

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-13-2023-ESSALUD/RATU-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL TUMBES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	20/11/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:41:19

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

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

Debemos tener presente que el servicio que se requiere a contratar en mención es para ser brindado en una entidad pública que se dedica a la atención de asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD TUMBES 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 lo que acarrearía un desabastecimiento inminente como vienen sucediendo en diferentes redes asistenciales de ESSALUD como es el caso de ESSALUD PIURA y otras.

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, 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.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no contratar a una empresa con alguna inhabilitación, de lo contrario estarían atentando en contra el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1. Literal: 4.1. Página: 23

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

RDLCE PRINCIPIOS a), b), c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección por unanimidad y en cumplimiento a lo dispuesto en el art. 2º de la Ley de Contrataciones del Estado (LCE), ACOGE la observación planteada por el participante, entendiéndose que la entidad debe establecer una relación contractual con una empresa que preste las garantías y no pueda poner en riesgo la ejecución de la prestación.

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

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

g) Declaración jurada de no haber sido sancionado ante el Tribunal de Contrataciones del Estado, y no haber tenido inhabilitación por mandato judicial, ya sea como postor o como integrante de un consorcio.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2023-ESSALUD/RATU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL TUMBES

Ruc/código : 20393495406

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

Fecha de envío : 20/11/2023

Hora de envío : 17:41:19

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

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

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

de darse estos hechos acarrearían pérdida para la entidad y serian perjudicados los asegurados directamente.

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

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

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

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no contratar a una empresa que haya sido descalificado estando impedida, 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: 3.1.

Literal: 4.1.

Página: 23

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

RDLCE PRINCIPIOS a), b), c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección por unanimidad y en cumplimiento a lo dispuesto en el art. 2º de la Ley de Contrataciones del Estado (LCE), NO ACOGE la observación planteada por el participante, entendiéndose que lo requerido significaría una practica restrictiva para las empresas que deseen participar en el presente servicio, entendiéndose que se estaría vulnerando con ello los principios establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2023-ESSALUD/RATU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL TUMBES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	20/11/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:41:19

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

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

Debemos tener presente que el servicio que se requiere a contratar en mención es para ser brindado en una entidad pública que se dedica a la atención de los asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD TUMBES pueda prever que algún postor haya brindado servicios de tercerización y pretenda presentar su oferta aun cuando requieren una empresa de intermediación laboral, siendo que estos hechos se han sucedido en otras redes asistenciales provocando dilación en la adjudicación de los procesos, lo que implicaría un desabastecimiento inminente del servicio.

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 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 brinda únicamente servicios de intermediación laboral y no de tercerización, así mismo indicar que su experiencia empresarial deviene únicamente de actividades de intermediación laboral.

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

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no vulnerar los servicios de intermediación laboral, 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:** 3.1. **Literal:** 4.1. **Página:** 23

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

RDLCE PRINCIPIOS a), b), c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección por unanimidad y en cumplimiento a lo dispuesto en el art. 2º de la Ley de Contrataciones del Estado (LCE), NO ACOGE la observación planteada por el participante, entendiéndose que lo requerido significaría una practica restrictiva para las empresas que deseen participar en el presente servicio, entendiéndose que se estaría vulnerando con ello los principios establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2023-ESSALUD/RATU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL TUMBES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	20/11/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:41:19

Observación: Nro. 4

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

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

Debemos tener presente que el servicio que se requiere a contratar en mención es para ser brindado en una entidad pública que se dedica a la atención de asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD TUMBES pueda prever algún tipo de desabastecimiento inminente ante algún posible de personal, es por ello que SOLICITAMOS SE PRESENTE DENTRO DE LA OFERTA UNA DECLARACIÓN JURADA DONDE INDIQUE QUE PARA EL INICIO DEL SERVICIO PODRÁ CAMBIAR COMO MÁXIMO EL 30% DEL PERSONAL QUE PRESENTO DENTRO DE SU OFERTA.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación toda vez que la entidad requiere un servicio brindado por una empresa seria y que brinde la seguridad de brindar un servicio de calidad, de lo contrario estarían atentando en contra el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: b) Transparencia

