

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ESSALUD-INCOR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL ASEGURADO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR - INCOR

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/02/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	16:58:51

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Formación académica: En el punto B.1 indica que la formación académica de las once (11) personas pueden ser estudiantes universitarios y/o carrera técnica, la misma que puede ser con estudios en curso o ya culminadas de las carreras de Saludo afines, Administración de empresas, contabilidad, computación e informática y/o turismo y Hotelería y/o ciencias de la comunicación.

Consulta:

Sin embargo en la página 26 se menciona que a partir del segundo ciclo en adelante se considera como mínimo de formación académica de estudios universitarios y/o carrera técnica. ¿Es factible considerar ese párrafo como formación académica en el punto B.1?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.1 **Página: 31**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta, para lo cual se recibe NOTA N° 026-OARMyR-DIR-INCOR-ESSALUD-2024 donde el área usuaria precisa que, para la formación académica del personal destacado, se está solicitando a once (11) personas que estén cursando el segundo ciclo en adelante, y pueden ser estudiantes universitarios y/o carrera técnica, o que hayan culminado alguna de las siguientes carreras como: Salud o a fines, o Administración de empresas o contabilidad o computación e informática o turismo y Hotelería o ciencias de la comunicación.

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

El área usuaria precisa que, para la formación académica del personal destacado, se está solicitando a once (11) personas que estén cursando el segundo ciclo en adelante, y pueden ser estudiantes universitarios y/o carrera técnica, o que hayan culminado alguna de las siguientes carreras como: Salud o a fines, o Administración de empresas o contabilidad o computación e informática o turismo y Hotelería o ciencias de la comunicación.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ESSALUD-INCOR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL ASEGURADO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR - INCOR

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	28/02/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	16:58:51

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE: para el puesto de Terminalista, se solicita dos (02) años de experiencia como mínimo en trabajos o prestaciones relacionadas con el Servicio de Atención al Asegurado o Atención al cliente del personal requerido como terminalista.

Consulta:

Respecto a este punto, en base a nuestra experiencia en el rubro de Atención al Asegurado, un operador con 06 meses de experiencia, ya puede contar con los conocimientos técnicos y teóricos para realizar las labores de Servicio de atención al asegurado, sin dificultad alguna. Además que 06 meses de experiencia tiene concordancia con la banda salarial. ¿Es factible considerar 06 meses de experiencia como mínimo para el personal clave, con el fin de generar más oportunidades laborales a la población?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.2 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta, para lo cual se recibe NOTA N° 026-OARMyR-DIR-INCOR-ESSALUD-2024 donde el área usuaria precisa que, respecto a la experiencia del personal clave, se está solicitando dos (02) año de experiencia como mínimo en trabajos o prestaciones relacionadas con el Servicio de Atención al Asegurado o Atención al cliente del personal requerido como terminalista, dicho tiempo de experiencia obedece al trato que deberá de tener el terminalista con el paciente, como por ejemplo el contacto visual y verbal, la cordialidad y la paciencia, son factores fundamentales para que el paciente o el familiar de este se sienta satisfecho, por lo tanto, el personal destacado deberá de cumplir con dicha experiencia.

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

El área usuaria precisa que, respecto a la experiencia del personal clave, se está solicitando dos (02) año de experiencia como mínimo en trabajos o prestaciones relacionadas con el Servicio de Atención al Asegurado o Atención al cliente del personal requerido como terminalista, dicho tiempo de experiencia obedece al trato que deberá de tener el terminalista con el paciente, como por ejemplo el contacto visual y verbal, la cordialidad y la paciencia, son factores fundamentales para que el paciente o el familiar de este se sienta satisfecho, por lo tanto, el personal destacado deberá de cumplir con dicha experiencia.

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-3-2024-ESSALUD-INCOR-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL ASEGURADO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN DEL INTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR - INCOR

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	28/02/2024
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	22:21:09

Observación: Nro. 3
Consulta/Observación:
Observamos que el comité de selección solicita:

ESTRUCTURA DE COSTOS

EL CONTRATISTA Deberá presentar la estructura de costos al momento de la presentación de propuesta deberá considerar todas las remuneraciones y beneficios de acuerdo a Ley, a fin que el personal destacado cumpla con la ejecución del servicio sin interrupciones por situaciones de remuneraciones bajas o mal pago.

Se debe tener en cuenta que dicho proceso es de SISTEMA DE CONTRATACION (SUMA ALZADA) tal y como lo indica en las mismas bases de proceso de la página 14, numeral 1.5, y también en las mismas bases del proceso en su página 18 numeral j)), indica que la ESTRUCTURA DE COSTOS será presentado para el perfeccionamiento del contrato, es decir para la empresa que obtuvo la buena pro.

