

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ESSALUD/RAPA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS E INFORMACION Y RECEPCION DE RECLAMOS A TRAVES DE LOS CANALES DE ATENCION TELEFONICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	17/07/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:55:02

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO NUMERAL 2.3

Literal ¿g¿ - Certificados de salud del personal destacado que brindará el servicio.

Según el Literal mencionado observamos que requieren el Certificado de Salud del personal, por lo que, realizamos la siguiente Observación al Comité de Sección:

¿Es indispensable presentar el Certificado de Salud, o también se puede presentar una Constancia?

Solicitamos al Comité de Selección que para la firma del contrato el CERTIFICADO DE SALUD, sea emitido por la RED ASISTENCIAL, ya que en algunos casos el personal médico también labora en el sector MINSA Y ESSALUD, en aras de no generar gastos al personal, ya que hoy en día el alza de vida es muy notorio en nuestro país, y así poder amortiguar gastos innecesarios.

Por ello, solicitamos al Comité de Selección que nos precisen lo mencionado en aras de no tener confusión alguna y evitar inconvenientes al personal al momento de solicitar el Certificado de Salud, de la misma manera evitar gastos incensarios al personal, así como también prevenir observaciones por parte de la Red Asistencial.

De lo contrario estarían atentando en contra del REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO EN SUS PRINCIPIOS siguientes:

a) Libertad de concurrencia. Las Entidades promueven el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, DEBIENDO EVITARSE EXIGENCIAS Y FORMALIDADES COSTOSAS E INNECESARIAS. Se encuentra prohibida la adopción de prácticas que limiten o afecten la libre concurrencia de proveedores.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.3. Literal: y Página: 28

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

RDLCE- PRINCIPIOS a), b), c), d) y e) CONSTITUCION POLITICA DEL PERU

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria con Nota N° 078-U-ARMRC-RAPA-SALUD-2024, indica que:

No se acoge la observación.

Se requiere "Certificado de Salud."

"y) A la firma del Contrato el ganador de la buena pro deberá presentar lo siguiente :

(...)

CERTIFICADOS DE SALUD del personal destacado que brindará el servicio, (...)"

Se deberá tener en cuenta que el Certificado de salud puede ser emitido por una autoridad pública o privada que acredite gozar de buena salud física y mental o psicológica.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ESSALUD/RAPA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS E INFORMACION Y RECEPCION DE RECLAMOS A TRAVES DE LOS CANALES DE ATENCION TELEFONICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	17/07/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:55:02

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

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

Por lo que no se encuentra acorde con lo requerido ya que observamos que no se está respetando el día libre a la semana, es por ello que solicitamos y nos PRECISEN exactamente los días que deben laborar tanto el personal Supervisor y el Teleoperadora, 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 únicamente sea de (02 Supervisores y 08 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.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7. Literal: 7.1. Página: 28

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 área usuaria con Nota N° 078-U-ARMRC-RAPA-SALUD-2024, indica que:
No se acoge la observación. La empresa contratante deberá de contar con el personal requerido conforme a los días y horarios solicitado por la Entidad en los Términos de Referencia, debiendo la empresa no vulnerar el artículo 25 de la Constitución Política del Perú. Asimismo, el presente requerimiento es concordante con la necesidad de la Entidad para el cumplimiento de la finalidad pública conforme se regula en el artículo 16 del TUO de la Ley 30225.

Asi mismo mencionar que, en las bases Administrativas ni en los términos de referencia y en ninguno de sus extremos no restringe el derecho del descanso semanal del personal destacado, corresponde a la empresa contratada la organización y el manejo del día de descanso del personal a su cargo, de conformidad a lo señalado en la Constitución Política del Perú.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ESSALUD/RAPA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS E INFORMACION Y RECEPCION DE RECLAMOS A TRAVES DE LOS CANALES DE ATENCION TELEFONICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	17/07/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:55:02

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

Señores miembros del comité de selección:

Observamos que en las bases indican la Remuneración Mínima Neto correspondiente al Personal Teleoperador (a), sería el monto de S/1,000.00, sin embargo, el 3 de abril de 2022, se publicó el Decreto Supremo No. 003-2022-TR, a través del cual se determinó incrementar la RMV de los trabajadores de la actividad privada a S/ 95.00, por lo que la RMV aumentará de S/ 930.00 a S/ 1,025.00, también debemos tener presente que posiblemente haya un aumento de la REMUENRACION MINIMA VITAL, por parte del gobierno de turno, es por ello que solicitamos al Comité de Selección MODIFICAR en las Bases la Remuneración Neta Mensual de los personales, de acuerdo a ello solicitamos ACOJAN nuestra observación en aras de no generar confusión alguna, al momento de hacer el pago al personal, de lo contrario estarían atentando en contra del Decreto Supremo y el Nuevo Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: a) Libertad de Concurrencia, b) Igualdad de trato, c) Transparencia, d) Competencia, y e) Equidad.

