

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código : 20609287714

Fecha de envío : 12/11/2024

Nombre o Razón social : SERVICIOS GENERALES AXA S.R.L.

Hora de envío : 09:04:10

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

Se aprecia que la entidad respecto al ítem 7.1. continuidad y cobertura del trabajo, habría consignado que el servicio se brindara de lunes a domingo, incluyendo feriado ininterrumpidamente, según detalle que anexa el cuadro en referencia. Al respecto cabe precisar que según lo establece la LCE y su Reglamento es obligación de la entidad consignar de manera clara y precisa los alcances, características y límites de la contratación a fin de que los postores se encuentren en iguales condiciones para realizar sus ofertas, de la información esgrimida se desprende un vacío respecto a la forma como se brindara el servicio, toda vez que la entidad solo establece el termino ininterrumpido, entiéndase por ininterrumpido al que servicio que se brinda de manera continua, no obstante, no menciona si el mismo debe brindarse en la misma proporción todos los días; dicho de otro modo la entidad habría consignado la necesidad de continuidad del servicio pero no si esta continuidad debe hacerse con la misma cantidad de trabajadores, téngase en cuenta que de requerir la misma cantidad de trabajadores, esta respuesta debe estar sustentada en el estudio de mercado realizado (el estudio de mercado debe haber sido solicitado bajo esas mismas condiciones), así como en el presupuesto (el presupuesto debe cubrir los alcances de su solicitud) y por ultimo debe provenir de un hecho repetitivo y continuo (la empresa que brinda el servicio debe actualmente realizarlo de la manera prevista), ya que de no ser así esta debió establecerse con la motivación debida. La observación recae sobre la consignación de la cantidad de trabajadores, que para las bases solo sería por un total de 11 operadores y 2 supervisores, y si se requiere el cumplimiento ininterrumpido con la totalidad de trabajadores o si se consignaran los turnos rotativos a fin de que cada trabajador haga uso de su derecho al descanso semanal obligatorio; ya que de ser con la totalidad de trabajadores implicaría la contratación de 2 operadores adicionales, hecho que involucraría un sobre costo al servicio, toda vez que a cada uno de los trabajadores les corresponde por ley el descanso semanal obligatorio, según lo establece la ley laboral vigente y la constitución política. Dicho ello solicitamos al comité de selección la aclaración del punto en referencia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7

Literal: 7.1

Página: 28

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

Art. 16 LCE / 16.1 / 16.2 Art. 29 RLCE 29.1/29.1 Art. 32 RLCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL AREA USUARIA DETERMINA QUE EL SERVICIO ES CONTINUO, SIN EMBARGO LOS TRABAJADORES REALIZARAN UN TRABAJO ROTATIVO RESPETANDO LAS NORMAS LABORALES, POR LO QUE EN CONCORDANCIA A ELLO EL OEC NO ACOGE LA OBSERVACION REALIZADA.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20609287714	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS GENERALES AXA S.R.L.	Hora de envío :	09:04:10

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

Sobre las penalidades, es evidente la necesidad de establecer clausulas penales dentro de las contrataciones a fin de evitar el posible incumplimiento por parte del proveedor del servicio, no obstante, es importante mencionar que el establecimiento de clausulas penales abusivas o exorbitantes contraviene no solo la LCE sino también lo establecido en el código civil peruano, en consecuencia, solicitamos la disminución de las mismas al 5% del valor de la UIT en harás de razonabilidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 14 Literal: 14.1 Página: 31

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

Art. 2 LCE Art 1341 CC Art 1346 CC

Análisis respecto de la consulta u observación:

SEGÚN REGLAMENTO LAS OTRAS PENALIDADES DEBEN GUARDAR RAZONABILIDAD DE ACUERDO AL INCUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATISTAS, Y LAS ESTABLECIDAS NO SON INCONGRUENTES DE ACUERDO AL OBJETO DE LA CONVOCATORIA YA QUE ESTAN DETERMINADAS EN FUNCION A LA SEDE CENTRAL DE LA ENTIDAD, ADEMAS DE TENER FUNCIONALIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS YA ESTABLECIDOS CON ANTERIORIDAD., POR LO TANTO NO SE ACOGE SU OBSERVACION

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20609287714	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS GENERALES AXA S.R.L.	Hora de envío :	09:04:10

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

La entidad habría establecido las clausulas penales correspondientes al servicio materia de la contratación en el apartado en referencia, no obstante de la revisión de las mismas no establece en que extremo dicho incumplimiento es justificado, toda ves que si bien las bases del proceso establecen un plazo para el pago de la contraprestación por parte de la entidad, como ya es de su conocimiento, la entidad muy pocas veces cumplen dichos plazos, en consecuencia y en harás de razonabilidad y congruencia solicitamos a la entidad dejar constancia si dichas clausulas también serán aplicadas cuando el INCUMPLIMIENTO por parte del proveedor se debe o sea atribuible a la entidad, tener en cuenta que dicho extremo contraviene lo que establece la LCE y el Código Civil peruano. En tal sentido solicitamos dejar constancia de que siempre que la empresa proveedora notifique a la entidad sobre el incumplimiento oportuno de su contraprestación, estas penalidades no pueden ser aplicada al proveedor