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1. Literal: 4.1. Página: 23

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

RDLCE PRINCIPIOS b)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección por unanimidad y en cumplimiento a lo dispuesto en el art. 2º de la Ley de Contrataciones del Estado (LCE), NO ACOGE la observación planteada por el participante, entendiéndose que el personal clave y no clave considerado a la presentación de su oferta deberá se el mismo que ejecute la prestación del servicio; entendiéndose así que la empresa con quien la entidad suscriba el contrato por la presente prestación del servicio no podrá realizar cambios en el personal ofertado, toda vez que este tipo de situaciones podría poner en riesgo la ejecución del servicio, por lo que deberá ceñirse a lo señalado en las bases integradas.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2023-ESSALUD/RATU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL TUMBES

Ruc/código : 20393495406

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

Fecha de envío : 20/11/2023

Hora de envío : 17:41:19

Observación: Nro. 5

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

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

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

Literal: 7.1.

Página: 30

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 por unanimidad y en cumplimiento a lo dispuesto en el art. 2º de la Ley de Contrataciones del Estado (LCE), ACOGE la observación planteada por el participante, entendiéndose así que la empresa ganadora de la buena pro deberá elaborar el rol de turnos de su personal, en aras de rotar al personal con la finalidad de que puedan tener su día de descanso, y no se vulnere así lo establecido en el art. 22º y 25º de la Constitución Política del Perú.

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

null

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-13-2023-ESSALUD/RATU-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL TUMBES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	20/11/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:41:19

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Una experiencia empresarial determinada, en tanto solicitamos que para la selección de la empresa sea optima y se pueda obtener por parte de la entidad un servicio de calidad:

SOLICITAMOS se requiera como perfil del postor que adicionalmente a la experiencia empresarial solicitada en los factores de calificación se solicite que el postor deba acreditar experiencia empresarial adicional de S/.3,000,000.00 (Tres millones con 00/100 soles) referentes a servicios de ESSALUD EN LINEA, MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO, DIGITADORES servicios brindados a ESSALUD O MINSA.

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

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

De lo contrario estarían atentando en contra del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: a) Principio de Eficiencia, b) Principio de Transparencia.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** c **Página:** 34

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

RDLCE PRINCIPIOS RDLCE LCE a), b)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección por unanimidad y en cumplimiento a lo dispuesto en el art. 2º de la Ley de Contrataciones del Estado (LCE), NO ACOGE la observación planteada por el participante, entendiéndose que los límites establecidos para los requisitos de calificación se encuentran aprobados mediante DIRECTIVA N.º 001-2019-OSCE/CD, donde en el punto C - EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD, se precisa lo siguiente:

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a [CONSIGNAR EL MONTO DE FACTURACIÓN EXPRESADO EN NÚMEROS Y LETRAS EN LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA, MONTO QUE NO PODRÁ SER MAYOR A TRES (3) VECES EL VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN O DEL ÍTEM], por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de [CONSIGNAR EL MONTO DE FACTURACIÓN EXPRESADO EN NUMEROS Y LETRAS EN LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA, MONTO QUE NO DEBE SUPERAR EL 25% DEL VALOR ESTIMADO], por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa. Se consideran servicios similares a los siguientes [CONSIGNAR LOS SERVICIOS SIMILARES AL OBJETO CONVOCADO].

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

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-13-2023-ESSALUD/RATU-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL TUMBES

null

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-13-2023-ESSALUD/RATU-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL TUMBES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	20/11/2023
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:41:19

Observación: Nro. 7

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Acreditar la CAPACITACION DEL PERSONAL CLAVE del supervisor

En tanto solicitamos al comité de selección que la CAPACITACION se acredite tanto del personal SUPERVISOR (02) Y TELEOPERADOR (07), ya que el servicio requiere que todo el personal cumpla con tener conocimiento de computación. Teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde al otorgamiento de citas médicas y se requiere personal este capacitado debido a que deben tener destreza en el uso de equipos informáticos para el correcto uso y desempeño en sus labores, el no requerir este requisito estaría induciendo a selección un postor que no brinde un servicio con el personal adecuado para realizarlo.

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

De lo contrario estarían atentando en contra del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: a) Principio de Eficiencia, b) Principio de Transparencia.