Acápíte de las bases : Sección: Específico Numeral: 7. Literal: 7.2. Página: 29

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

Decreto Supremo No. 003-2022-TR RDLCE PRINCIPIOS RDLCE LCE a), b), c), d) y e)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria con Nota N° 078-U-ARMRC-RAPA-SALUD-2024, indica que:

No se acoge la observación. La remuneración mínima neto, por cada Cargo, se encuentran establecidos en los Términos de Referencia. A cada trabajador le corresponde el monto fijado por la Entidad más otros derechos laborales que le corresponda (por ejemplo asignación familiar, de ser el caso).

Se deberá tener en cuenta que: La remuneración mínima vital es el mínimo legal que debe recibir un trabajador antes de deducciones, mientras que la remuneración neta es el salario real después de deducciones y retenciones.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ESSALUD/RAPA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS E INFORMACION Y RECEPCION DE RECLAMOS A TRAVES DE LOS CANALES DE ATENCION TELEFONICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	17/07/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:55:02

Observación: Nro. 4

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Solo acreditar la EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE del supervisor

Experiencias mínima de un (01) año como supervisor(a) de citas por teléfono o en servicios de atención al cliente; y/o mínimo dos (02) años como teleoperador(a) en agendamiento de citas por teléfono y/o en servicios de atención al cliente en entidades pública y/o privadas.

En tanto solicitamos al comité de selección que la experiencia laboral sea de HABER BRINDADO SERVICIOS EN LOS CENTROS ASISTENCIALES Y/O ESSALUD, teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde al Otorgamiento De Citas Médicas y se requiere personal con amplio conocimiento y experiencia laboral para el correcto uso de la acreditación del Asegurado en el Sistema correspondiente, por otro lado, cabe mencionar que al requerir una experiencia laboral en entidades públicas y/o privadas podría ser causal de seleccionar a un postor que no tenga la destreza en proveer personal que cumpla las características requeridas por la RED ASISTENCIAL, ya que la experiencia laboral debe ser basada en SALUD.

De lo contrario estarían atentando en contra del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado en sus principios: como son: c) Transparencia.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2. **Literal:** b.1.2 **Página:** 32

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

RDLCE PRINCIPIOS c

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria con Nota N° 078-U-ARMRC-RAPA-SALUD-2024, indica que:
No se acoge la observación, al amparo del "Principio de Libertad de Concurrencia" que rigen las contrataciones públicas, regulado en el artículo 2 del TUO de la Ley 30225 Ley de Contrataciones del Estado.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ESSALUD/RAPA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS E INFORMACION Y RECEPCION DE RECLAMOS A TRAVES DE LOS CANALES DE ATENCION TELEFONICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	17/07/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:55:02

Observación: Nro. 5

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 *iiiiiiiiiiiiiiiiiiii*. por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

En tanto solicitamos al comité de selección que la EXPERIENCIA DEL POSTOR sea ÚNICAMENTE DE HABER BRINDADO en servicios en los Centros Asistenciales, 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 relacionada con citas médicas y 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.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1. Literal: C Página: 32

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

RDLCE PRINCIPIOS c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria con Nota N° 078-U-ARMRC-RAPA-SALUD-2024, indica que:
No se acoge la observación, al amparo del "Principio de Libertad de Concurrencia" que rigen las contrataciones públicas, regulado en el artículo 2 del TUO de la Ley 30225 Ley de Contrataciones del Estado.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ESSALUD/RAPA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS E INFORMACION Y RECEPCION DE RECLAMOS A TRAVES DE LOS CANALES DE ATENCION TELEFONICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	17/07/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:55:02

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

FACTORES DE EVALUACIÓN

- A. PRECIO (98 puntos) Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.
- B. PROTECCIÓN SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO (2 puntos) Se evaluará que el postor cuente con una (1) práctica de protección social o desarrollo humano.
- B.1. Certificación como ¿Empresa segura, libre de violencia y discriminación contra la mujer¿
- B.2 Contratación de personas con discapacidad

Solicitamos que se SUPRIMA el NUMERAL ¿B¿ y sus LITERALES ¿B.1 Y B.2¿, en los referidos Factores de Evaluación de las Bases, en razón que se tiende a favorecer con puntaje a un determinado postor, resultando desproporcionado, restrictivo, no fomenta la mayor concurrencia y limita la participación de los demás postores que no cuentan con ese requisito, por ello, además en las BASES ESTANDAR no esta contemplado lo requerido, y solo estarían discriminando a las demás empresas en tanto solicitamos al Comité de Selección que únicamente se considere el FACTOR ¿PRECIO¿, numeral ¿A¿ y se determine con el puntaje de 100 PUNTOS en su totalidad.

