

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-8-2024-ESSALUD/RAAP-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL DE APURIMAC

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:18:38

**Observación: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

## DENOMINACION DE LA CONTRATACION

Contratación de una empresa de Intermediación Laboral para el otorgamiento de citas, información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos por los canales telefónicos y virtual.

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 asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD APURIMAC 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, 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.

Se debe tener presente que la ley de contrataciones precisa la observación en los procesos y se rijan por los principios de contrataciones en este sentido se debe cumplir con el principio de eficiencia el que indica a la letra ¿Eficiencia Los bienes, servicios u obras que se contraten, deben reunir los requisitos de calidad, precio, plazo de ejecución y entrega y deberán efectuarse en las mejores condiciones en su uso final¿.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no contratar a una empresa con alguna inhabilitación, de lo contrario estarían atentando en contra de la LCE y del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 4    **Literal:** 4.1.    **Página:** 21

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

RDLCE PRINCIPIOS    Principio de Eficiencia

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

Conforme al análisis, no se acoge la observación ya que a través de la Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento (Anexo N°2), el postor declara bajo Juramento; No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado. Por lo tanto al solicitar una Declaración jurada de no haber sido sancionada 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, se estaría requiriendo exigencias innecesarias.

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

Ninguna.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-8-2024-ESSALUD/RAAP-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL DE APURIMAC

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:18:38

**Observación: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

DENOMINACION DE LA CONTRATACION

Contratación de una empresa de Intermediación Laboral para el otorgamiento de citas, información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos por los canales telefónicos y virtual.

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 APURIMAC 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 perdida para la entidad y serian 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.

Se debe tener presente que la ley de contrataciones precisa la observación en los procesos y se rijan por los principios de contrataciones en este sentido se debe cumplir con el principio de eficiencia el que indica a la letra ¿Eficiencia Los bienes, servicios u obras que se contraten, deben reunir los requisitos de calidad, precio, plazo de ejecución y entrega y deberán efectuarse en las mejores condiciones en su uso final¿.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no contratar a una empresa con alguna inhabilitación o impedida para contratar con el estado, de lo contrario estarían atentando en contra de la LCE y del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 4      Literal: 4.1.      Página: 21

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

RDLCE PRINCIPIOS    PRINCIPIO DE EFICIENCIA

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

Conforme al análisis, no se acoge la observación ya que a través de la Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento (Anexo N°2), el postor declara bajo Juramento; No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado. Por lo tanto al solicitar una Declaración jurada de no haber sido sancionada 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, se estaría requiriendo exigencias innecesarias.

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

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-8-2024-ESSALUD/RAAP-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL DE APURIMAC

Ninguna.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-8-2024-ESSALUD/RAAP-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL DE APURIMAC

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:18:38

**Observación: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

DENOMINACION DE LA CONTRATACION

Contratación de una empresa de Intermediación Laboral para el otorgamiento de citas, información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos por los canales telefónicos y virtual.

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

Este hecho podría acarrear un error por parte de la entidad al evaluar y tomar en cuenta experiencia empresarial distinta al objeto de la convocatoria, lo que viciaría el proceso, en tal sentido solicitamos ser diligentes al momento de absolver las consultas.

De darse estos hechos acarrearían perdida para la entidad y serian perjudicados los asegurados directamente debido a que el proceso podría tener indicios de nulidad de no solicitarse la precisión tanto de ser una empresa postora de intermediación laboral como de acreditar experiencia empresarial distinta al objeto de la convocatoria.

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, así como su experiencia empresarial sea solo de actividades de intermediación laboral.

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.

Se debe tener presente que la ley de contrataciones precisa la observación en los procesos y se rijan por los principios de contrataciones en este sentido se debe cumplir con el principio de eficiencia el que indica a la letra ¿Eficiencia Los bienes, servicios u obras que se contraten, deben reunir los requisitos de calidad, precio, plazo de ejecución y entrega y deberán efectuarse en las mejores condiciones en su uso final¿.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no contratar a una empresa que no tengas los permisos legales y formales para realizar actividades de intermediación laboral y que no tenga experiencia en el objeto de la convocatoria de intermediación laboral, de lo contrario estarían atentando en contra de la LCE y del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia así como estarían atentando directamente contra la LEY 27444 LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL b) principio de legalidad

Acápite de las bases : Sección: Específico      Numeral: 4      Literal: 4.1.      Página: 21

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

RDLCE PRINCIPIOS a) Principio de Eficiencia y el LEY 27444(LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO G

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

NO SE ACOGE LA OBSERVACIÓN

Al respecto de la observación presentada, el Comité de Selección del presente procedimiento de selección,

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-8-2024-ESSALUD/RAAP-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL DE APURIMAC

Especifico	4	4.1.	21
------------	---	------	----

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**  
RDLCE PRINCIPIOS a) Principio de Eficiencia y el LEY 27444(LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO G

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
después de la revisión y previo pronunciamiento del área usuaria manifiesta lo siguiente:

De conformidad con el literal 29.3 del artículo 29 del Reglamento de la Ley de Contrataciones, en el cual estable; ¿Al definir el requerimiento no se incluyen exigencias desproporcionadas al objeto de la contratación, irrazonables e innecesarias referidas a la calificación de los potenciales postores que limiten o impidan la concurrencia de los mismos u orienten la contratación hacia uno de ellos¿.

