

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

Ruc/código :	20604632642	Fecha de envío :	23/09/2024
Nombre o Razón social :	YCMA INGENIEROS S.A.C.	Hora de envío :	20:14:10

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

PAGINA 24 DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS  
C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Se solicita al comité de selección ampliar los servicios similares a:  
servicio de contact center en el sector publico y/o servicio de call center y/o servicio de llamadas inbound y/o servicio de llamadas con agente y/o servicios de administración de centros de control y/o monitoreo.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: REQUISITOS      Página: 24

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

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

El comité de selección aclara que respecto a su consulta sobre la ampliación de los servicios considerados como "similares" para incluir "administración de centros de control y/o monitoreo", que el objetivo del presente proceso es seleccionar a un proveedor que cuente con experiencia específica en la prestación de atención al cliente a través de agentes, enfocados en la recepción y gestión de llamadas telefónicas y mensajería por medios digitales. Por esta razón, la experiencia que buscamos debe estar alineada con servicios como "contact center", "call center", "servicios de llamadas inbound" o "servicios de llamadas con agente", que reflejan las habilidades y competencias necesarias para la función de atención directa a los usuarios. Consideramos que los servicios de "administración de centros de control y/o monitoreo" tienen un enfoque más estratégico y de supervisión, y no se relacionan directamente con la operación específica de atención de llamadas y mensajes que se requiere en este proceso. En consecuencia, no podemos ampliar los servicios considerados como "similares" a los servicios mencionados.

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

null

Entidad convocante : GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	26/09/2024
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	13:09:55

**Observación: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS ¿ CONTACT CENTER ¿ OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD.

**OBSERVACIÓN:**

Observamos que en los documentos de admisión de la oferta técnica en el inciso d.1 indican que se presente el:

- Listado del personal propuesto junto con el currículum documentado para la verificación del cumplimiento de los términos de referencia (Del perfil del agente)

En este sentido solicitamos que precisen que documentos deben componer el curriculum vitae, esto en aras de brindar mayor claridad respecto a lo solicitan.

Según las bases estándar del capítulo de SERVICIOS se prevé lo que es REQUISITOS DE CALIFICACION o FACTORES DE CALIFICACION, en este se debe incluir la capacidad técnica del personal que se presentara en la oferta, lo que incluye LOS ESTUDIOS del personal, las CAPACITACIONES y la EXPERIENCIA LABORAL, esto en aras de brindar mayor transparencia y no vulnerar el reglamento de las contrataciones del estado que menciona:

29.8. El área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.

Habiendo mencionado eso, solicitamos se acoja nuestra observación para llevar un proceso TRANSPARENTTE.

**Acápito de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 2.2.1.1      **Literal:** d.1      **Página:** 15

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

a) transparencia Reglamento de las contrataciones del estado 29.8

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

El Comité de Selección acoge parcialmente la observación. Se precisará que documentos deben componer el contenido mínimo de los currículum vitae de los agentes propuestos.

Así también, de acuerdo a los Tableros de Requisitos de Calificación y Factores de Evaluación - Versión N°3 aprobado mediante Resolución N°D000225-2022-OSCE-PRE, solo corresponde consignar requisitos de calificación al personal clave, el cual cuenta con grado o título profesional. Por lo que, teniendo en cuenta que el perfil de los agentes solicitados no tienen la categoría de personal clave, según los términos de referencia, no se consignará como requisito de calificación, no obstante, la evaluación de los currículum vitae de los agentes se solicitará en la documentación obligatoria para la Admisión de la oferta, puesto que resulta fundamental la evaluación del perfil de los agentes para asegurar el desarrollo óptimo del servicio a contratar.

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

- Estudios Formales: Estudios técnicos culminados, acreditado con el Título a nombre de la Nación. En caso de Universitario, una constancia o certificado de estudios de haber culminado como mínimo el sexto semestre o ciclo. Para ambos casos, de cualquier carrera profesional o carrera técnica.