De lo contrario estarían atentando en contra del REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO EN SUS PRINCIPIOS siguientes:

a) Libertad de concurrencia. Las Entidades promueven el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, DEBIENDO EVITARSE EXIGENCIAS Y FORMALIDADES COSTOSAS E INNECESARIAS. Se encuentra prohibida la adopción de prácticas que limiten o afecten la libre concurrencia de proveedores.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: B. Literal: B. Página: 36

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

RDLCE- PRINCIPIOS a), b), c), d) y e) CONSTITUCION POLITICA DEL PERU

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, de acuerdo con el PRONUNCIAMIENTO N° 045-2023/OSCE-DGR que indica "

En principio, cabe indicar que, el comité de selección tiene la prerrogativa de determinar los factores de evaluación considerando los parámetros previstos en las Bases Estándar , los cuales tienen por objetivo permitirle comparar las ofertas presentadas a fin de obtener la mejor; siendo que, los factores de evaluación no necesariamente deben ser cumplidos por todos los postores , pues ello no se condice con la finalidad de los factores de evaluación."

Este requerimiento no restringe el principio de libertad de concurrencia o igualdad de trato.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-3-2024-ESSALUD/RAPA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS E INFORMACION Y RECEPCION DE RECLAMOS A TRAVES DE LOS CANALES DE ATENCION TELEFONICO Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LINEA PARA 12 MESES

Ruc/código :	20610889833	Fecha de envío :	17/07/2024
Nombre o Razón social :	C & S SERVICIOS GENERALES PERU S.A.C	Hora de envío :	22:16:21

Observación: Nro. 7

Consulta/Observación:

Observación:

En las Bases Estándar indican que el:

Postor debe acreditar una experiencia de S/ 102,000.00 (Ciento dos mil con 00/100 soles), por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago.

Sobre el particular, estarían restringiendo la participación de las demás empresas que tienen la condición de micro y pequeña empresa AL SOLICITAR QUE EL POSTOR DEBE ACREDITAR UN MONTO FACTURADO EQUIVALENTE A S/ 102,000.00 (Ciento dos mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, el cual, estarían restringiendo la posibilidad y negando la oportunidad de poder participar en este concurso a las Micro y Pequeñas Empresas que aún no alcanzan al monto requerido. En ese sentido, con ocasión de la integración definitiva de Bases, SOLICITAMOS lo siguiente:

Para mayor oportunidad a las Micro y Pequeñas Empresas solicitamos que MODIFIQUEN la experiencia del postor en la especialidad de S/ 102,000.00 (Ciento dos mil con 00/100 soles), y solamente soliciten como experiencia el monto de S/ 80,000.00 (ochenta mil con 00/100 soles), con la finalidad de no restringir, ni imposibilitar la participación a los demás postores y puedan participar en este concurso del proceso.

En este sentido solicitamos que consideren que el Postor acredite una experiencia de S/ 90,000.00 (noventa mil con 00/100 soles), es pertinente precisar que si no aprueban nuestra observación no estarían cumpliendo el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ya que claramente estaría afectando al POSTOR según LOS PRINCIPIOS DE LIBERTAD DE CONCURRENCIA E IGUALDAD DE TRATO los cuales se encuentran establecidos en el artículo 2 de la Ley de Contrataciones del Estado

Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 33

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

Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equida

Análisis respecto de la consulta u observación:

El área usuaria con Nota N° 078-U-ARMRC-RAPA-SALUD-2024, indica que:

No se acoge la observación. Por que se requiere que se contrate proveedores que tengan una capacidad mínima de experiencia en servicios de ésta naturaleza, con la finalidad de que la Entidad adquiera el servicio en las mejores condiciones posibles, dentro de un escenario adecuado que garantice tanto la concurrencia entre potenciales proveedores como la debida transparencia en el uso de los recursos públicos

El presente requerimeinto es concordante con la necesidad de la Entidad para el cumplimiento de la finalidad pública conforme se regula en el artículo 16 del TUO de la Ley N° 30225 y artículo 29 del Reglamento.

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

null