

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2023-ESSALUD/RAMOY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA PARA EL PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20532746508	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	ASESORA Y CONSULTORA PRL SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA- PRL S.R.L.	Hora de envío :	17:34:47

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

CONTRATAR EL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL PARA EL OTORGAMIENTO Y GESTIÓN DE CITAS Y RECLAMOS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LÍNEA PARA LA RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA.

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

De darse estos hechos acarrearían pérdida para la entidad y serían perjudicados los asegurados directamente.

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.

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.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5 Página: 24

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley de Contrataciones del Estado, El área usuaria requiere los bienes, servicios u obras a contratar, siendo responsable de formular las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, respectivamente, así como los requisitos de calificación; además de justificar la finalidad pública de la contratación. Los bienes, servicios u obras que se requieran deben estar orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.

En ese sentido, lo solicitado por el proveedor contraviene los principios de la Ley de Contrataciones del estado y su Reglamento, vulnerando todo derecho de los proveedores que quieran participar al presente procedimiento de seleccion.

Efectuada tal precisión y conforme a lo indicado por el comité de selección por Unanimidad se decide NO ACOGER 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-13-2023-ESSALUD/RAMOY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS Y RECEPCION E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA PARA EL PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20532746508	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	ASESORA Y CONSULTORA PRL SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA- PRL S.R.L.	Hora de envío :	17:34:47

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

EL SERVICIO SERÁ PRESTADO POR EL CONTRATISTA TODOS LOS DÍAS DE LA SEMANA, INCLUIDO LOS FERIADOS Y LOS DÍAS DECLARADOS NO LABORABLES PARA EL SECTOR PÚBLICO SIN INTERRUPCIONES DURANTE UN MÍNIMO DE 16 HORAS DIARIAS, CUBRIENDO LOS SIGUIENTES TURNOS DE ATENCIÓN.

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 Teleoperador, 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 04 teleoperadoras) que labore todos los días de la semana 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:** 6.3 **Literal:** 6.3.2 **Página:** 25

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:

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley de Contrataciones del Estado, El área usuaria requiere los bienes, servicios u obras a contratar, siendo responsable de formular las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, respectivamente, así como los requisitos de calificación; además de justificar la finalidad pública de la contratación. Los bienes, servicios u obras que se requieran deben estar orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.

En ese sentido, con oportunidad de elaborar el presente pliego absolutorio el comite de selección derivó al área usuaria para que justificara lo formulado en los terminos de referencia, sin embargo a traves de correo electronico, el jefe del area encargado del servicio presente de este procedimiento de seleccion, emitió el siguiente descargo: EL SERVICIO SERÁ PRESTADO POR EL CONTRATISTA TODOS LOS DÍAS DE LA SEMANA, INCLUIDO LOS FERIADOS Y LOS DÍAS DECLARADOS NO LABORABLES PARA EL SECTOR PÚBLICO SIN INTERRUPCIONES DURANTE UN MÍNIMO DE 16 HORAS DIARIAS, para el caso de los descansos físicos de acuerdo a ley, la empresa deberá considerar su personal descansero o intermitente de acuerdo al personal solicitado, los cuales deberán tener el mismo perfil del personal clave. El fin es garantizar la atención de lunes a domingo, sin vulnerar los derechos del trabajador.

Por lo que se determina NO ACOGER, la observación del proveedor, por lo que deben regirse estrictamente a los términos de referencia de las bases integradas, como considerar al personal descansero dentro de su

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2023-ESSALUD/RAMOY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS Y RECEPCION E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA PARA EL PERIODO DE 12 MESES

Específico	6.3	6.3.2	25
------------	-----	-------	----

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:

estructura de costos.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2023-ESSALUD/RAMOY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS Y RECEPCION E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA PARA EL PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20532746508	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	ASESORA Y CONSULTORA PRL SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA- PRL S.R.L.	Hora de envío :	17:34:47

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO LITERAL (¿A¿ ¿ ¿Y¿).