De acuerdo a las bases, el postor deberá de presentar dentro del contenido de la oferta, los requisitos de calificación, entre los cuales está la Habilitación, Capacidad Técnica y Profesional y la Experiencia del Postor en la Especialidad. Sin embargo al requerir una Declaración Jurada donde indique que brindo únicamente servicios de intermediación laboral y no de tercerización, se estaría exigiendo requisitos incensarios ya que se calificara los documentos con los que los postores pretenden acreditar la Experiencia del Postor en la Especialidad.

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-8-2024-ESSALUD/RAAP-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL DE APURIMAC

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:18:38

**Observación: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

A la firma del contrato deberá presentar lo siguiente:

CERTIFICADO DE SALUD DEL PERSONAL

No se encuentra acorde con lo requerido, porque la entidad de ESSALUD también cuenta con médicos profesionales y ellos también pueden otorgar EL CERTIFICADO DE SALUD, por tal motivo, solicitamos al comité de selección incorpore el término ESSALUD en las Bases Integradas, y así el personal pueda tramitar también dicho certificado tanto en el MINSA o ESSALUD, o de médico particular con uso de especie valorada.

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: x Página: 27

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

RDLCE-PRINCIPIOS a), b) y c)

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

NO SE ACOGE LA OBSERVACION: El CONTRATISTA para el inicio del servicio deberá de presentar los certificados de salud física y mental del personal que otorgara el servicio, el cual será presentado con una antigüedad no mayor de tres (03) meses.

Asimismo, se precisa que el área usuaria es responsable de la formulación de los términos de referencia y requerimientos técnicos mínimos, los mismos que tengan como objetivo el cumplimiento de la finalidad de contratación.

Del mismo modo se aclara que el trámite de los certificados de salud física y mental deberán ser emitidos por los establecimientos de salud del Ministerio de Salud.

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

NINGUNO.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-8-2024-ESSALUD/RAAP-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL DE APURIMAC

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:18:38

**Observación: Nro. 5**

**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 Teleoperadoras, 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, ELABORE SU ROL DE TRABAJO, en aras de rotar al personal y que así puedan tener su día de descanso y cumplir con lo requerido, ya que en las bases requieren que el personal únicamente sea de (02 supervisores y 10 teleoperadoras) indicando 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:** 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:**

Se acepta parcialmente la observación, aclarando que el postor ganador de la adjudicación deberá presentar un plan de trabajo en el que se detallen las rotaciones del personal necesarias para cumplir ininterrumpidamente con el horario de atención de lunes a domingo, incluyendo los días feriados.

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

Se agrega: el postor ganador de la adjudicación deberá presentar un plan de trabajo en el que se detallen las rotaciones del personal necesarias para cumplir ininterrumpidamente con el horario de atención de lunes a domingo, incluyendo los días feriados.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-8-2024-ESSALUD/RAAP-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL DE APURIMAC

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:18:38

**Observación: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

Señores miembros del comité de selección:

Observamos que en las bases indican la Remuneración Mínima Neto correspondiente al Personal Teleoper (es), sería el monto de S/1,000.00, sin embargo, el 3 de abril de 2022, se publicó el Decreto Supremo No. 003-2022-TR, a través del cual se determinó incrementar la RMV de los trabajadores de la actividad privada a S/ 95.00, por lo que la RMV aumentará de S/ 930.00 a S/ 1,025.00, es por ello que solicitamos al Comité de Selección MODIFICAR en las Bases la Remuneración Neta Mensual de los personales, de acuerdo a ello solicitamos ACOJAN nuestra observación en aras de no generar confusión alguna, al momento de hacer el pago al personal, de lo contrario estarían atentando en contra del Decreto Supremo y el Nuevo Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: a) Libertad de Concurrencia, b) Igualdad de trato, c) Transparencia, d) Competencia, y e) Equidad.

**Acápíte de las bases : Sección: Específico      Numeral: 7.      Literal: 7.2.      Página: 28**

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

Decreto Supremo No. 003-2022-TR   RDLCE PRINCIPIOS   RDLCE LCE   a), b), c), d) y e)

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

No se acoge la observacion, aclarando que dicha remuneracion aumentara con los demas beneficios de ley como compensacion de dias trabajados en feriados entre otros beneficios.

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

Ninguna.



Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-8-2024-ESSALUD/RAAP-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL DE APURIMAC

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:18:38

**Observación: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

EN EL NUMERAL II - REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

Solicitan acreditar la EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE (SUPERVISOR)

Observamos que el Comité de Selección solo requiere la Experiencia Laboral del Supervisor, al respecto observamos y solicitamos que se MODIFIQUE en las Bases Integradas y requiera adjuntar en la Propuesta Técnica la Experiencia Laboral tanto del SUPERVISORES 02 Y DE Las TELEOPERADORAS 10 y quede de la siguiente manera:

- SUPERVISOR: Experiencia mínima en citas por teléfono (01) un año como supervisor, o (02) dos años en servicios de atención al cliente en Servicios Asistenciales brindamos a ESSALUD O MINSA o destacados a estas.
- TELEOPERADOR(A): Experiencia mínima 06 meses, en servicios de atención al cliente en Servicios Asistenciales brindados a ESSALUD O MINSA o destacados a estas.

Esto debido a que, el servicio requiere amplia experiencia laboral de todo el personal teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde al otorgamiento de citas médicas y se requiere personal con experiencia laboral el no solicitar ello podría ser causal de seleccionar a un postor que no tenga destreza en proveer personal que cumpla las características requeridas por la entidad y mucho peor el que no cumpla con los requerimientos técnicos mínimos, más aun que se brinde un servicio ineficiente que perjudique directamente a la entidad contratante.

Además, se debe tener en cuenta que el personal a destacar por la empresa realizará labores de atención de llamadas telefónicas, este hecho implica que el personal deba tener la experiencia necesaria para poder cumplir con lo requerido y brindar un buen servicio.

Se debe tener presente que la ley de contrataciones precisa la observación en los procesos y se rijan por los principios de contrataciones en este sentido se debe cumplir con el principio de eficiencia el que indica a la letra ¿Eficiencia Los bienes, servicios u obras que se contraten, deben reunir los requisitos de calidad, precio, plazo de ejecución y entrega y deberán efectuarse en las mejores condiciones en su uso final¿.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación, de lo contrario estarían atentando en contra de la LCE y su Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: II Literal: B.3.2. Página: 35

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

RDLCE PRINCIPIOS a) Principio de Eficiencia.

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

No se acoge la observacion, y toda documentacion solicitada debera ceñirse a las bases integradas del actual procedimiento de seleccion

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

NINGUNA.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-8-2024-ESSALUD/RAAP-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL DE APURIMAC

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:18:38

**Observación: Nro. 8**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

EN EL NUMERAL II - REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

Solicitan acreditar la CAPACITACIÓN DEL PERSONAL CLAVE (SUPERVISOR)

En tanto solicitamos al comité de selección que la CAPACITACIÓN se acredite tanto del personal SUPERVISOR (02) Y TELEOPERADORAS (10), ya que el servicio requiere que todo el personal cumpla con tener conocimiento de computación. Teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde al otorgamiento de citas médicas y se requiere que el personal se encuentre altamente capacitado.

Además, se debe tener en cuenta que el personal a destacar por la empresa realizará labores de atención de llamadas telefónicas y manipular las computadoras para ingresar los registros de las citas y la revisión de información, este hecho implica que el personal a destacar deba tener los conocimientos esenciales de computación y/o ofimática.

Se debe tener presente que la ley de contrataciones precisa la observación en los procesos y se rijan por los principios de contrataciones en este sentido se debe cumplir con el principio de eficiencia el que indica a la letra ¿Eficiencia Los bienes, servicios u obras que se contraten, deben reunir los requisitos de calidad, precio, plazo de ejecución y entrega y deberán efectuarse en las mejores condiciones en su uso final¿.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación, de lo contrario estarían atentando en contra de la LCE y el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: II Literal: B.3.3. Página: 36

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

RDLCE PRINCIPIOS a) Principio de Eficiencia.

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

No se acoge la observacion, y toda documentacion solicitada debera ceñirse a las bases integradas del actual procedimiento de seleccion

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

NINGUNA.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-8-2024-ESSALUD/RAAP-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS RECEPCIÓN, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL DE APURIMAC

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	10/05/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:18:38

**Observación: Nro. 9**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 812,000.00 (Ochocientos doce mil con 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.

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 n 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 a; o, Atención al Cliente; o, Atención al público.

En tanto solicitamos al comité de selección que la EXPERIENCIA DEL POSTOR sea ÚNICAMENTE DE HABER BRINDADO en servicios 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.

Ya que el servicio requiere de una empresa que haya brindado servicios en los Centros Asistenciales, TODA VEZ QUE SE TRATA DEL OTORGAMIENTO DE CITAS MÉDICAS ESPECÍFICAMENTE, en este sentido debería ser tomado como PERFIL DEL POSTOR.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no contratar erróneamente con una empresa que no cumpla con la destreza que deba tener para afrontar un servicio de la importancia de ESSALUD EN LINEA, de lo contrario estarían atentando en contra de la LCE y del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia.

**Acápíte de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** II    **Literal:** C    **Página:** 36

**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:**

No se acoge la observacion, y toda documentacion solicitada debera ceñirse a las bases integradas del actual procedimiento de seleccion

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

NINGUNA.