencia se debe realizar fuera del horario habitual de trabajo

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 102

Consulta/Observación:

Se indica horario de agentes de 8 horas, esto puede variar de acuerdo a la necesidad presentada en semana?

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: Cap III

Literal: 7.1

Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el area usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 señala que lo solicitado por el participante esta detallado en el numeral 6.3 de los términos de referencia, por lo que el participante deberá ceñirse a lo indicado en la base administrativa.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 103

Consulta/Observación:

La distribución del personal por canal de atención lo determina el cliente?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el area usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 señala que lo solicitado por el participante esta detallado en el numeral 6.3 de los términos de referencia, por lo que el participante deberá ceñirse a lo indicado en la base administrativa.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 104

Consulta/Observación:

Canal de Atención BO (Whatsapp) existe alguna simultaneidad?

Acápites de las bases : Sección: General

Numeral: Cap III

Literal: 0

Página: 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que en el numeral 6.4 de los términos de referencia se describe los recursos a ser provistos por la Entidad, para que el contratista pueda efectuar la prestación del servicio, el Contratista solo desplaza recurso humano para recepcionar llamadas telefónicas y/o brindar orientación administrativa, económica y de seguros a los asegurados, las características de los equipos de comunicación es de responsabilidad de nuestra Entidad, el contratista no tiene que ingresar ningún equipo de comunicación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20414989277	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	TELEATENTO DEL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:14:59

Consulta: Nro. 105

Consulta/Observación:

El cambio de funciones en el día debe ser aprobado por el cliente?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** Cap III **Literal:** 0 **Página:** 0

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el área usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 señala que lo solicitado por el participante esta detallado en el numeral 6.3 de los términos de referencia, por lo que el participante deberá ceñirse a lo indicado en la base administrativa.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 106

Consulta/Observación:

¿Existe un proceso de monitoreo?, si es sí, favor describir que tipo de transacciones se monitorean y quién es el responsable del monitoreo?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap I

Literal: 0

Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el area usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que las medidas de evaluación de la ejecución contractual están regulados en el numeral 10 de los Términos de Referencia

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 107

Consulta/Observación:

¿Tienen definida la cantidad de evaluaciones mensuales por asesor?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap I

Literal: 0

Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el area usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que las medidas de evaluación de la ejecución contractual están regulados en el numeral 10 de los Términos de Referencia

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 108

Consulta/Observación:

¿Cuál es el modelo de encuestas realizadas a los usuarios finales - (CSAT-NPS) ?

Acápites de las bases : Sección: General

Numeral: Cap I

Literal: 0

Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el area usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que las medidas de evaluación de la ejecución contractual están regulados en el numeral 10 de los Términos de Referencia

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 109

Consulta/Observación:

¿Cuentan con un sistema para registrar las evaluaciones realizadas?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap I

Literal: 0

Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el area usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que las medidas de evaluación de la ejecución contractual están regulados en el numeral 10 de los Términos de Referencia

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 13/10/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:14:59

Consulta: Nro. 110

Consulta/Observación:

¿Cuál es el ratio contractual que se manejara nivel monitor de calidad?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: Cap I

Literal: 0

Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el area usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que las medidas de evaluación de la ejecución contractual están regulados en el numeral 10 de los Términos de Referencia

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	13/10/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	17:17:47

Consulta: Nro. 111

Consulta/Observación:

En el numeral 6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA, 6.3 otras obligaciones, punto w; se solicita certificados de salud del personal destacado que brindará el servicio, emitido únicamente por los centros asistenciales del MINSA, siendo la fecha de expedición no mayor de los tres meses antes de la convocatoria del servicio.

Consulta:

Respecto a este punto, hacemos referencia a las Bases Integradas del Concurso Público N° 08 ¿ 2023-ESSALUD/GCL-1 Contratación de una empresa 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; en la central telefónica ¿Essalud en Linea¿ se la Sede Central de Essalud, en donde se solicita: certificado 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.

Según lo anterior, dado que el puesto y las funciones del presente concurso son afines y/o similares, ¿Es factible considerar los certificados de salud emitidos por entidades privadas?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** III TDR **Literal:** 6.3 **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el area usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 precisa que la entidad autorizada para emitir certificado de salud es el Ministerio de Salud, Adicionalmente debe tenerse en consideración con lo dispuesto en el numera "w" del numeral 6.3 de los Terminos de referencia.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER PARA OTORGAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código : 20100362598

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

Fecha de envío : 13/10/2023

Hora de envío : 17:17:47

Consulta: Nro. 112

Consulta/Observación:

En el numeral 6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA, 6.3 otras obligaciones, punto w; se solicita certificados de antecedentes penales y judiciales, siendo la fecha de expedición de los certificados no mayor a los 3 meses antes de la convocatoria.

Consulta:

Respecto a este punto, hacemos referencia a las Bases Integradas del Concurso Público N° 08 ¿ 2023-ESSALUD/GCL-1 Contratación de una empresa 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; en la central telefónica ¿Essalud en Linea¿ se la Sede Central de Essalud, en donde se solicita los antecedentes mencionados considerando la presentación de los Certificados de antecedentes penales y judiciales, expedidos por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE): CERTIJOVEN (Decreto Supremo N° 014-2018-TR) y/o CERTIADULTO (Decreto Supremo N° 014-2020-TR).

Según lo anterior, ¿Es factible acreditar dichos documentos con el CERTIADULTO Y/O CERTIJOVEN, ya que tiene un respaldo legal por el ministerio de trabajo, y a su vez es una ayuda económica para el personal propuesto?

Acápíte de las bases : Sección: Específico Numeral: III TDR

Literal: 6.3

Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en merito a lo opinado por el area usuaria mediante Nota N° 1028-OCPyAP-G-RALL-ESSALUD-2023 acoge la observación precisando que opcionalmente puede presentar el Certificado Único de Laboral

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

null