Según lo mencionado en las bases no se encuentra de acuerdo con lo requerido ya que estamos declarando bajo juramento de cumplir con todos los Términos de Referencia según el Anexo N° 03, asimismo observamos que el OSCE indica suprimir el requisito requerido según el PRONUNCIAMIENTO N° 1344-2017/OSCE-DGR, 3. ASPECTOS SUPERVISADOS DE OFICIO y el PRONUNCIAMIENTO N° 819-2019/OSCE-DGR, 3.1 Documentos para la admisión de la oferta.

Es por ello solicitamos al Comité de Selección SUPRIMIR el Literal mencionado, ya que el postor que obtenga la buena pro hará el pago de forma mensual y se ver reflejado en sus boletas de pago mensuales del todo el personal, es por ello reitero se SUPRIMA lo requerido, en aras de no vulnerar con el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad y los Pronunciamientos.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.7 Literal: a Página: 27

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

PRON. N° 1344-2017/OSCE-DGR - RDLCE Y SUS PRINCIPIOS

Análisis respecto de la consulta u observación:

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley de Contrataciones del Estado, El área usuaria requiere los bienes, servicios u obras a contratar, siendo responsable de formular las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, respectivamente, así como los requisitos de calificación; además de justificar la finalidad pública de la contratación. Los bienes, servicios u obras que se requieran deben estar orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.

De acuerdo al Comité de Selección, lo solicitado por el proveedor no sería procedente debido a que en las bases estandar, no se esta solicitando el requisito que requiere que supriman sobre el SCTR, para la admision de la oferta, sino se está considerando para la presentacion de documentos para la firma de contrato en el literal s), por lo que no se considera viable la exclusión de este punto ya que por el riesgo laboral de los trabajadores se obliga a contar con el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, tal como lo exige la normativa legal vigente.

Efectuada tal precisión y conforme a lo indicado por el comité de selección por Unanimidad se decide NO ACOGER 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-13-2023-ESSALUD/RAMOY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS Y RECEPCION E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA PARA EL PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20532746508	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	ASESORA Y CONSULTORA PRL SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA- PRL S.R.L.	Hora de envío :	17:34:47

Observación: Nro. 4

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

CUMPLIR CON SU PLAN DE VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA COVID-19 APROBADO POR MINSA, SEGÚN RECOMENDACIONES Y EN CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y SUS MODIFICATORIAS O POR MODIFICARSE.

LITERAL (¿X¿ ¿Y¿)

Por lo que no se encuentra de acuerdo con todos 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 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

Acápíte de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 8.1 **Literal:** x **Página:** 34

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

RDLCE PRINCIPIOS a), b) y c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley de Contrataciones del Estado, El área usuaria requiere los bienes, servicios u obras a contratar, siendo responsable de formular las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, respectivamente, así como los requisitos de calificación; además de justificar la finalidad pública de la contratación. Los bienes, servicios u obras que se requieran deben estar orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.

En ese sentido, con oportunidad de elaborar el presente pliego absolutorio el are usuaria manifestó que actualmente no contamos con la vigencia de la emergencia Sanitaria a nivel mundial, por lo que determina acoger la observación del proveedor ajuntando nuevos términos de referencia con la modificación en todos los extremos de las bases integradas del presente procedimiento de seleccion.

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

Se suprime del punto 8.1 Otras obligaciones del proveedor, los literales :

x) Cumplir con su Plan de Vigilancia, Prevención y Control de la COVID-19 aprobado por MINSA, según recomendaciones y en cumplimiento de la normatividad vigente y sus modificatorias o por modificarse.

y)Presentar para la firma del contrato los siguientes documentos:

¿Plan de Vigilancia prevención y control de COVID -19 en el Trabajo, aprobado por el MINSA.

Así como:

1.10 Base legal: se suprime el punto:

¿Decreto Supremo N° 008-2020-SA, se declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y se dictan medidas de prevención y control del COVID-19.