- Capacitación en ofimática con 48h lectivas como mín., nivel mín. básico.

- Capacitaciones relacionadas: Certificados de capacitaciones, cursos o talleres que estén directamente relacionados con las funciones de atención al cliente, contact center o manejo de llamadas inbound y mensajería pudiendo ser otorgados por la misma empresa, con vigencia no mayor a 05 años contados desde la fecha de presentación de la oferta, y 32 horas lectivas o 02 créditos.

**Entidad convocante :** GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
**Nomenclatura :** AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
**Nro. de convocatoria :** 1  
**Objeto de contratación :** Servicio  
**Descripción del objeto :** CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

---

- Experiencia Laboral: Constancias de trabajo, contratos o certificados de experiencia que acrediten la labor previa del agente en servicios similares al objeto de la convocatoria, de acuerdo con lo señalado en los términos de referencia.

Entidad convocante : GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	26/09/2024
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	13:09:55

**Observación: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS ¿ CONTACT CENTER ¿ OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD.

OBSERVACIÓN:

Observamos que en los documentos de admisión de la oferta técnica en el inciso d.2 indican que se presente una:

- d.2. Declaración jurada de encontrarse en planilla o su incorporación de ser ganador

Con respecto a este punto, solicitamos al comité de selección especificarlo mas detalladamente en aras de no generar confusión al postor.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 2.2.1.1      **Literal:** d.2      **Página:** 15

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

a) transparencia

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

El comité de selección acoge la observación, por lo que se procede a elaborar dos formatos de Declaración Jurada indicando la información clara y precisa de su contenido, al cual todos los postores deberán ajustarse.

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

La declaración Jurada solicitada en los términos de referencia debe contener la siguiente información:

- En caso del personal que se encuentra en planilla: Una declaración Jurada en la que se detalle que los agentes propuestos ya se encuentran en la planilla del postor, indicando los nombres y apellidos, DNI, cargos y fecha de incorporación, de acuerdo con la legislación laboral vigente. (Formato N°1)

- En caso de incorporación posterior a la adjudicación: Una declaración jurada en la que el proveedor se compromete a incorporar al personal propuesto a su planilla en caso de resultar ganador del proceso de selección, cumpliendo con todos los derechos y beneficios laborales establecidos por Ley. (Formato N°2).

Entidad convocante : GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	26/09/2024
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	13:09:55

**Consulta: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS ¿ CONTACT CENTER ¿ OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD.

CONSULTA:

Con respecto a la EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD, consultamos al área usuaria si se tomara en cuenta la experiencia empresarial en ATENCION AL CLIENTE en el sector salud como objeto similar o igual a la convocatoria, esto en aras de fomentar la participación de postores y tener un proceso más competente, solicitamos se acoja nuestra consulta.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: C      **Página: 24**

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

b) Libre concurrencia

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

El Comité de Selección aclara que el objeto de la convocatoria se enfoca en la contratación del servicio de atención de llamadas telefónicas - Contact Center. En ese sentido, la experiencia considerada como relevante debe estar relacionada directamente con la operación y gestión de servicios de contact center, específicamente para la atención de llamadas telefónicas y mensajería en canales digitales. Por lo que, Atención al cliente en el sector salud, al ser una actividad amplia y general, no garantiza el empleo de los medios tecnológicos que requiere el área usuaria, para cumplir con la finalidad pública, por lo tanto no será tomado en cuenta.

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

null

Entidad convocante : GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	26/09/2024
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	13:09:55

**Observación: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS ¿ CONTACT CENTER ¿ OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD.

