

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA, QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código : 20601819563

Nombre o Razón social : ICAPERU S.R.L.

Fecha de envío : 30/04/2024

Hora de envío : 07:15:43

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Solicitan para el perfeccionamiento de contrato, los antecedentes penales y judiciales no mayor a 3 meses de expedición. Al respecto notamos que no han considerado el certificado único laboral que se obtiene a través del ministerio de trabajo y promoción del empleo, que incluso las bases estandarizadas lo incluyen. Por ello pedimos que se incorpore la presentación de estos documentos en reemplazo de los antecedentes, los cuales serían solo si salieran observados los registros en el certificado laboral.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.3 **Literal:** n) **Página:** 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL comité acepta la observación, el CERTIADULTO/CERTIJOVEN tendra valides para acreditar los antecedentes del personal que ejecutara el servicio, para la firma de contrato

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA, QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20601819563	Fecha de envío :	30/04/2024
Nombre o Razón social :	ICAPERU S.R.L.	Hora de envío :	07:15:43

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

Podemos notar que los términos de referencia se encuentran ilegibles, lo cual no permite la revisión correcta de su contenido y limita la posibilidad de realizar consultas u observaciones respecto a estos, por lo que en aplicación al principio de transparencia pedimos publicar los términos de referencia de manera legible y clara.

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** -- **Página:** 22

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

TUO Ley de Contrataciones del Estado.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acepta su solicitud, se publicara en forma mas clara y legible

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

null

Entidad convocante :
Nomenclatura :
Nro. de convocatoria :
Objeto de contratación :
Descripción del objeto :

SEGURO SOCIAL DE SALUD
AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAY-1
1
Servicio
CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA, QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20601819563	Fecha de envío :	30/04/2024
Nombre o Razón social :	ICAPERU S.R.L.	Hora de envío :	07:15:43

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

Notamos que como experiencia del postor, solo consideran servicio call center, servicios de citas por teléfono, servicio de teleoperadora, servicio otorgamiento de citas, confirmación y seguimiento de citas.
Al respecto considerando que para la calificación solo piden en registro de intermediación laboral sin detalle o precisión alguna, consideramos que en virtud al principio de equidad así como transparencia y pluralidad de postores, no se debe limitar la experiencia a ese círculo, cuando por ejemplo la atención de módulos en sus mismos hospitales podrían ser válidas ya que la actividad es similar a la de citas por teléfono. por lo que pedimos acoger la observación y permitir o incluir también la experiencia en módulos de atención al asegurado para cumplir con este requisito de calificación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 39

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

TUO Ley de Contrataciones del Estado.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Al respecto precisar, que en el registro de Intermediación Laboral (RENEEIL) los postores deben tener la autorización para ejecutar servicios complementarios en servicio de call center y otorgamiento de citas en línea, y la experiencia a sustentar debe ser ejecutada en el ambito del sector salud. El comite considera que lo exigible en expericncia en la especialidad incluso para las REMYPES es un monto simbolico que realmente acredita experiencia en la especialidad, por lo que no acepta la observación del postor

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA, QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	30/04/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	15:11:43

Observación: Nro. 4

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Plan de vigilancia prevención y control de COVID 19 en el trabajo aprobado por el MINSA.

Por lo que no se encuentra de acuerdo con el literal requerido, debido a que se estableció como último día el Estado de Emergencia el 25 de mayo de 2023 según el Decreto Supremo 003-2023-SA, por lo que, es insulso requerir dichos literales, es por ello, que solicitamos al Comité de Selección SUPRIMIR todos los literales mencionados en las bases del proceso, ya que no se encuentra vigente el Plan de Prevención, Vigilancia y Control del COVID-19, de conformidad con lo establecido solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no vulnerar el Decretos Supremo, de lo contrario también estarían atentando en contra el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.3 **Literal:** 2.3 **Página:** 19

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En la actualidad se encuentra en vigencia la Directiva Administrativa N° 349-MINSA/DGIESP-2024, ¿Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2¿, aprobado por Resolución Ministerial N° 022-2024/MINSA, de fecha 13 de enero del 2024, motivo por el cual resulta necesario para la contratación del servicio, toda vez que este documento servirá para orientar las acciones y medidas preventivas y de bioseguridad en materia de prevención del COVID 19. por lo que no acepta la observación del postor

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA, QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	30/04/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	15:11:43

Observación: Nro. 5

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

DENOMINACION DE LA CONTRATACION

Contratación de una empresa de Intermediación Laboral servicio de otorgamiento de citas, a través de los canales telefónico y virtual de essalud en línea que administra la Red Asistencial Ayacucho.

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 AYACUCHO 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, 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.