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 14 Literal: 14 Página: 31

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

Art. 2 LCE Art 1341 CC Art 1346 CC

Análisis respecto de la consulta u observación:

LAS BASES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN SON ESTABLECIDAS POR EL ORGANISMO SUPERIOR DE CONTRATACIONES DEL ESTADO, EL CUAL SE AVALA EN LA LEY Y REGLAMENTO DE CONTRATACIONES DONDE EXISTE LOS PLAZOS DETERMINADOS QUE NO SE PUEDEN MODIFICAR, SIN EMBARGO EL TRAMITE DE PAGO POR PARTE DE LA ENTIDAD SERA DE MANERA OPORTUNA COMO SE INDICA EN LA NORMATIVA, DEBIENDOSE TENER EN CONSIDERACION QUE LA EMPRESA CONTRATISTA DEBE TENER LA CAPACIDAD DE PODER CUBRIR PAGOS DE PERSONAL POR LO MENOS DE TRES ARMADAS, EL IMPAGO ES UNA FIGURA QUE SE ESTABLECE TAMBIEN EN EL REGLAMENTO, PORL O QUE NO SE ACOGE LA OBSERVACION

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:50:26

Observación: Nro. 4

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO NUMERAL 2.3

Literal ¿y¿ - 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.. 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:

DE ACUERDO AL AREA USUARIA EL CERTIFICADO DE SALUD DEBERA SER EMITIDO POR EL MINSA O ESSALUD, POR LO QUE NO SE ACOGE SU OBSERVACION

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:50:26

Observación: Nro. 5

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

EL CONTRATISTA DEBERÁ TENER EN CONSIDERACIÓN LAS MEDIDAS DISPUESTAS POR EL MINISTERIO DE SALUD MEDIANTE LA RESOLUCIÓN MINSTERIAL N° 022-2024/MINSA, QUE APRUEBA LA DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 349-MINSA/DGIESP-2024, QUE ESTABLECE LAS DISPOSICIONES PARA LA VIGILANCIA,, PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES CON RIESGOS DE EXPOSICIÓN A SARS¿CoV-2.

Según lo mencionado 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 dicho literal, es por ello, que solicitamos al Comité de Selección SUPRIMIR el literal mencionado 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:** 6.3. **Literal:** w **Página:** 27

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:

SE ACLARA QUE NO SE ESTA SOLICITANDO QUE EL CONTRATISTA TENGA UN DOCUMENTO ADICIONAL, SOLO QUE DEBE TENER EN CONSIDERACION Y TOMAR LAS MEDIDAS NECESARIAS EN CASO SE PRESENTE DICHO EVENTO, TOMAR EN CONSIDERACION LA RESOLUCION 022-2024 DEL MINSA PUESTO QUE ES UNA DISPOSICION NACIONAL, POR TANTO NO SE ACOGE LA OBSERVACION

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:50:26

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

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

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, teleoperadora y teleoperadores INTERCULTURAL, 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, 11 Teleoperadoras y 2 teleoperadores intercultural) 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: 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 AREA USUARIA ACLARA QUE EL SERVICIO ES CONTINUO, SIN EMBARGO LOS TRABAJADORES REALIZARAN UN TRABAJO ROTATIVO RESPETANDO LAS NORMAS LABORALES, POR LO QUE NO SE ACOGE LA OBSERVACION REALIZADA.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:50:26

Observación: Nro. 7

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.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2. Literal: B.4. Página: 36

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

RDLCE PRINCIPIOS c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL POSTOR ESTARIA BUSCANDO DIRECCIONAR EL PROCEDIMIENTO, POR LO QUE INCLUIR LO SOLICITADO POR EL POSTOR ES IMPROCEDENTE YA QUE SE VULNERARIA EL PRINCIPIO DE LIBERTAD DE CONCURRENCIA, POR LO TANTO NO SE ACOGE LA OBSERVACION

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:50:26

Observación: Nro. 8

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/. 500,000.00 (Quinientos mil y 00/100 soles), 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: 3.2. Literal: C. Página: 37

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

RDLCE PRINCIPIOS c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL POSTOR ESTARIA BUSCANDO DIRECCIONAR EL PROCEDIMIENTO, POR LO QUE INCLUIR LO SOLICITADO POR EL POSTOR ES IMPROCEDENTE YA QUE SE VULNERARIA EL PRINCIPIO DE LIBERTAD DE CONCURRENCIA, POR LO TANTO NO SE ACOGE LA OBSERVACION

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20600222024	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS GAN SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	16:51:12

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

CONSULTA: sobre la siguiente indicación:

c)Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los ¿Factores de Evaluación¿ establecidos en el Capítulo IV de la presente sección de las bases, a efectos de obtener el puntaje previsto en dicho Capítulo para cada factor.