CONSULTA:

Con respecto a la REMUNERACION DEL PERSONAL, solicitamos que se mencione cual es la REMUNERACION que ustedes han contemplado en su estudio de mercado, ya que no se menciona en las bases del proceso, solicitamos nos precisen que remuneración debemos pagar al personal, debido a que este monto REPERCUTE DIRECTAMENTE en el monto que presentaremos en la oferta. Solicitamos que se precise este punto.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.1      **Literal:** 1      **Página:** 19

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

a) transparencia

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

El Comité de Selección no acoge la observación, aclarando que, como parte del proceso de convocatoria, el área usuaria ni el Comité de Selección no establecen sueldos de los agentes de contact center. La determinación de la remuneración y los beneficios para el personal propuesto es responsabilidad exclusiva del proveedor, quien deberá asegurar que los sueldos cumplan con todos los beneficios y obligaciones establecidas por la legislación laboral vigente (de acuerdo al Régimen General). Es fundamental que la remuneración ofrecida a los gentes esté acorde a las responsabilidades del servicio y cumpla con las normas de empleo vigente, garantizando tanto el bienestar del personal como la calidad del servicio ofertado.

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

null

Entidad convocante : GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

Ruc/código :	20304289512	Fecha de envío :	27/09/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PERU S.A.	Hora de envío :	16:45:46

**Consulta: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

Se debe considerar personal nuevo para este servicio o se podrá optar por el traspaso del personal actual.

**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 Comité de Selección aclara que el personal propuesto debe pertenecer a la planilla de su empresa. La contratación puede incluir personal nuevo o personal ya existente en la planilla de su empresa, siempre que cumplan con los perfiles, competencias y condiciones establecidas en los términos de referencia de la convocatoria. Esto significa que no se considera el traspaso del personal que actualmente presta servicios en el contact center del IRO como parte del proceso.

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

null

Entidad convocante : GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

Ruc/código :	20304289512	Fecha de envío :	27/09/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PERU S.A.	Hora de envío :	16:45:46

**Consulta: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

Confirmar si debemos incluir en la propuesta uniformes / Laptops / Mobiliario / correo corporativo / celular

**Acápites 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 Comité de Selección aclara que la provisión de uniformes y auriculares será responsabilidad del proveedor que adjudique. Por lo tanto, estos recursos deben ser considerados e incluidos en su propuesta.

El mobiliario, equipos de cómputo, correo institucional, software de llamadas y mensajería, serán proporcionados directamente por el Instituto Regional de Oftalmología (IRO), por lo tanto no es necesario incluir estos elementos en su propuesta.

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

Los agentes deben presentarse durante la prestación del servicio con el uniforme que le brindará el proveedor adjudicatario, así también deben contar con auriculares que deben ser suministrados por el proveedor que adjudique. El mobiliario, equipos de cómputo, correo institucional, software de llamadas y mensajería, serán proporcionados directamente por el Instituto Regional de Oftalmología (IRO)

Entidad convocante : GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

Ruc/código :	20304289512	Fecha de envío :	27/09/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PERU S.A.	Hora de envío :	16:45:46

**Consulta: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

Los importes de los sueldos para los agentes los define el postor o el Instituto

**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 Comité de Selección absolvió la observación en el N°5.

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

null

Entidad convocante : GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

Ruc/código :	20304289512	Fecha de envío :	27/09/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PERU S.A.	Hora de envío :	16:45:46

**Consulta: Nro. 9**

**Consulta/Observación:**

Se debe de considerar EMO de ingreso y salida para el personal

**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 Comité de Selección aclara que es obligatorio que el proveedor que adjudique contemple la realización de los EMO como parte de su propuesta, debiendo ser considerado y cubierto por el proveedor como parte de la suscripción del contrato para la prestación del servicio.

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

Los exámenes médicos ocupacionales (EMO) de ingreso deben realizarse antes de la suscripción del contrato para cada agente propuesto y presentarse como parte de la documentación requerida para la firma del contrato. El costo asociado a la realización de los EMO, deberá ser asumido por el proveedor adjudicatario.

Entidad convocante : GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

Ruc/código :	20304289512	Fecha de envío :	27/09/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PERU S.A.	Hora de envío :	16:45:46

**Consulta:** Nro. 10

**Consulta/Observación:**

¿Cuánto tiempo tomara la inducción para el conocimiento y manejo de la plataforma?

