

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-ESSALUD/RACAJ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACION ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL CAJAMARCA.

Ruc/código : 20304289512

Nombre o Razón social : MANPOWER PERU S.A.

Fecha de envío : 15/05/2023

Hora de envío : 11:12:08

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Para la experiencia del postor solicitamos se acepte presentar experiencia en atención al cliente y reparación, servicios de asesores, servicio de recepcionistas y call center, a fin de promover la pluralidad de postores para el servicio.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El postor consulta sobre la experiencia del postor solicitando se acepte atención al cliente y reparación, servicios de asesores servicio de recepcionistas y call center. Al respecto el Comité de selección manifiesta que lo solicitado se encuentran en las Bases del procedimiento (Pag.36), en donde se estableció los servicios similares al objeto de la convocatoria. POR LO TANTO SE ACLARA SU CONSULTA.

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-ESSALUD/RACAJ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACION ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL CAJAMARCA.

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	15/05/2023
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:46:11

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

El objetivo general del servicio 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, registros 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 en llamadas, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD CAJAMARCA 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

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** 4.1. **Página:** 24

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

"El postor Observa que el ojeito del servicio es contratar un servicio de intermediación laboral . Por tal motivo solicita se incorpore para la presentación de la oferta los documentos siguientes: - 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. Al respecto el Comité de Selección manifiesta que se solicitará lla presentaci+on de: Constancia emitida por el OSCE de no estar inhabilitado para contratar con el Estado, precisandose en las Bases Integradas del procedimiento. POR LO TANTO NO SE ACOGE EN PARTE SU OBSERVACION."

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

Se tendrá en cuenta la presentación de la Constancia emitida por el OSCE de no estar inhabilitado para contratar con el Estado

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-ESSALUD/RACAJ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACION ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL CAJAMARCA.

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	15/05/2023
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:46:11

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

El objetivo general del servicio 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, registros 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 llamadas de los asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD CAJAMARCA pueda prever que algún postor haya sido descalificado en un proceso mediante resolución del tribunal de contrataciones del estado o estar impedido o sea la continuación de una empresa sancionada, y pretenda presentar su oferta aun cuando estaría impedido de contratar con el estado, o ya sea que para acreditar experiencia empresarial presenten un contrato que hicieron de favor con una empresa o razón social amiga.

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

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

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

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4 Literal: 4.1. Página: 24

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

"El postor Observa sobre los documentos de presentación de los postores teniendo en cuenta aquellos proveedores que hayan sido sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado, solicitando se incorpore 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. Al respecto el Comité de Selección manifiesta que lo solicitado no se encuentra acorde a los principios de la Ley de Contrataciones del Estado, puesto que la presentación de oferta se realizará con los documentos solicitados en las bases. POR LO TANTO NO SE ACOGE SU OBSERVACION."

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-ESSALUD/RACAJ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACION ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL CAJAMARCA.

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	15/05/2023
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:46:11

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 el otorgamiento de citas, información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registros 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 en llamadas de los asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD CAJAMARCA 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 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 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.

Observamos que el comité de selección solicita:

Certificado de Antecedentes Penales y Judiciales del Personal no mayor a tres meses.

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 OPERADOR y ORIENTADOR.

Acápito de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** 4.1. **Página:** 24

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

"El postor observa sobre la presentación de documentos para la admisión de la oferta solicitando 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.

Observa asimismo que se está solicitando:

Certificado de Antecedentes Penales y Judiciales del Personal no mayor a tres meses.

Por lo que solicita, 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), que contiene información personal así como los ANTECEDENTES POLICIALES, ANTECEDENTES PENALES Y JUDICIALES, es por ello se reitera y se presente únicamente el CERTIFICADO UNICO LABORAL del personal

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-ESSALUD/RACAJ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACION ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL CAJAMARCA.

Especifico

4

4.1.

24

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

OPERADOR y ORIENTADOR. El Comité de Selección manifiesta que se acepta lo indicado teniendo en cuenta que EL CERTIFICADO UNICO LABORAL contiene la información requerida, . POR LO TANTO SE ACOGE SU OBSERVACION."

