

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-23-2024-ESSALUD/RAMD-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACION DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA PARA OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS A LOS ASEGURADOS DEL HOSPITAL I VICTOR ALFREDO LAZO PERALTA DE LA RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS, POR UN PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	19/11/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:01:25

**Observación: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO NUMERAL 2.3

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

Según el Literal mencionado observamos que también requieren en el numeral 2.6, Literal ¿y¿ Pág. 28, 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 CECNROS ASISTENCIALES, 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.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 2.4.    **Literal:** |    **Página:** 17

**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:**

Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L., el Comité de Selección en pleno en coordinación con el área usuaria resuelve No Acoger la Observación, precisando que los documentos que se consideren necesarios son requisitos funcionales relevantes para cumplir la finalidad pública de la contratación la cual es responsabilidad del área Usuaria, no obstante se puede concluir que no se está vulnerando los principios que rigen las contrataciones, por lo tanto, deberán remitirse a lo establecido en las bases integradas como reglas definitivas del procedimiento.

Es oportuno indicar, que sobre la base del requerimiento (Términos de Referencia y requisitos de calificación) se efectuó el estudio de posibilidades que ofrece el mercado evidenciándose la existencia de pluralidad de postores que cumplen los TDR; no advirtiendo ninguna vulneración a los principios que rigen las contrataciones públicas, más aún cuando la entidad ha fomentado en todas las fases de contratación la pluralidad y la libertad de concurrencia, a fin de obtener la oferta más ventajosa para la entidad basada en el principio de eficacia y eficiencia.

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

Ninguna

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-23-2024-ESSALUD/RAMD-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACION DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA PARA OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS A LOS ASEGURADOS DEL HOSPITAL I VICTOR ALFREDO LAZO PERALTA DE LA RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS, POR UN PERIODO DE 12 MESES

---

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-23-2024-ESSALUD/RAMD-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA PARA OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS A LOS ASEGURADOS DEL HOSPITAL I VICTOR ALFREDO LAZO PERALTA DE LA RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS, POR UN PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	19/11/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:01:25

**Observación: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO NUMERAL 6.3.

Literal ¿w¿ ¿ El contratista deberá tener en consideración las medidas dispuestas por el Ministerio de Salud mediante la RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 022-2024/MINSA, que aprueba la Directiva N°349-MINISA/DGIESP-2024, 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 riesgo de exposición a SARS-Cov -2.

Según el Literal mencionado no se encuentra de acuerdo con el numeral 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, sería insulso requerir dicho literal, es por ello, que solicitamos al Comité de Selección SUPRIMIR dicho literal en las bases del proceso, asimismo, también 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.

De lo contrario también 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.

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 6.3.    **Literal:** w    **Página:** 28

**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:**

Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L., el Comité de Selección en pleno en coordinación con el área usuaria resuelve Acoger la Observación, precisando que se procederá a suprimir lo solicitado, por lo tanto, deberán remitirse a lo establecido en las bases integradas como reglas definitivas del procedimiento.

Es oportuno indicar, que sobre la base del requerimiento (Términos de Referencia y requisitos de calificación) se efectuó el estudio de posibilidades que ofrece el mercado evidenciándose la existencia de pluralidad de postores que cumplen los TDR; no advirtiendo ninguna vulneración a los principios que rigen las contrataciones públicas, más aún cuando la entidad ha fomentado en todas las fases de contratación la pluralidad y la libertad de concurrencia, a fin de obtener la oferta más ventajosa para la entidad basada en el principio de eficacia y eficiencia.

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

Se suprimió lo solicitado

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-23-2024-ESSALUD/RAMD-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA PARA OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS A LOS ASEGURADOS DEL HOSPITAL I VICTOR ALFREDO LAZO PERALTA DE LA RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS, POR UN PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	19/11/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:01:25

Observación: Nro. 3

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 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 (01 Supervisores y 04 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: 29

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:

Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L., el Comité de Selección en pleno en coordinación con el área usuaria resuelve No Acoger la Observación, precisando lo establecido en el Artículo 29 del RLCE, que en síntesis señala que Los términos de referencia que integran el requerimiento, contienen la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes para cumplir la finalidad pública de la contratación la cual es responsabilidad del área Usuaria, no obstante se puede concluir que no se está vulnerando los principios que rigen las contrataciones procederá a suprimir lo solicitado, por lo tanto, deberán remitirse a lo establecido en las bases integradas como reglas definitivas del procedimiento.

Es oportuno indicar, que sobre la base del requerimiento (Términos de Referencia y requisitos de calificación) se efectuó el estudio de posibilidades que ofrece el mercado evidenciándose la existencia de pluralidad de postores que cumplen los TDR; no advirtiendo ninguna vulneración a los principios que rigen las contrataciones públicas, más aún cuando la entidad ha fomentado en todas las fases de contratación la pluralidad y la libertad de concurrencia, a fin de obtener la oferta más ventajosa para la entidad basada en el principio de eficacia y eficiencia.