**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 Comité de Selección aclara que la inducción para el conocimiento y manejo de la plataforma tendrá una duración no mayor a siete (07) días calendario, de acuerdo a los términos de referencia. Durante este periodo el personal recibirá capacitación completa sobre el uso de la plataforma de llamadas y mensajería, así como los procedimientos y protocolos de atención específicos de nuestros contact center. El proveedor debe asegurar que su personal esté disponible y comprometido durante todo el proceso de inducción para garantizar un adecuado manejo de la plataforma y la calidad en la prestación del servicio.

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

null

Entidad convocante : GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

Ruc/código :	20304289512	Fecha de envío :	27/09/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PERU S.A.	Hora de envío :	16:45:46

**Consulta:** Nro. 11

**Consulta/Observación:**

Contemplan algún diseño para el uniforme? (Logo de IRO o de la tercera)

**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 Comité de Selección aclara que el personal debe usar el uniforme institucional del proveedor, el cual debe llevar exclusivamente el logo de su empresa. Es responsabilidad del proveedor garantizar que el uniforme sea utilizado de manera correcta durante la jornada laboral de lunes a viernes.

Respecto a los días sábados, se permite el uso de un uniforme casual, si así lo considera pertinente el proveedor, manteniendo siempre una presentación profesional acorde a los estándares del servicio prestado.

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

El uniforme que vestirán los agentes debe llevar el logo del proveedor. Los días sábados, se permitirá el uso de un uniforme casual, si así lo considera pertinente el proveedor, manteniendo siempre una presentación profesional acorde a los estándares del servicio prestado.

Entidad convocante : GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

Ruc/código :	20304289512	Fecha de envío :	27/09/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PERU S.A.	Hora de envío :	16:45:46

**Consulta:** Nro. 12

**Consulta/Observación:**

¿Cuáles serían las funciones del supervisor?

**Acápites 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 Comité de Selección aclara que no se requiere la designación de un supervisor por parte del proveedor, para el servicio de contact center, de acuerdo a los términos de referencia de las Bases. Sin embargo, cualquier coordinación, comunicación o gestión relacionada con el desempeño y operación de los agentes se realizará directamente a través del representante legal del proveedor, quien actuará como el punto de contacto oficial con el Instituto Regional de Oftalmología (IRO).

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

null

Entidad convocante : GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

Ruc/código :	20304289512	Fecha de envío :	27/09/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PERU S.A.	Hora de envío :	16:45:46

**Consulta: Nro. 13**

**Consulta/Observación:**

¿Qué tipo de reporte van a solicitar todos los meses?

**Acápites 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 Comité de Selección aclara que el Instituto Regional de Oftalmología (IRO) proporcionará acceso a su plataforma de atención (CEREZA y NewIP) al proveedor para que pueda monitorear el desempeño de su personal y generar los reportes necesarios. Estos reportes permitirán un seguimiento detallado de las actividades de los agentes y del cumplimiento de los estándares del servicio requeridos.

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

Los reportes a generar incluirán:

- Asistencia y puntualidad: Registro de horas trabajadas, faltas y tardanzas del personal.
  - Nivel de Actividad: Número de llamadas y mensajes atendidos por cada agente a través de CEREZA y NewIP.
  - Tiempos de pausa y desconexión: Duración y frecuencia de pausas durante el turno, así como desconexiones del sistema.
  - Evaluación de calidad del servicio: Resultados de auditorías internas que evalúen la adherencia a protocolos, tono de voz, empatía y efectividad en la resolución de problemas.
  - Tiempo de respuesta y resolución: Tiempo promedio de atención por llamada y mensaje, tiempos de espera de los usuarios y tasa de resolución de casos en el primer contacto.
  - Nivel de servicio diario y mensual: Porcentaje de llamadas/mensajes atendidos dentro del tiempo establecido como óptimo.
- Registro de incidencias de atención: Número y tipo de problemas encontrados por los agentes al atender a los usuarios, y como fueron resueltos.
- Casos escalados.