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

Se tendrá en cuenta la presentación del CERTIFICADO UNICO LABORAL para acreditar los antecedentes policiales penales y judiciales.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-ESSALUD/RACAJ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACION ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL CAJAMARCA.

Ruc/código : 20393495406

Fecha de envío : 15/05/2023

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

Hora de envío : 16:46:11

Observación: Nro. 5

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Certificado de Antecedentes Penales y Judiciales del Personal no mayor a tres meses.

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 OPERADOR y ORIENTADOR.

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 6.3.

Literal: x

Página: 30

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El postor observa en lo referente al horario del servicio indicando que no se está respetando el día laboral por lo tanto solicita se precise los días que deben laborar el personal tanto supervisor como operador. Al respecto el Comité de Selección que el servicio será brindado de lunes a domingo en turnos de 08 horas diarias, según lo indicado en los Términos de Referencia . POR LO TANTO SE ACLARA SU OBSERVACION..

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-ESSALUD/RACAJ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACION ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL CAJAMARCA.

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	15/05/2023
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:46:11

Observación: Nro. 6

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 únicamente tanto el personal Supervisor (02) y el Teleoperador (07), 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 su rol de trabajo, en aras de rotar al personal y que así puedan tener su día de descanso y así cumplir con lo requerido.

Ya que en las bases requieren que el personal 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: 31

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 postor observa sobre el horario de la prestación del servicio para la supervisora y teleoperadora, solicitando se precise los horarios de cada uno de ellos. Al respecto el Comité de selección precisa que el horario para la prestación del servicio es de LUNES A DOMINGO , EN DOS TURNOS DE 08 HORAS DIARIAS. por lo tanto SE ACLARA SU OBSERVACION.

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-ESSALUD/RACAJ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACION ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL CAJAMARCA.

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	15/05/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:46:11

Observación: Nro. 7

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Para el personal clave (Supervisor) requieren experiencia mínima de (01) año como supervisor(a) de citas por teléfono o en servicios de atención al cliente; y/o, mínimo de (02) años como

Para el personal TELEOPERADOR requieren una experiencia de 06 meses en servicios de atención al cliente

En tanto solicitamos al comité de selección que la experiencia laboral tanto del personal SUPERVISOR Y TELEOPERADOR sea de haber brindado servicios de ESSALUD O MINSA, ya que el servicio requiere que todo el personal cumpla con su 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.

RDLCE
PRINCIPIOS

c)Transparencia.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: B Literal: B.1.2 Página: 40

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

RDLCE PRINCIPIOS c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El postor observa sobre la experiencia del personal clave tanto para la Operadora como la Supervisora solicitando que el periodo indicado sera de labores realizado en ESSALUD y MINSA. Al respecto el Comité de Selección manifiesta que se respetará lo establecido en las Bases del Procedimiento. POR LO TANTO NO SE ACOGE SU OBSERVACION.

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-ESSALUD/RACAJ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACION ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL CAJAMARCA.

Ruc/código : 20393495406

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

Fecha de envío : 15/05/2023

Hora de envío : 16:46:11

Observación: Nro. 8

Consulta/Observación:

Señores miembros del comité de selección solicita:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a Seiscientos Sesenta Mil Doscientos y 00/100 S/ 660,200.00, 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 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.

En tanto solicitamos al comité de selección que la EXPERIENCIA DEL POSTOR sea ÚNICAMENTE DE HABER BRINDADO en servicios 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 en ESSALUD O MINSA, 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:** C **Literal:** C **Página:** 41

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 postor Observa sobre la experiencia del postor la misma que deberá ser en ESSALUD y MINSA.. Al respecto el Comité de Selección que el servicio será brindado de lunes a domingo en turnos de 08 horas diarias, según lo indicado en los Términos de Referencia . POR LO TANTO SE ACLARA SU OBSERVACION.

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-ESSALUD/RACAJ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACION ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL CAJAMARCA.