¿Decreto Supremo N°009-2023-SA Declaración de Prórroga de Emergencia Sanitaria

Asi como: se suprime

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-13-2023-ESSALUD/RAMOY-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS Y RECEPCION E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA PARA EL PERIODO DE 12 MESES

2.4 Requisitos para firma de contrato, del Capítulo II del Procedimiento de Selección.

Certificado que acredite gozar de buena salud de todo el personal destacado (supervisores y teleoperadores(as) que brindará el servicio

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-13-2023-ESSALUD/RAMOY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS Y RECEPCION E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA PARA EL PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20532746508	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	ASESORA Y CONSULTORA PRL SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA- PRL S.R.L.	Hora de envío :	17:34:47

Observación: Nro. 5

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

SOLO ACREDITAR LA EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE DEL SUPERVISOR

En tanto solicitamos al comité de selección que la experiencia laboral sea de haber brindado en servicios ASISTENCIALES DE SALUD, ya que el servicio requiere que todo el personal cumpla con la experiencia laboral. Teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde al otorgamiento de citas médicas y se requiere personal con amplia experiencia.

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:** Específico **Numeral:** 3.2 **Literal:** b.3.3 **Página:** 45

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

RDLCE PRINCIPIOS c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley de Contrataciones del Estado, El área usuaria requiere los bienes, servicios u obras a contratar, siendo responsable de formular las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, respectivamente, así como los requisitos de calificación; además de justificar la finalidad pública de la contratación. Los bienes, servicios u obras que se requieran deben estar orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.

En ese sentido, con oportunidad de elaborar el presente pliego absolutorio el Comité de selección en coordinación con el Área Usuaria indicó que, el requerimiento fue elaborado orientado al cumplimiento de las funciones de la Entidad, para lo cual se ha requerido que los supervisores cuenten con una experiencia laboral mínima de un (01) año como coordinador y/o jefe de equipo y director y/o supervisor(a) de servicios de citas por teléfono o servicios de atención al cliente; o una experiencia laboral mínima de dos (02) años como teleoperador(a) en servicios de agendamiento de citas por teléfono y/o en servicios de atención al cliente.

Exigir que la experiencia sea acreditada únicamente por servicios ASISTENCIALES DE SALUD, atenta con los principios de Libertad de Concurrencia y Competencia, pues se estaría limitando la participación de aquellos proveedores que brindan este tipo de servicios a clínicas particulares, a hospitales militares, entre otros.

Efectuada tal precisión se advierte que el requerimiento del área usuaria no necesariamente debe ser cumplido por todo el universo de postores existentes, así como tampoco por un número reducido de estos, por lo que no corresponde modificar el requerimiento a lo que un participante requiera o pueda cumplir, sino a lo que la entidad necesita. Siendo ello así, el Comité de Selección por unanimidad decide NO ACOGER 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-13-2023-ESSALUD/RAMOY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS Y RECEPCION E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA PARA EL PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20532746508	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	ASESORA Y CONSULTORA PRL SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA- PRL S.R.L.	Hora de envío :	17:34:47

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

SE CONSIDERAN SERVICIOS SIMILARES A LOS SIGUIENTES: SERVICIO DE CALL CENTER; O SERVICIO DE CITAS POR TELÉFONO; O SERVICIO DE TELEOPERADOR(A); O SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS EN EL SISTEMA DE REFERENCIAS, INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONOMÍA Y DE SEGUROS, CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN DE INGRESOS Y RECLAMOS; O SERVICIO DE CITAS EN MÓDULO DE ATENCIÓN; O ATENCIÓN AL CLIENTE; O ATENCIÓN AL PÚBLICO.

En tanto solicitamos al comité de selección que la EXPERIENCIA DEL POSTOR sea DE HABER BRINDADO en servicios ASISTENCIALES DE SALUD, 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 relacionado con citas médicas.

Ya que el servicio requiere de una empresa que haya brindado en servicios ASISTENCIALES DE SALUD, 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.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** C **Página:** 45

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

Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: c) Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley de Contrataciones del Estado, El área usuaria requiere los bienes, servicios u obras a contratar, siendo responsable de formular las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, respectivamente, así como los requisitos de calificación; además de justificar la finalidad pública de la contratación. Los bienes, servicios u obras que se requieran deben estar orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.