Entidad convocante : GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

Ruc/código :	20304289512	Fecha de envío :	27/09/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PERU S.A.	Hora de envío :	16:45:46

**Consulta:** Nro. 14

**Consulta/Observación:**

En caso de una falta justificada, ¿Cuánto tiempo tenemos para la reposición?

**Acápites 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 Comité de Selección aclara que en caso de una falta justificada por parte de algún agente del contact center, por motivos de salud, fuerza mayor o cualquier otra razón aceptable, el proveedor deberá asegurar la reposición de personal de forma inmediata para mantener la continuidad del servicio con los cuatro (04) agentes, tal como se establece en los términos de referencia. La reposición debe hacerse de manera que no afecte la operación del contact center y garantice que el equipo cumpla con los estándares de atención y el número de agentes requeridos.

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

En caso de una falta justificada por parte de algún agente del contact center, por motivos de salud, fuerza mayor o cualquier otra razón aceptable, el proveedor deberá asegurar la reposición de personal de forma inmediata para mantener la continuidad del servicio con los cuatro (04) agentes, tal como se establece en los términos de referencia. La reposición debe hacerse de manera que no afecte la operación del contact center y garantice que el equipo cumpla con los estándares de atención y el número de agentes requeridos.

Entidad convocante : GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

Ruc/código :	20304289512	Fecha de envío :	27/09/2024
Nombre o Razón social :	MANPOWER PERU S.A.	Hora de envío :	16:45:46

**Consulta: Nro. 15**

**Consulta/Observación:**

Por favor confirmar que el servicio es una intermediación laboral

**Acápites 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 Comité de Selección aclara que el servicio solicitado corresponde a una intermediación laboral. Esto significa que el proveedor que adjudique será responsable de contratar y supervisar al personal que brindará el servicio de atención telefónica en el contact center del Instituto Regional de Oftalmología (IRO).

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

null

Entidad convocante : GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	27/09/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	21:25:06

**Observación: Nro. 16**

**Consulta/Observación:**

**EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD:**

Servicio de contact center en salud, servicio de call center, servicio de llamadas inbound, servicios de llamadas con agente.

Solicitamos al comité de selección que en los REQUISITOS DE CALIFICACION ¿ EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD se considere y se AÑADA a los siguientes servicios como acreditación:

- Atención al cliente
- Módulos de atención al asegurado
- Otorgamiento de citas medicas

Esto debido a que el servicio requiere según los términos de referencia pág. 19-20 (Descripción del servicio) inciso B); C); D); E), una empresa que este directamente relacionada con los servicios de ATENCION AL CLIENTE, MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO Y OTROGAMIENTO DE CITAS MEDICAS.

Solicitamos al comité de selección AÑADIR dichos servicios como acreditación de EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD, requiriendo servicios que también estén directamente relacionados con el servicio a contratar.

**Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 26**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

El Comité de Selección acoge parcialmente la observación, por tanto, se incluirán como servicios similares a los siguientes: Módulos de atención al asegurado por el Seguro Integral de Salud (SIS) y el otorgamiento de citas médicas, pues estos servicios se consideran directamente relacionados con la naturaleza de la atención que se brindará en el contact center del Instituto Regional de Oftalmología.

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

Se consideran servicios similares a los siguientes: servicio de call center, servicio de llamadas inbound, servicio de llamadas con agente, servicio de cobranza por teléfono, módulos de atención al asegurado por el Servicio Integral de Salud (SIS) y otorgamiento de citas médicas.