Ruc/código :	20304289512	Fecha de envío :	15/05/2023
Nombre o Razón social :	MANPOWER PERU S.A.	Hora de envío :	17:40:56

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

En la etapa de presentación de oferta, solicitan acreditar al personal clave (Supervisor y teleoperadores) que es el personal que se va a destacar, solicitamos se modifique ya que no podemos presentar al personal a intermediar sin habernos adjudicado el servicio.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El postor consulta sobre la acreditación del personal clave. Al respecto el Comité de selección manifiesta que lo solicitado esta ´ referido a la acreditación de la experiencia del personal clave, a fin de poder calificar la oferta. POR LO TANTO SE ACLARA SU CONSULTA.

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

La acreditación de la experiencia del personal calve es considerada como requisito de calificación debiendo presentarse en su oferta.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-ESSALUD/RACAJ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACION ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL CAJAMARCA.

Ruc/código : 20602776248

Nombre o Razón social : COMPAÑIA NADQUIISO SAC

Fecha de envío : 15/05/2023

Hora de envío : 22:30:25

Observación: Nro. 10

Consulta/Observación:

LOS REQUISITOS DE CALIFICACION EN LA EXPERIENCIA SOLICITAN ACREDITAR LA CAPACITACIÓN DE LOS SUPERVISORES(AS) Y TELEOPERADORAS, PARA LAS SUPERVISORES(AS) ACREDITAR COMO MÍNIMO (01) AÑO COMO SUPERVISORA Y PARA LOS TELEOPERADORAS 02 AÑO EN SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE O TELEOPERADOR(A), OPERADOR(A) TELEFÓNICO(A), EN ENTIDADES PUBLICAS O PRIVADAS PERO COMO LO INDICA EL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO Y LAS BASES ESTÁNDAR PUBLICADAS POR EL OSCE, SOLO SE DEBE ACREDITAR LOS REQUISITOS DEL PERSONAL CLAVE Y COMO LO ESTABLECEN LAS BASES LAS TELEOPERADORAS NO SON PERSONAL CLAVE. TAMBIÉN EN EL PUNTO 5.2.3 PERSONAL NO CLAVE, PAGINA 25 DE LAS BASES, ESTABLECEN LA FORMA DE ACREDITACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PERSONAL NO CLAVE LO QUE ESTÁ DETALLADO EN LA PÁGINA 26 DE LAS BASES, EN ACREDITACIÓN DEL PERSONAL NO CLAVE, DONDE ESTABLECEN QUE LA ACREDITACIÓN SE REALIZARÁ A LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO Y NO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS. OBSERVAMOS QUE SOLICITEN ACREDITAR LA EXPERIENCIA DEL PERSONAL NO CLAVE TELEOPERADORAS Y POR LO TANTO QUE ESTA EXIGENCIA SE ELIMINE DE LOS REQUISITOS DE CALIFICACION, PORQUE ESTOS REQUISITOS SE ACREDITARÁN POR EL POSTOR GANADOR A LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2

Literal: B.1.2

Página: 40

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

LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO

Análisis respecto de la consulta u observación:

El postor Observa lo relacionado a la acreditación de las Capacitaciones del personal clave y no clave, indicado que se ha considerado su presentación a la firma del contrato y como requisitos de calificación. Al respecto el Comité de Selección indica que los requisitos para acreditar la capacitación del personal clave y no clave, están considerados como requisitos de calificación, debiendo presentarse en la oferta del postor, lo indicado ante de la firma de contrato no serán considerados en el presente procedimiento. POR LO TANTO SE ACLARA SU OBSERVACION.

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

La acreditación de la capacitación del personal clave y no clave será considerados como Requisitos de calificación debiendo presentarse en su oferta.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-ESSALUD/RACAJ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACION ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL CAJAMARCA.

