

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-5-2024-ESSALUD/RAAM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MODULO DE ATENCION AL ASEGURADO EN LOS HOSPITALES NIVEL I DE LA RED ASISTENCIAL DE AMAZONAS POR EL PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20487946614	Fecha de envío :	04/07/2024
Nombre o Razón social :	MASAVAL SERVICIOS GENERALES S.R.L	Hora de envío :	19:03:24

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

Se observa en el literal B.3.1. Formación Académica, que por error material se requieren ocho (8) Orientadores, esto se advierte toda vez que, de acuerdo con lo señalado en el numeral 11 de los Términos de Referencia se requieren 10 operadores/orientadores, siendo destacadas 4 a HIHU-Chachapoyas, 3 a HIBS Bagua Grande y 3 HIHC Bagua, por tanto, al amparo del Principio de Transparencia (art 2 TUO LEY N° 30225) solicitamos la debida corrección en el literal B.3.1. de los Requisitos de Calificación a fin que se consigne la cantidad de diez (10) orientadores

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 Página: 39

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

Principio de Transparencia art 2 TUO LEY 30225

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la observación, se acoge en su totalidad; cambiando el número y termino Ocho (08) por Diez (10)

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

Por error material e involuntario se escribió el número 08, se modificará en los términos de referencia y en las bases. integradas

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-5-2024-ESSALUD/RAAM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MODULO DE ATENCION AL ASEGURADO EN LOS HOSPITALES NIVEL I DE LA RED ASISTENCIAL DE AMAZONAS POR EL PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20487946614	Fecha de envío :	04/07/2024
Nombre o Razón social :	MASAVAL SERVICIOS GENERALES S.R.L	Hora de envío :	19:13:25

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

Se observa que en el literal B.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE de los Requisitos de Calificación se requiere experiencia en trabajos relacionados con atención al público y trato al cliente, no obstante, no se indica si la atención o el trato se refiere únicamente a una modalidad presencial o si se contempla también dichos trabajos a través de plataformas virtuales/digitales, en este punto cabe recordar que en la actualidad la mayoría de trabajos de atención al cliente se desarrollan bajo la modalidad remota lo que comprende el uso de diversas plataformas virtuales sin variar la esencia de sus funciones.

En tal sentido, siendo que no se está modificando el requerimiento sino por el contrario, se está precisando el alcance del mismo, se solicita que se permita acreditar trabajos de atención al público y trato al cliente incluyendo la modalidad virtual, asimismo incluir el servicio de otorgamiento de citas a través de los canales de atención telefónico y virtual AL ASEGURADO (el cual también califica como atención al público) mediante el servicio de Essalud en Línea, por resultar similar al perfil requerido y porque guarda estrecha y proporcional correspondencia con las funciones a realizar por el personal clave en la presente convocatoria, siendo así sírvase a acoger la observación en aras de contar con un personal idóneo en favor de la Entidad.

Acápite de las bases : **Sección:** Específico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.2 **Página:** 40

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

Principio de Eficacia y Eficiencia art 2 TUO LEY 30225

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la observación, se acoge en su totalidad; se amplía las condiciones para mantener la mayor concurrencia de los proveedores

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

en los términos de referencia en la letra B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE, ahora dirá:
Experiencia mínima de tres (03) años en trabajo relacionados con atención al público y trato al cliente (presencial y de modalidad virtual) de preferencia realizadas en empresas de prestaciones de salud, del personal requerido como orientador(a) para ejecutar la prestación del servicio de Módulo de atención.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-5-2024-ESSALUD/RAAM-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MODULO DE ATENCION AL ASEGURADO EN LOS HOSPITALES NIVEL I DE LA RED ASISTENCIAL DE AMAZONAS POR EL PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20487946614	Fecha de envío :	04/07/2024
Nombre o Razón social :	MASAVAL SERVICIOS GENERALES S.R.L	Hora de envío :	19:19:17

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

En relación a la solicitud de acreditar la experiencia del personal clave mediante planillas digitales y/o boletas de pago, se solicita al comité de selección considerar agregar la presentación del CERTIJOVEN Y/O CERTIADULTO del personal ofertado, toda vez que en dicho documento (gratuito y de fácil acceso) se puede verificar, entre otros, la información histórica laboral, indicando los períodos en los que laboró en tal empresa o entidad, esto en aras de garantizar que la Entidad cuente con el postor idoneo y que cuenta en su oferta con información verídica, a fin de cumplir con el Principio de Eficacia y Eficiencia, consagrado en el art. 2 TUO LEY n° 30225

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.2 Página: 40

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

Principio de Eficacia y Eficiencia, consagrado en el art. 2 TUO LEY n° 30225

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto a la consulta, no se acoge

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

en aras de contar con la mayor
conurrencia de proveedores, esta
área usuaria considera mantener
las condiciones establecidas en los
términos de referencia por cuanto
considera requisitos suficientes en este
último