

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO PARA LA RED ASISTENCIAL PUNO POR 12 MESES

Ruc/código :	20609287714	Fecha de envío :	28/08/2024
Nombre o Razón social :	SERVICIOS GENERALES AXA S.R.L.	Hora de envío :	11:09:39

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

Observamos que la entidad habría considerado para la remuneración de los operadores el valor neto de 950, al respecto cabe precisar que dicho monto contraviene lo establecido en el Decreto Supremo N° 0003-2022-TR, donde establece que la remuneración mínima vital del trabajador debe ser como mínimo 1025, en dicho sentido si a dicho monto se le adhiere la asignación familiar que es un derecho del trabajador, este monto asciende a 1127.5 y que de cuyo descuento por concepto de ONP o SNP, el trabajador debería percibir un monto de 969.65, en consecuencia la asignación de 950 estaría por debajo del valor establecido por ley, toda vez que tanto la RMV y la Asignación familiar son derechos ineludibles tanto para la empresa como para los trabajadores.

En consecuencia solicitamos al comité de selección, considerar la presente observación, toda vez que el monto establecido se condice con lo que establece la ley de contrataciones del estado y su reglamento.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.6.3 Literal: a Página: 27

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

Artículo 2 de la LCE Decreto Supremo N° 0003-2022-TR

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el monto de S/ 950.00 corresponde a la "remuneración neta" que es la cantidad final que el trabajador recibe después de aplicar las retenciones y demás deducciones, por tanto, el sueldo bruto está de acuerdo a la RMV de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 003-2022-TR

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO PARA LA RED ASISTENCIAL PUNO POR 12 MESES

Ruc/código :	20527274720	Fecha de envío :	29/08/2024
Nombre o Razón social :	ELITE CORPORATION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	12:02:23

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

En caso que los Postores presenten una Oferta económica sustancialmente por debajo del Valor Referencial, SOLICITAMOS que el Comité solicite a estos postores el sustento y detalle de su oferta Económica (Estructura de Costos) de acuerdo al cuadro que está consignado en las bases pág. 28 verificando que se respete los conceptos mínimos establecidos conforme a la ley vigente.

En aplicación al Art. 68 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, es pertinente tener en cuenta el Pronunciamiento N° 420-2019/OSCE-DGR ¿...Previo al otorgamiento de la buena pro, el comité de selección revisa las ofertas económicas que cumplen con los requisitos de calificación, de conformidad con los establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del RLCE¿¿

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: II Literal: g) Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el comité de selección aplicara lo establecido en el artículo 68.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO PARA LA RED ASISTENCIAL PUNO POR 12 MESES

Ruc/código :	20527274720	Fecha de envío :	29/08/2024
Nombre o Razón social :	ELITE CORPORATION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	12:02:23

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

En el cuadro (estructura de costos) donde se establece los conceptos mínimos a considerar según la norma, se establece la Asignación familiar como un costo directo a considerar. Lo que significa que debe formar parte del presupuesto fijo en la estructura.

por ende, se entiende que los postores añadiremos este concepto como costo fijo a considerar en la Estructura total.

Sujeto a verificación y cumplimiento

Se solicita confirmación del comité evaluador

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 2.6.3 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que según la Estructura de costos proporcionada por la entidad la Asignación familiar se encuentra establecido como costo indirecto

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO PARA LA RED ASISTENCIAL PUNO POR 12 MESES

Ruc/código :	20409380281	Fecha de envío :	29/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES MIRCAFE S.R.L.	Hora de envío :	17:18:23

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:
EN LA PRESENTES BASES ESPECIFICAN UN CUADRO CON UN DETALLE DE REMURENACION CONSULTO ESOS MONTOS SON ACTUALES?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** CAP III **Literal:** 3.1 **Página:** 27

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):
LEY DE REMUNERACION BASICA VITAL

Análisis respecto de la consulta u observación:
Se aclara que el cuadro corresponde a la ESTRUCTURA DE COSTOS y se establece la remuneración neta

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO PARA LA RED ASISTENCIAL PUNO POR 12 MESES

Ruc/código :	20409380281	Fecha de envío :	29/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES MIRCAFE S.R.L.	Hora de envío :	17:18:23

Observación: Nro. 5

Consulta/Observación:

EN LOS REQUISITOS DE CALIFICACION DEL PRESENTE PROCESO
- EXPERIENCIA DEL POSTOR.
SOLICITAN FACTURACION ACUMULADA EQUIVALENTE A 500,000.00 SOLES.
Y TAMBIEN EN CASO SER MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA UNA FACTURACION DE 87,500.00 SOLES
POR LO TANTO SE OBSERVA QUE ES UN PROCESO DE CONCURSO PUBLICO, ES ASI QUE SOLO SE EVALUA
EL MONTO TOTAL NO SE CONSIDERARA DECLARACION DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** CAP III **Literal:** 3.2 **Página:** 37

