

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-18-2024-ESSALUD/RAMOQ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CLASIFICACION Y DIGITACION DE PROCEDIMIENTOS ANALISIS Y OTROS RESULTADOS EN LOS SERVICIOS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL II MOQUEGUA Y HOSPITAL II ILO DE LA RED ASISTENCIAL MOQUEGUA.

Ruc/código :	20610889833	Fecha de envío :	22/07/2024
Nombre o Razón social :	C & S SERVICIOS GENERALES PERU S.A.C	Hora de envío :	17:45:06

**Observación: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

OBSERVAMOS QUE EL COMITÉ DE SELECCIÓN SOLICITA:

En las Bases Estándar en el Literal C, para la Experiencia del Postor piden que solo

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de dotación de personal digitadores o servicios para otorgamiento de citas para atención medica por sistema de call center y/o centrales telefónicas o experiencia en actividades de digitación de registros de entidades públicas y privadas.

En ese sentido, solicitamos que se MODIFIQUE de la siguiente manera: servicios similares a los siguientes: Servicio de dotación de personal digitadores o servicios para otorgamiento de citas para atención medica por sistema de call center y/o centrales telefónicas o experiencia en actividades de digitación de registros de entidades públicas y privadas, Seguimiento de Citas Otorgadas en el Sistema de Referencias, Información Administrativa, Económica y de Seguros, Consejería en Salud y Recepción de Ingresos y Reclamos; o Servicio de Citas en Módulo de Atención; Atención al cliente o Atención al Público en Entidades Públicas o Privadas

A fin de dar más oportunidad entre los demás postores, pedimos que también se los considere para una mayor participación, en relación con ello, es pertinente precisar que si no aprueban nuestra observación; estarían no cumpliendo el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: en sus principios como: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad

**Acápito de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2.      Literal: C      **Página: 46**

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

Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: en sus principios como: a), b) y c)

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

Se acoge parcialmente la observación del postor se considera los siguientes servicios similares: Servicio de dotación de personal digitadores y/o servicios para otorgamiento de citas para atención medica por sistema de call center y/o centrales telefónicas y/o experiencia en actividades de digitación de registros y/o seguimiento de citas otorgadas en el sistema de referencias y/o servicio de módulos de atención; en entidades públicas o privadas

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-18-2024-ESSALUD/RAMOQ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CLASIFICACION Y DIGITACION DE PROCEDIMIENTOS ANALISIS Y OTROS RESULTADOS EN LOS SERVICIOS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL II MOQUEGUA Y HOSPITAL II ILO DE LA RED ASISTENCIAL MOQUEGUA.

Ruc/código : 20606223707

Fecha de envío : 22/07/2024

Nombre o Razón social : SERVICIOS GENERALES - CONSULTORIA -  
CONSTRUCTORA GECONSA EMPRESA INDIVIDUAL DE  
RESPONSABILIDAD LIMIT

Hora de envío : 20:50:57

**Observación: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

Se detalla que: Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de dotación de personal digitadores o servicios para otorgamiento de citas para atención medica por sistema de call center y/o centrales telefónicas o experiencia en actividades de digitación de registros de entidades públicas y privadas. Se observa que no se haya considerado el servicio de módulos de atención al asegurado, toda vez que éste tiene características similares al objeto de la contratación, especialmente la digitación y registrar y otorgar citas a los pacientes atendidos, etc, por ello solicitamos incluirlo en las Bases, caso contrario se estaría vulnerando lo normado por el OSCE y los principios de la Ley de Contrataciones del Estado.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2 TDR      Literal: C      **Página: 47**

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

Ley de Contrataciones del Estado.

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

Se acoge parcialmente la observación del postor se considera los siguientes servicios similares: Servicio de dotación de personal digitadores y/o servicios para otorgamiento de citas para atención medica por sistema de call center y/o centrales telefónicas y/o experiencia en actividades de digitación de registros y/o seguimiento de citas otorgadas en el sistema de referencias y/o servicio de módulos de atención; en entidades públicas o privadas

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-18-2024-ESSALUD/RAMOQ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CLASIFICACION Y DIGITACION DE PROCEDIMIENTOS ANALISIS Y OTROS RESULTADOS EN LOS SERVICIOS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL II MOQUEGUA Y HOSPITAL II ILO DE LA RED ASISTENCIAL MOQUEGUA.

Ruc/código : 20605450602

Nombre o Razón social : CORPORACION IVEX SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Fecha de envío : 22/07/2024

Hora de envío : 23:56:38

**Observación: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

DENOMINACION DE LA CONTRATACION:

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CLASIFICACION Y DIGITACION DE PROCEDIMIENTOS ANALISIS Y OTROS RESULTADOS EN LOS SERVICIOS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL II MOQUEGUA Y HOSPITAL II ILO DE LA RED ASISTENCIAL MOQUEGUA.