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¿.

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 de la LCE y del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 3.1 Página: 22

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

RDLCE PRINCIPIOS Principio de Eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL comité de selección, precisa que lo exigible esta detallado en el anexo 2 de las bases estandares de los procesos de selección, y es parte del presente proceso de selección, y el comité no puede exigir documentación que no esta en el marco de la ley de contrataciones del estado y/o que ya estan detalladas y parametradas en las bases estandar de procesos de selección. No se acepta el requerimiento del postor.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA, QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código : 20393495406

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

Fecha de envío : 30/04/2024

Hora de envío : 15:11:43

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

DENOMINACION DE LA CONTRATACION

Contratación de una empresa de Intermediación Laboral servicio de otorgamiento de citas, a través de los canales telefónico y virtual de essalud en línea que administra la Red Asistencial Ayacucho.

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 AYACUCHO 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 perdida 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.

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¿.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no contratar a una empresa con alguna inhabilitación o impedida para contratar con el estado, de lo contrario estarían atentando en contra de la LCE y del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 3.1

Literal: 1

Página: 22

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

RDLCE PRINCIPIOS a) PRINCIPIO DE EFICIENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Nuevamente, reiteramos como comité de selección, precisa que lo exigible esta detallado en el anexo 2 de las bases estandares de los procesos de selección, y es parte del presente proceso de selección, y el comité no puede exigir documentación que no esta en el marco de la ley de contrataciones del estado y/o que ya estan detalladas y parametradas en las bases estandar de procesos de selección. No se acepta el requerimiento del postor.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA, QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	30/04/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	15:11:43

Observación: Nro. 7

Consulta/Observación:

ervamos que el comité de selección solicita:

DENOMINACION DE LA CONTRATACION

Contratación de una empresa de Intermediación Laboral servicio de otorgamiento de citas, a través de los canales telefónico y virtual de essalud en línea que administra la Red Asistencial Ayacucho.

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

Este hecho podría acarrear un error por parte de la entidad al evaluar y tomar en cuenta experiencia empresarial distinta al objeto de la convocatoria, lo que viciaría el proceso, en tal sentido solicitamos ser diligentes al momento de absolver las consultas.

De darse estos hechos acarrearían pérdida para la entidad y serian perjudicados los asegurados directamente debido a que el proceso podría tener indicios de nulidad de no solicitarse la precisión tanto de ser una empresa postora de intermediación laboral como de acreditar experiencia empresarial distinta al objeto de la convocatoria.

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, así como su experiencia empresarial sea solo 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.

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¿.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no contratar a una empresa que no tengas los permisos legales y formales para realizar actividades de intermediación laboral y que no tenga experiencia en el objeto de la convocatoria de intermediación laboral, de lo contrario estarían atentando en contra de la LCE y del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia así como estarían atentando directamente contra la LEY 27444 LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL b) principio de legalidad

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

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

RDLCE PRINCIPIOS a) Principio de Eficiencia y el LEY 27444(LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO G

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoje la observación, sin embargo recalcamos que el presente proseso de selección es un servicio de intermediación laboral, para servicios complementarios de call center y otorgamiento de citas

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

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAY-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA, QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

null

Entidad convocante :
Nomenclatura :
Nro. de convocatoria :
Objeto de contratación :
Descripción del objeto :

SEGURO SOCIAL DE SALUD
AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAY-1
1
Servicio
CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA, QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	30/04/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	15:11:43

Observación: Nro. 8

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Durante la vigencia del contrato la prestación del servicio se rige bajo los alcances de la resoluicon
¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿¿ SAR covid-2.

Por lo que no se encuentra de acuerdo con los literales requeridos debido a que se estableció como último día el Estado de Emergencia el 25 de mayo de 2023 según el Decreto Supremo 003-2023-SA, por lo que, es insulso requerir dichos literales, es por ello, que solicitamos al Comité de Selección SUPRIMIR todos los literales mencionados, ya que no se encuentra vigente todo lo que se refiere a la COVID-19, de conformidad con lo establecido solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no vulnerar el Decretos Supremo, de lo contrario también estarían atentando en contra el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: w Literal: w Página: 29

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En la actualidad se encuentra en vigencia la Directiva Administrativa N° 349-MINSA/DGIESP-2024, ¿Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2¿, aprobado por Resolución Ministerial N° 022-2024/MINSA, de fecha 13 de enero del 2024, motivo por el cual resulta necesario para la contratación del servicio, toda vez que este documento servirá para orientar las acciones y medidas preventivas y de bioseguridad en materia de prevención del COVID 19. por lo que no acepta la observación del postor

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA, QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	30/04/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	15:11:43