Acápíte de las bases : **Sección:** Específico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.3.2 **Página:** 33

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

RDLCE PRINCIPIOS a), b)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección por unanimidad y en cumplimiento a lo dispuesto en el art. 2º de la Ley de Contrataciones del Estado (LCE), ACOGE la observación planteada por el participante, por lo que el periodo de capacitación del personal clave será requerido tanto para el supervisor como para los teleoperadores.

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

5.2.2. Personal Clave:
Supervisores

Capacitación:
Mínimo 08 horas lectivas en estudios de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de cálculo, considerándose cursos de Ofimática y/o cursos de Microsoft independientes, tales como Word o Excel.

5.2.3. Personal No Clave:
Teleoperadores (as)

Capacitación:
Mínimo 08 horas lectivas en estudios de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de cálculo, considerándose cursos de Ofimática y/o cursos de Microsoft independientes, tales como Word o Excel.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2023-ESSALUD/RATU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL TUMBES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	20/11/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:41:19

Observación: Nro. 8

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Solo acreditar la EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE del supervisor

En tanto solicitamos al comité de selección que la EXPERIENCIA LABORAL se acredite tanto del personal (02) SUPERVISORES con una experiencia mínima de 02 años, como supervisor de citas por teléfono, Y (07) TELEOPERADORAS con una experiencia mínima de 02 años, como atención al cliente o teleoperadora, además que sean de haber brindado servicios de Centros Asistenciales en ESSALUD O MINSA, ya que el servicio requiere que todo el personal cumpla con la experiencia laboral. Teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde al otorgamiento de citas médicas 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.

Acápate de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 33

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

RDLCE PRINCIPIOS c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección por unanimidad y en cumplimiento a lo dispuesto en el art. 2º de la Ley de Contrataciones del Estado (LCE), ACOGE PARCIALMENTE la observación planteada por el participante, toda vez que la tanto la experiencia requerida para el personal clave (supervisor) será de 02 años como supervisor de citas por teléfono; y para el no clave (teleoperador(a) será de 02 años como atención al cliente o teleoperadora; servicios que hayan sido brindados en Centros Asistenciales en ESSALUD o MINSA.

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

5.2.2. Personal Clave:

Experiencia Laboral:

Experiencia mínima de 2 años como supervisor de citas por teléfono, servicios que hayan sido brindados en Centros Asistenciales en ESSALUD o MINSA.

5.2.3 Personal no Clave:

Experiencia Laboral:

Experiencia mínima de 2 años como atención al cliente o teleoperadora, servicios que hayan sido brindados en Centros Asistenciales en ESSALUD o MINSA.

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACION

B.4 Experiencia del Personal Clave

Requisitos:

Experiencia mínima de 2 años como supervisor de citas por teléfono, servicios que hayan sido brindados en Centros Asistenciales en ESSALUD o MINSA.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2023-ESSALUD/RATU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL TUMBES

Ruc/código : 20393495406

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

Fecha de envío : 20/11/2023

Hora de envío : 17:41:19

Observación: Nro. 9

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

El postor debe acreditar un monto¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿ por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se 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 en Centros Asistenciales DE ESSALUD O MINSA, 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 relacionado 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.

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

De lo contrario estarían atentando en contra del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: a) Principio de Eficiencia, b) Principio de Transparencia.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 3.2

Literal: c

Página: 34

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

Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: a) Principio de Eficiencia, c) Transpar

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección por unanimidad y en cumplimiento a lo dispuesto en el art. 2º de la Ley de Contrataciones del Estado (LCE), ACOGE la observación planteada por el participante, entendiéndose que efectivamente lo que la entidad busca es contratar a una empresa de intermediación laboral que cuente con experiencia únicamente en Centros Asistenciales de ESSALUD o MINSA, ello con la finalidad de corroborar la destreza del participante en el rubro a nivel asistencial, toda vez que el servicio requerido consta de mucha responsabilidad al estar directamente relacionado con citas médicas.

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

C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Se considerará servicios similares a los siguientes: Servicios de Otorgamiento de Citas en Centros Asistenciales de ESSALUD o MINSA.