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

Ninguna

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-23-2024-ESSALUD/RAMD-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACION DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA PARA OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS A LOS ASEGURADOS DEL HOSPITAL I VICTOR ALFREDO LAZO PERALTA DE LA RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS, POR UN PERIODO DE 12 MESES

---

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-23-2024-ESSALUD/RAMD-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA PARA OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS A LOS ASEGURADOS DEL HOSPITAL I VICTOR ALFREDO LAZO PERALTA DE LA RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS, POR UN PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	19/11/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:01:25

**Observación: Nro. 4**  
**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

Solo acreditar la EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE del supervisor

Experiencia 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 públicas 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.2.3.      Página: 35**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

RDLCE PRINCIPIOS    c)  
**Análisis respecto de la consulta u observación:**

Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L., el Comité de Selección en pleno en coordinación con el área usuaria resuelve No Acoger la Observación, precisando que se estaría vulnerando los principios de Libertad de Concurrencia e Igualdad de Trato y por lo mismo limitando la participación de postores, por lo tanto, deberán remitirse a lo establecido en las bases integradas como reglas definitivas del procedimiento.

Es oportuno indicar, que sobre la base del requerimiento (Términos de Referencia y requisitos de calificación) se efectuó el estudio de posibilidades que ofrece el mercado evidenciándose la existencia de pluralidad de postores que cumplen los TDR; no advirtiendo ninguna vulneración a los principios que rigen las contrataciones públicas, más aún cuando la entidad ha fomentado en todas las fases de contratación la pluralidad y la libertad de concurrencia, a fin de obtener la oferta más ventajosa para la entidad basada en el principio de eficacia y eficiencia.

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-23-2024-ESSALUD/RAMD-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA PARA OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS A LOS ASEGURADOS DEL HOSPITAL I VICTOR ALFREDO LAZO PERALTA DE LA RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS, POR UN PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	19/11/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:01:25

**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 .....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 de CENTROS ASISTENCIALES como ESSALUD Y/O MINSA, 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, 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: 36

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

RDLCE PRINCIPIOS c)

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

Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L., el Comité de Selección en pleno en coordinación con el área usuaria resuelve No Acoger la Observación, precisando que se estaría vulnerando los principios de Libertad de Concurrencia e Igualdad de Trato y por lo mismo limitando la participación de postores, por lo tanto, deberán remitirse a lo establecido en las bases integradas como reglas definitivas del procedimiento.

Es oportuno indicar, que sobre la base del requerimiento (Términos de Referencia y requisitos de calificación) se efectuó el estudio de posibilidades que ofrece el mercado evidenciándose la existencia de pluralidad de postores que cumplen los TDR; no advirtiendo ninguna vulneración a los principios que rigen las contrataciones públicas, más aún cuando la entidad ha fomentado en todas las fases de contratación la pluralidad y la libertad de concurrencia, a fin de obtener la oferta más ventajosa para la entidad basada en el principio de eficacia y eficiencia.

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-23-2024-ESSALUD/RAMD-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA PARA OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACION Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS A LOS ASEGURADOS DEL HOSPITAL I VICTOR ALFREDO LAZO PERALTA DE LA RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS, POR UN PERIODO DE 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	19/11/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:01:25

**Observación: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

bservamos que el comité de selección solicita:

FACTORES DE EVALUACIÓN

- A. PRECIO (80 PUNTOS)
- B. MEJORAS A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA (10 PUNTOS)
- ¿ MEJORA 1
- El postor deberá suministrar al personal 4 sillones ejecutivos ergonómicos giratorios.
- ¿ MEJORA 2
- El postor deberá suministrar para su personal un dispensador de agua

Solicitamos que se SUPRIMA el NUMERAL ¿B¿ y sus LITERALES ¿Mejora 1 Y Mejora 2¿, en los referidos Factores de Evaluación de las Bases, debido a que sería insulso requerir dichos literales para la calificación de la Propuesta Técnica, el cual pone en desventaja al postor sin saber si obtendrá la BUENA PRO. Por ello, señores del OSCE, solicitamos eliminar ese factor de evaluación MEJORAS A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA y consignar dicho puntaje únicamente al Factor PRECIO con un total de 100 %.

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: CAP V Literal: A,B Página: 38

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:

Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L., el Comité de Selección en pleno en coordinación con el área usuaria resuelve No Acoger la Observación, precisando que con las mejoras solicitadas se garantiza la calidad y las condiciones de la prestación del servicio, (todo aquello que ofrezca el postor para mejorar la calidad y/o oportunidad del servicio o de sus entregables) OPINIÓN N°144-2016/DTN, por consiguiente los postores, deberán remitirse a lo establecido en las bases integradas como reglas definitivas del procedimiento.

Es oportuno indicar, que sobre la base del requerimiento (Términos de Referencia y requisitos de calificación) se efectuó el estudio de posibilidades que ofrece el mercado evidenciándose la existencia de pluralidad de postores que cumplen los TDR; no advirtiendo ninguna vulneración a los principios que rigen las contrataciones públicas, más aún cuando la entidad ha fomentado en todas las fases de contratación la pluralidad y la libertad de concurrencia, a fin de obtener la oferta más ventajosa para la entidad basada en el principio de eficacia y eficiencia.

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

Ninguna