Observamos que el comité de selección solicita:

¿Experiencia mínima de tres (03) meses como digitador o labores de atención al público¿

Hay que tener presente que el servicio a contratar es un servicio de atención al cliente asegurado, por lo tanto, pedimos que la experiencia laboral del personal tanto en el hospital de Ilo como en el hospital de Moquegua de la RED ASISTENCIAL MOQUEGUA sean personas con la capacidad adecuada para un servicio tan importante en ESSALUD, así que solicitamos al comité de selección que en las bases integradas del servicio en mención se añada la experiencia a:

- ¿Experiencia mínima de (02) años como digitador o labores de atención al público en ESSALUD O MINSA¿

Esto en base a que a que es un servicio de atención al cliente, y tal servicio se debe brindar con la mayor calidad y eficiencia optima, por lo tanto, solicitamos se acoja nuestra consulta.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 3,1

Literal: 1

Página: 21

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

eficiencia

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

No se acoge la observación del postor, en merito a los principios de LIBERTAD DE CONCURRENCIA y COMPETENCIA de la LCE.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-18-2024-ESSALUD/RAMOQ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CLASIFICACION Y DIGITACION DE PROCEDIMIENTOS ANALISIS Y OTROS RESULTADOS EN LOS SERVICIOS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL II MOQUEGUA Y HOSPITAL II ILO DE LA RED ASISTENCIAL MOQUEGUA.

Ruc/código : 20605450602

Nombre o Razón social : CORPORACION IVEX SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Fecha de envío : 22/07/2024

Hora de envío : 23:56:38

**Observación: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

DENOMINACION DE LA CONTRATACION:

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CLASIFICACION Y DIGITACION DE PROCEDIMIENTOS ANALISIS Y OTROS RESULTADOS EN LOS SERVICIOS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL II MOQUEGUA Y HOSPITAL II ILO DE LA RED ASISTENCIAL MOQUEGUA:

Observamos que el comité de selección NO está solicitando la capacitación ni la experiencia laboral del personal digitador en la oferta.

Por ese motivo le solicitamos al comité de selección que la CAPACITACION Y EXPERIENCIA LABORAL del personal digitador para el servicio a brindar se deba acreditar obligatoriamente dentro de la oferta, para tener un proceso transparente con respecto a los postores.

Esto en base a que el proceso cumpla con todos los parámetros de transparencia, y el servicio a brindar sea eficiente y de calidad para la entidad.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 3,1

Literal: 1

Página: 21

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

transparencia; eficiencia

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

No se acoge la observación del postor, se solicitara los CV documentados y legalizados del personal requerido para el perfeccionamiento del contrato.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-18-2024-ESSALUD/RAMOQ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CLASIFICACION Y DIGITACION DE PROCEDIMIENTOS ANALISIS Y OTROS RESULTADOS EN LOS SERVICIOS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL II MOQUEGUA Y HOSPITAL II ILO DE LA RED ASISTENCIAL MOQUEGUA.

Ruc/código : 20605450602

Nombre o Razón social : CORPORACION IVEX SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Fecha de envío : 22/07/2024

Hora de envío : 23:56:38

**Observación: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

DENOMINACION DE LA CONTRATACION:

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CLASIFICACION Y DIGITACION DE PROCEDIMIENTOS ANALISIS Y OTROS RESULTADOS EN LOS SERVICIOS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL II MOQUEGUA Y HOSPITAL II ILO DE LA RED ASISTENCIAL MOQUEGUA.

¿REMUNERACION BRUTA (SOLES)= 1600¿

Se solicita al comité de selección aclarar cuál será la remuneración neta del personal digitador que brindará el servicio, ya que en las bases señala de manera confusa el termino de remuneración neta. Solicitamos una aclaración.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico

Numeral: 3,1

Literal: 1

Página: 21

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

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

De acuerdo a la observación del postor, se aclara que en la pagina 22 de las bases, la remuneración bruta para cada digitador es de 1,600.00 soles, y la remuneración neta es el monto total que percibe el trabajador una vez aplicada las deducciones que imponen la ley.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-18-2024-ESSALUD/RAMOQ-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CLASIFICACION Y DIGITACION DE PROCEDIMIENTOS ANALISIS Y OTROS RESULTADOS EN LOS SERVICIOS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL II MOQUEGUA Y HOSPITAL II ILO DE LA RED ASISTENCIAL MOQUEGUA.

Ruc/código : 20605450602

Nombre o Razón social : CORPORACION IVEX SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Fecha de envío : 22/07/2024

Hora de envío : 23:56:38

**Observación: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

DENOMINACION DE LA CONTRATACION:

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CLASIFICACION Y DIGITACION DE PROCEDIMIENTOS ANALISIS Y OTROS RESULTADOS EN LOS SERVICIOS ASISTENCIALES DEL HOSPITAL II MOQUEGUA Y HOSPITAL II ILO DE LA RED ASISTENCIAL MOQUEGUA.

En los términos de referencia en la sección respecto al sueldo del personal digitador se menciona esto:

¿Según en régimen general de trabajo¿

Se solicita al comité de selección una aclaración y un cambio en las bases ya que señala que el servicio se llevara con un ¿REGIMEN GENERAL¿ y por otra parte como documento de presentación facultativa señala que se puede presentar como miro empresa, se pide al comité brindar una aclaración con respecto al régimen y/o cambiar a régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa para fomentar la participación de postores.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico

Numeral: 3,1

Literal: 1

Página: 21

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

libre concurrencia; transparencia

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

De acuerdo a la observación del postor, se aclara que en merito al ART. 02 de la LCE, principios de competencia y libertad de concurrencia se permite la participación de todos los regímenes laborales, y deberán considerar las remuneraciones para sus trabajadores en REGIMEN GENERAL.

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

null