Observación: Nro. 9

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

A la firma de contrato

LOS CERTIFICADO DE SALUD DEL PERSONAL

Por lo que no se encuentra acorde, porque la entidad de ESSALUD también cuenta con médicos y ellos también pueden otorgar EL CERTIFICADO DE SALUD, por tal motivo solicitamos al comité de selección incorpore el termino ESSALUD, y así el personal pueda tramitar también dicho certificado tanto en el MINSA o en ESSALUD, o de medico particular con uso de especie valorada.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no vulnerar los derechos de la persona humana y por ende se precise los días que laborarán todo el personal, de lo contrario estarían atentando en contra el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** x **Literal:** x **Página:** 29

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

RDLCE-PRINCIPIOS a), b) y c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El ente rector Ministerio de Salud, se encuentra facultada para emitir dicho certificado, por lo que el comité de selección no acoje la observación

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA, QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	30/04/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	15:11:43

Observación: Nro. 10

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.

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 Teleoperadoras, 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, ELABORE 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 únicamente sea de (02 supervisores y 09 teleoperadoras) que 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: 29

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 precisa que el horario de ejecución del personal, para los días domingos y feriados si es con condición a programación a ser rotativos para cumplir con los descansos del personal.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA, QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	30/04/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	15:11:43

Observación: Nro. 11

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Acreditar la CAPACITACION DEL PERSONAL CLAVE del supervisor en los requisitos de calificación.

En tanto solicitamos al comité de selección que la CAPACITACION se acredite tanto del personal SUPERVISOR (02) Y TELEOPERADOR (09), 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.

Además, se debe tener en cuenta que el personal a destacar por la empresa realizara labores de contestar las llamadas y usar las computadoras para hacer los registros de las citas y revisión de información, este hecho implica que el personal a destacar deba tener los conocimientos esenciales de computación y/o ofimática.

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¿.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación, de lo contrario estarían atentando en contra de la LCE y el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** b.3 **Literal:** b.3.2 **Página:** 38

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

RDLCE PRINCIPIOS a) Principio de Eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoje la observación, señirse a las bases y requerimientos ya exigidos. Prevalece la pluralidad de postores.

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

null

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAY-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA, QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	30/04/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	15:11:43

Observación: Nro. 12

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Solo acreditar la EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE del supervisor en los requisitos de calificación.

Observamos que el Comité de Selección solo requiere la Experiencia Laboral del Supervisor, al respecto observamos y solicitamos que se MODIFIQUE en las Bases Integradas y requiera adjuntar en la Propuesta Técnica la Experiencia Laboral tanto del SUPERVISORES 02 Y DE Las TELEOPERADORAS 09 y quede de la siguiente manera:

- SUPERVISOR: Experiencia mínima en citas por teléfono (01) un año como supervisor, o (02) dos años en servicios de atención al cliente en Servicios Asistenciales brindamos a ESSALUD O MINSA o destacados a estas.
- TELEOPERADOR(A): Experiencia mínima 06 meses, en servicios de atención al cliente en Servicios Asistenciales brindados a ESSALUD O MINSA o destacados a estas.

Esto debido a que, el servicio requiere amplia experiencia laboral de todo el personal teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde al otorgamiento de citas médicas y se requiere personal con experiencia laboral el no solicitar ello podría ser causal de seleccionar a un postor que no tenga destreza en proveer personal que cumpla las características requeridas por la entidad y mucho peor el que no cumpla con los requerimientos técnicos mínimos, mas aun que se brinde un servicio ineficiente que perjudique directamente a la entidad contratante.

Además, se debe tener en cuenta que el personal a destacar por la empresa realizara labores de contestar las llamadas y usar las computadoras para hacer los registros de las citas y revisión de información de citas, este hecho implica que el personal a destacar deba tener los conocimientos esenciales de computación y/o ofimática.

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¿.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación, de lo contrario estarían atentando en contra de la LCE y su Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** b.4 **Literal:** b.4 **Página:** 38

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

RDLCE PRINCIPIOS a) Principio de Eficiencia.

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoje la observación, señirse a las bases y requerimientos ya exigidos. Prevalece la pluralidad de postores.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-4-2024-ESSALUD/RAAY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA, QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL AYACUCHO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	30/04/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	15:11:43

Observación: Nro. 13

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección adjunta:

LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

En tanto solicitamos al comité de selección que en las bases integradas adjunte los TERMINOS DE REFERENCIA LEGIBLES, ya que en las bases esta o se nota borrosa.

De lo contrario estarían atentando en contra del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: principio de transparencia.

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

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

RDLCE PRINCIPIOS Principio de transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observación, se publicara terminos de referencia legibles.

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

null