Ruc/código : 20602776248

Fecha de envío : 15/05/2023

Nombre o Razón social : COMPAÑIA NADQUIISO SAC

Hora de envío : 22:30:25

Observación: Nro. 11

Consulta/Observación:

EN LOS REQUISITOS DE CALIFICACION EN LA CAPACITACIÓN SOLICITAN ACREDITAR LA CAPACITACIÓN DE LOS SUPERVISORES Y TELEOPERADORAS COMO MÍNIMO 08 HORAS LECTIVAS EN ESTUDIOS DE SOFTWARE EN ENTORNO WINDOWS: PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, PERO COMO LO INDICA EL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO Y LAS BASES ESTÁNDAR PUBLICADAS POR EL OSCE, SOLO SE DEBE ACREDITAR LOS REQUISITOS DEL PERSONAL CLAVE Y COMO LO ESTABLECEN LAS BASES LAS TELEOPERADORAS NO SON PERSONAL CLAVE. TAMBIÉN EN EL PUNTO 5.2.3 PERSONAL NO CLAVE, PAGINA 25 DE LAS BASES, ESTABLECEN LA FORMA DE ACREDITACIÓN DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL NO CLAVE LO QUE ESTÁ DETALLADO EN LA PÁGINA 26 DE LAS BASES, EN ACREDITACIÓN DEL PERSONAL NO CLAVE, DONDE ESTABLECEN QUE LA ACREDITACIÓN SE REALIZARÁ A LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO Y NO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS. OBSERVAMOS QUE SOLICITEN ACREDITAR LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL NO CLAVE TELEOPERADORAS Y POR LO TANTO QUE ESTA EXIGENCIA SE ELIMINE DE LOS REQUISITOS DE CALIFICACION PORQUE ESTOS REQUISITOS SE ACREDITARÁN POR EL POSTOR GANADOR A LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 3.2

Literal: B.1.1.

Página: 39

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

LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO

Análisis respecto de la consulta u observación:

El postor Observa . Lo requisitos para acreditar al personal clave y no clave, están considerados como requisitos de calificación , debiendo presentarse en la oferta del postor . POR LO TANTO SE ACLARA SU OBSERVACION.

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-ESSALUD/RACAJ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACION ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL CAJAMARCA.

Ruc/código :	20602776248	Fecha de envío :	15/05/2023
Nombre o Razón social :	COMPAÑIA NADQUIISO SAC	Hora de envío :	22:30:25

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

LOS POSTORES QUE DECLAREN EN EL ANEXO N° 1 TENER LA CONDICIÓN DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, SOLICITAMOS SE ACREDITA UNA EXPERIENCIA DE S/ 80,000.00 (OCHENTA MIL CON 00/100), DE ESTA MANERA TAMBIEN SE ESTARIA DANDO OPORTUNIDAD A LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE PODER PARTICIPAR EN EL PROCESO CONVOCADO

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** C **Página:** 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El postor consulta sobre la experiencia en la especialidad para la Micro y pequeña empresa, solicitando sea de S/.80,000.00 . Al respecto el Comité de Selección manifiesta que se tendrá en cuenta el importe de S/80,000.00 para las empresas que acrediten la condición de Micro y pequeña empresa . POR LO TANTO SE ACOGE SU CONSULTA.

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

Para acreditar la experiencia del postor en la especialidad en caso sea Micro y pequeña empresa será de S/.80,000.00.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-7-2023-ESSALUD/RACAJ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACION ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESALUD EN LINEA QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL CAJAMARCA.

Ruc/código :	20602776248	Fecha de envío :	15/05/2023
Nombre o Razón social :	COMPANIA NADQUIISO SAC	Hora de envío :	22:30:25

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

TAMBIEN SE PODRIA CONSIDERAR COMO SIMILARES LAS CAPACITACION DE 50 HORAS EN OFIMATICA PARA LAS SUPERVISORAS Y DE ESTA MANERA GENERAR MAYOR CANTIDAD DE POSTORES

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.1.1. **Página:** 39

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El postor consulta sobre la capacitación de 50 horas en OFIMATICA para la supervisoras. Al respecto el Comité de Selección manifiesta que se aceptará lo solicitado teniendo en cuenta que tiene relación a lo solicitado en las Bases del procedimiento. POR LO TANTO SE ACOGE SU CONSULTA.

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

En las capacitaciones del personal clave se tendrá en cuenta capacitacion de 50 horas en OFIMATICA.