Entidad convocante : GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

Ruc/código :	20605450602	Fecha de envío :	27/09/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION IVEX SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:48:13

**Observación: Nro. 17**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

**DEL PERFIL DEL AGENTE:**

Personal con estudios universitarios y/o técnicos culminados o en progreso

Observando este punto con respecto al perfil del agente, solicitamos ACLARACION por que se menciona términos confusos generando AMBIGÜEDAD, debido a que no especifica si los requerimientos académicos de los agentes son o CULMINADOS o EN PROGRESO, solicitamos se acoja nuestra observación y que en las bases es especifique de esta manera:

- DEL PERFIL DEL AGENTE

Personal con estudios culminados universitarios y/o técnicos de cualquier carrera.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: 1      **Página: 22**

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

a) Transparencia

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

El Comité de Selección acoge parcialmente la observación, puesto que se debe asegurar una mayor claridad, ya que los requisitos mínimos tienen como objetivo asegurar que el personal cuente con la formación académica necesaria para desempeñar sus funciones con calidad en el servicio de contact center.

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

Perfil de agente:

Para estudios técnicos: El personal propuesto deberá contar con estudios técnicos concluidos, con una duración mínima de 3 años.

Para estudios universitarios: El personal propuesto deberá haber cursado al menos 6 semestres académicos, equivalentes a 3 años de estudios universitarios.

Entidad convocante : GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

Ruc/código :	20605450602	Fecha de envío :	27/09/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION IVEX SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:48:13

**Observación: Nro. 18**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

- Se consideran servicios similares a los siguientes servicios: Servicio de contact center en salud, servicio de call center, servicio de llamadas inbound, servicios de llamadas con agente.

Habiendo observado las bases del procedimiento de selección, consultamos al comité de selección si la experiencia también se podrá acreditar considerando también los servicios de:

OTORGAMIENTO DE CITAS MEDICAS; ATENCION AL CLIENTE Y APOYO A LOS MODULOS DE ATENCION AL CLIENTE ASEGURADO en el SECTOR SALUD

Esto en aras de que el servicio de ATENCION AL CLIENTE está directamente relacionado con este procedimiento de selección, solicitamos al comité de selección acoger nuestra consulta y considerar dichos servicios también como experiencia empresarial.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: C      **Página: 26**

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

a) Libertad de Concurrencia e) Equidad

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

Respondido en el punto 16.

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

null

Entidad convocante : GOBIERNO REGIONAL DE LA LIBERTAD-INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGIA  
Nomenclatura : AS-SM-15-2024-IRO/CS-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION SERVICIO DE ATENCION DE LLAMADAS TELEFONICAS CONTACT CENTER

Ruc/código :	20605450602	Fecha de envío :	27/09/2024
Nombre o Razón social :	CORPORACION IVEX SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:48:13

**Consulta:** Nro. 19

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita en los documentos para la admisión de la oferta:

d.1 Listado del personal propuesto junto con el currículum documentado para la verificación del cumplimiento de los términos de referencia (Del perfil del agente)

Con respecto al punto mencionado solicitamos al comité de selección ACLARARLO y mencionar que es lo que se presentara como acreditación.

Es decir, ¿la capacitación de ofimática de cuantas horas lectivas será como mínimo?

Solicitamos aclaración de este punto.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 2.2.1      Literal: d.1      **Página:** 17

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

a) Transparencia

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

El Comité de Selección aclara que con respecto a la capacitación en ofimática se requiere que los agentes propuestos cuenten con una formación mínima de 48 horas lectivas en el uso de herramientas de ofimática. Esta capacitación debe incluir conocimientos en el manejo básico de programas como Office, correo electrónico, internet u otros equivalentes, necesarios para desempeñar de manera eficiente las tareas propias del contact center.

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

Contenido del currículum documentado de los agentes propuestos:

Capacitación en ofimática con 48 horas lectivas como mínimo, nivel mínimo: básico. Incluye programas de Office, correo electrónico, internet u otros equivalentes. La acreditación de esta capacitación debe presentarse mediante certificados emitidos por universidades, institutos, centros de información técnica, o cualquier otro documento oficial que demuestre que el agente ha completado la cantidad mínima de horas lectivas requeridas.