En tanto solicitamos al comité de selección SUPRIMIR dicho requisito, ya que así lo ordena en su PRONUNCIAMIENTO 1344-2017/OSCE-DGR., QUE DICE LO SIGUIENTE: Deberá tener en cuenta, para la suscripción del contrato que la estructura de costos presentada por el postor adjudicado con la Buena Pro deberá contener el detalle de todos los conceptos aplicables de acuerdo a ley y REITERAMOS QUE su estructura de costos sea presentada para la FIRMA DE CONTRATO.

Acápite de las bases : **Sección:** Específico **Numeral:** 7 **Literal:** b **Página:** 25
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

RDLCE PRINCIPIOS i) equidad

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta, para lo cual se recibe NOTA N° 026-OARMYR-DIR-INCOR-ESSALUD-2024 donde el área usuaria precisa que, se deberá dejar sin efecto para la etapa de presentación de ofertas la presentación de la estructura de costos, asimismo, es de carácter obligatorio presentarlo para la etapa de perfeccionamiento de contrato, con la finalidad de corroborar la remuneración a otorga al colaborador destacado, teniendo siempre en consideración que, el postor asume la responsabilidad de asignar el sueldo al personal, sin embargo, es preciso señalar que mediante la suscripción de un contrato, ambas partes nos comprometemos a que la ejecución contractual se lleve a cabo sin interrupciones por situaciones de remuneraciones bajas o mal pagadas.

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

El área usuaria precisa que, se deberá dejar sin efecto para la etapa de presentación de ofertas la presentación de la estructura de costos, asimismo, es de carácter obligatorio presentarlo para la etapa de perfeccionamiento de contrato, con la finalidad de corroborar la remuneración a otorga al colaborador destacado, teniendo siempre en consideración que, el postor asume la responsabilidad de asignar el sueldo al personal, sin embargo, es preciso señalar que mediante la suscripción de un contrato, ambas partes nos comprometemos a que la ejecución contractual se lleve a cabo sin interrupciones por situaciones de remuneraciones bajas o mal pagadas.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ESSALUD-INCOR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL ASEGURADO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR - INCOR

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	28/02/2024
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	22:21:09

Observación: Nro. 4

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 400,000.00 (Cuatrocientos mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (5) 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.

Por lo cual se le solicita al comité de selección subir la experiencia del postor a 800,000.00 (Ochocientos mil con 00/100 Soles), con el objetivo de garantizar un mejor desenvolvimiento de la empresa acreedora de la buena pro y así mantener un servicio competente a la altura del objeto de contratación, manteniendo y garantizando más la eficacia en el servicio a contratar.

Acápite de las bases : Sección: Específico Numeral: 1 Literal: C Página: 30

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

RDLCE PRINCIPIOS f) Eficacia y eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta, para lo cual se recibe NOTA N° 026-OARMYR-DIR-INCOR-ESSALUD-2024 donde el área usuaria precisa que, para la experiencia del postor en la especialidad, el postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 400,000.00 (Cuatrocientos mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (5) 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, ya que de esta manera se obtuvo la pluralidad de postores en la indagación de mercado y se encuentra enmarcado dentro de lo establecido en el Reglamento de las Contrataciones del Estado.

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

El área usuaria precisa que, para la experiencia del postor en la especialidad, el postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 400,000.00 (Cuatrocientos mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (5) 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, ya que de esta manera se obtuvo la pluralidad de postores en la indagación de mercado y se encuentra enmarcado dentro de lo establecido en el Reglamento de las Contrataciones del Estado.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ESSALUD-INCOR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL ASEGURADO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR - INCOR

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	28/02/2024
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	22:21:09

Observación: Nro. 5

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

El postor adjuntara en su propuesta técnica el modelo de contrato con los términos de pago y cumplimiento de obligaciones, así como las causales de despido.

Señores miembros del comité de selección, vemos que en la sección específica de las bases de este proceso en la pagina 24, solicitan presentar en la propuesta técnica un modelo de contrato, lo cual no debería ser de parte obligatoria al presentar la propuesta ya que no es un requisito exigible según las bases estándar. Solicitamos SUPRIMIR este requerimiento.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 6 **Literal:** B **Página:** 24

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

RDLCE PRINCIPIOS a) Principio de transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara la consulta, para lo cual se recibe NOTA N° 026-OARMyR-DIR-INCOR-ESSALUD-2024 donde el área usuaria precisa que, se deberá de dejar sin efecto el siguiente punto: adjuntar en su propuesta técnica el modelo de contrato con los términos de pago y cumplimiento de obligaciones, así como las causales de despido, ya que, con la presentación del Anexo N°3 Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia, estaría cumpliendo con lo solicitado en los Términos de Referencia.

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

El área usuaria precisa que, se deberá de dejar sin efecto el siguiente punto: adjuntar en su propuesta técnica el modelo de contrato con los términos de pago y cumplimiento de obligaciones, así como las causales de despido, ya que, con la presentación del Anexo N°3 Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia, estaría cumpliendo con lo solicitado en los Términos de Referencia.