En ese sentido, con oportunidad de elaborar el presente pliego absolutorio el Comité de selección en coordinación con el Área Usuaria indicó que, el requerimiento fue elaborado orientado al cumplimiento de las funciones de la Entidad, considerando servicios similares a los siguientes: Servicio de call center; o Servicio de Citas por Teléfono; o Servicio de Teleoperador(a); o Servicio de otorgamiento de citas, Confirmación y Seguimiento de Citas Otorgadas en el sistema de Referencias, Información Administrativa, Economía y de Seguros, Consejería en Salud y Recepción de Ingresos y Reclamos; o Servicio de Citas en Módulo de Atención; o Atención al Cliente; o Atención al Público.

Exigir que la experiencia sea acreditada únicamente por servicios ASISTENCIALES DE SALUD, atenta con los principios de Libertad de Concurrencia y Competencia, pues se estaría limitando la participación de aquellos proveedores que brindan este tipo de servicios a clínicas particulares, a hospitales militares, entre otros.

Efectuada tal precisión se advierte que el requerimiento del área usuaria no necesariamente debe ser cumplido por todo el universo de postores existentes, así como tampoco por un número reducido de estos, por lo que no corresponde modificar el requerimiento a lo que un participante requiera o pueda cumplir, sino a lo que la entidad necesita. Siendo ello así, el Comité de Selección por unanimidad decide NO ACOGER 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-13-2023-ESSALUD/RAMOY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS Y RECEPCION E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA PARA EL PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código : 20393495406

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

Fecha de envío : 21/08/2023

Hora de envío : 17:38:04

Observación: Nro. 7

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

EL OBJETIVO GENERAL ES CONTRATAR EL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL PARA EL OTORGAMIENTO Y GESTIÓN DE CITAS Y RECLAMOS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LÍNEA PARA LA RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA.

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 MOYOBAMBA 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 ALGUNA y 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.

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 5

Literal: 5

Página: 24

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley de Contrataciones del Estado, El área usuaria requiere los bienes, servicios u obras a contratar, siendo responsable de formular las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, respectivamente, así como los requisitos de calificación; además de justificar la finalidad pública de la contratación. Los bienes, servicios u obras que se requieran deben estar orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.

En ese sentido, lo solicitado por el proveedor contraviene los principios de la Ley de Contrataciones del estado y su Reglamento, vulnerando todo derecho de los proveedores que quieran participar al presente procedimiento de seleccion.

Efectuada tal precisión y conforme a lo indicado por el comité de selección por Unanimidad se decide NO ACOGER 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-13-2023-ESSALUD/RAMOY-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA ECONOMICA Y DE SEGUROS Y RECEPCION E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA PARA EL PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	21/08/2023
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:38:04

Observación: Nro. 8

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

EL OBJETIVO GENERAL DEL SERVICIO ES CONTRATAR EL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL PARA EL OTORGAMIENTO Y GESTIÓN DE CITAS Y RECLAMOS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE ESSALUD EN LÍNEA PARA LA RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA.

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 MOYOBAMBA 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 pérdida para la entidad y serían 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.

Acápate de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5 **Literal:** 5 **Página:** 24

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley de Contrataciones del Estado, El área usuaria requiere los bienes, servicios u obras a contratar, siendo responsable de formular las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, respectivamente, así como los requisitos de calificación; además de justificar la finalidad pública de la contratación. Los bienes, servicios u obras que se requieran deben estar orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.

En ese sentido, lo solicitado por el proveedor contraviene los principios de la Ley de Contrataciones del estado y su Reglamento, vulnerando todo derecho de los proveedores que quieran participar al presente procedimiento de seleccion.

Efectuada tal precisión y conforme a lo indicado por el comité de selección por Unanimidad se decide NO ACOGER la observación.

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

null