Podrían detallar a que documentos se refieren.

Dentro de los Factores de Evaluación, en el Capitulo IV en la pagina 40, en el cuadro señala que para la evaluación del precio oferta, se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N 6).

Podría aclarar si es a ese documento al cual hace referencia el literal c) del numeral 2.2.2.; o especificar a que documentos se refiere.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.2 Literal: C Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL ORGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES PRECISA DE MANERA ERRONEA LO ESTABLECIDO EN EL LITERAL C DE LOS DOCUMENTOS DE PRESENTACION FACULTATIVA POR LO QUE SE RETIRARA EN LAS BASES INTEGRADAS, AGOGIENDOSE SU CONSULTA

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20600222024	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS GAN SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	16:51:12

Observación: Nro. 10

Consulta/Observación:

EXPERIENCIA DEL POSTOR: Solicitamos que agreguen Operadoras Telefónicas y Perifoneo de Central Telefónica o indicarnos si se considera dentro de Call Center.

Así también, que puedan agregar como experiencia: DIGITACIÓN, en cuanto el servicio de digitación tiene como actividades: Otorgamiento de citas, interconsultas, reprogramación de citas a los asegurados; orientar al paciente; manejo, conservación, atención de solicitudes, control del flujo de historias clínicas así como su manejo y gestión durante la digitalización, y de exámenes de diagnóstico.

Por lo que Digitación, tienen una base similar, en cuanto a la gestión y atención al asegurado.

Para fomentar la pluralidad en la participación de más postores.

.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 37

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

Ley N° 32069, artículo 5, incisos h) y j)

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL AREA USUARIA DETERMINA ACLARA QUE SI ESTA CONSIDERADO DENTRO DEL CALL CENTER: LAS OPERADORAS TELEFONICAS Y PERITONEO DE CENTRAL TELEFONICA, POR LO QUE NO SE ACOGE SU OBSERVACION DE INCREMENTAR LO PRECISADO

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-25-2024-ESSALUD/RAPUNO-1
1
Servicio
SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS, INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA, QUE ADMINISTRA LA RED ASISTENCIAL PUNO

Ruc/código :	20600222024	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS GAN SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	16:51:12

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

ESTRUCTURA DE COSTOS:

Se muestra la estructura de costos, nos podrían aclarar, en la ultima fila dice remuneración neta, pero no es la suma de los anteriores puntos, se podría poner encima, para evitar confusiones, siguiendo la estructura de costos que aparece en las bases.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: II

Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

EN CONCORDANCIA CON EL AREA USUARIA SE DETERMINA QUE LA REMUNERACION NETA A PAGAR ES LA QUE SE DISPONE, UNA VEZ REALIZADO TODOS LOS DESCUENTOS DE TRIBUTOS, IMPUESTOS Y DEMAS ESTABLECIDOS SEGÚN LEY, POR LO QUE ACLARADO LA CONSULTA EL CONTRATISTA DEBE PREVEER SUS

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-25-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

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

Ruc/código :	20532746508	Fecha de envío :	12/11/2024
Nombre o Razón social :	ASESORA Y CONSULTORA PRL SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA- PRL S.R.L.	Hora de envío :	17:15:25

Observación: Nro. 12

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

PAGINAS 23 Y 24

TELEOPERADORES LINEA INTERCULTURAL

En los conocimientos complementarios de dicho personal indican que debe tener QUE DEBEN HABLAR Y ENTENDER EL IDIOMA QUECHUA A NIVEL INTERMEDIO el cual deberá acreditarse mediante certificado.

En tanto solicitamos al comité de selección que únicamente en el perfil de dichas teleoperadoras sea a través de una DECLARACION JURADA, donde indiquen que hablan y entienden el IDIOMA QUECHUA a nivel intermedio.

Porque debemos tener en cuenta que toda la población de la ciudad de PUNO habla el IDIOMA AYMARA Y CASTELLANO, desde sus ancestros hasta la actualidad, pasando de sus abuelos, sus mamás, sus hijos hasta la actualidad y el 90 % de su población habla y entiende el IDIOMA QUECHUA, en tanto no hay ENTIDAD que certifique dicho IDIOMA, es por ello que reiteramos que se acredite con una declaración jurada, en caso se requiera, ya que debemos tener en cuenta que caso toda la población habla y entiende dicho IDIOMA.

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: B Literal: CONO. COMP Página: 23

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

RDLCE PRINCIPIOS c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

EL AREA USUARIA MENCIONA QUE POR ERROR DE TIPEO SE EXLUYO EL IDIOMA AYMARA, SIN EMBARGO DEBE CONSIDERARSE AMBOS IDIOMAS CUALES SON QUECHUA Y AYMARA; CON RESPECTO A LA ACREDITACION, SE DEBERAN DEMOSTRAR MEDIANTE CERTIFICADOS EMITIDOS POR INSTITUCIONES AUTORIZADAS, PORLO QUE SE ACOGE PARCIALMENTE SU OBSERVACION

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

null