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

LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO PRINCIPIO DE EQUIDAD, COMPETENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge Observación, al tratarse de un concurso público no se considerará la experiencia para el caso de micro y pequeña empresa

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO PARA LA RED ASISTENCIAL PUNO POR 12 MESES

Ruc/código :	20409380281	Fecha de envío :	29/08/2024
Nombre o Razón social :	INVERSIONES MIRCAFE S.R.L.	Hora de envío :	17:18:23

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:

EN LAS PRESENTES BASE SOLICITAN COMO CONDICION DE EMPRESA EN CASO DE CONSORCIO EL NUMERO MAXIMO DE CONSORCIADOS SOLO DOS EMPRESAS, Y CADA EMPRESA 50%.
DEBEN SER CONDERADOS LOS PORCENTAJES FLEXIBLES PARA MAYOR ACOJIMIENTO A PARTICIPANTES Y NO VULNERAR EL PRINCIPIO DE LIBERTAD DE CONCURRENCIA DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** CAP III **Literal:** 2.5 **Página:** 23

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

LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO, PRINCIPIO DE LIBERTAD DE CONCURRENCIA, IGUAL DE TRATO.

Análisis respecto de la consulta u observación:

De la revisión de los términos de referencia se puede advertir que la configuración de la presentación en consorcio no tiene una incidencia directa en la contratación, atendiendo a la observación planteada, se concluye que la participación para este procedimiento deberá ser de libre elección de la cantidad de consorciado, por lo que será suprimido de los términos de referencia, por lo que se Acoge parcialmente la observación del participante.

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO PARA LA RED ASISTENCIAL PUNO POR 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	29/08/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	19:28:07

Observación: Nro. 7

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

REQUISITOS DE LA EMPRESA

EXPERIENCIA: CONDICIONES ESPECIALES PARA LOS CONSORCIOS

- 1) El número máximo de consorciados es de dos.
- 2) El porcentaje mínimo de participación de cada consorciado es de 50%.
- 3) El porcentaje mínimo de participación en la ejecución del contrato, para el integrante del consorcio que acredite mayor experiencia, es de 50%.

No se encuentra de acorde con lo solicitado, ya que observamos que estarían restringiendo la participación de los demás postores, al exigir el número máximo de consorciados y solo sean 02 (dos), y con un porcentaje mínimo de 50% de participación del consorciado.

Teniendo en cuenta que el ámbito de aplicación de la LEY DE CONTRATACIONES establece en forma clara que se incluyen ciertos aspectos que fortalecen la competición de las micro y pequeñas empresas, así mismo la ley 28015 ley de las micro y pequeñas empresas establece que el gobierno promueve del desarrollo de las micro y pequeñas empresas, así como fortalece la incorporación de estas en las contrataciones públicas y en general.

Por lo que, solicitamos al Comité de Selección SUPRIMAN los dichos literales en aras de dar mayor oportunidad a las empresas que deseen postular y cuentan con experiencia para la licitación, Además se establece claramente que está prohibido cualquier tipo de DISCRIMINACION ya que así lo indica la CONSTITUCION POLITICA DEL PERU.

Por lo tanto, solicitamos supriman los requisitos restrictivos que se mencionan.

Además, en las nuevas BASES ESTANDAR no está contemplado las condiciones de los consorciados y el solo hecho de exigir un requisito en donde el posible postor no pueda postular le pone desventaja; debido a ello, solicitamos ACOJAN nuestra observación en aras de no vulnerar el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado a) Libertad de Concurrencia, b) Igualdad de Trato y e) Equidad

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: 2.5 Página: 23

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

Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a), b) y c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

Teniendo en cuenta de la absolución anterior, se coligió suprimir la configuración de la forma de presentar las ofertas en consorcio, queda desestimado todo lo demás expresiones del participante, por lo que se acoge la observación del participante.

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

se suprimirá

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO PARA LA RED ASISTENCIAL PUNO POR 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	29/08/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	19:28:07

Observación: Nro. 8

Consulta/Observación:

REMUNERACIÓN DEL PERSONAL OPERADOR(A) (Ingreso mínimo neto por cargo de trabajo es de S/. 950.00)

Señores miembros del comité de selección:

Observamos que en las Bases Estándar indican la Remuneración Mínima Neto correspondiente al Personal Operador(a) por cargo de trabajo sería el monto de S/950.00, 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 Integradas 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.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.6.3 **Literal:** 2.6.3 **Página:** 27

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:

Se aclara que el monto de S/ 950.00 corresponde a la remuneración neta que es la cantidad final que el trabajar recibe después de aplicar las retenciones y demás deducciones, por tanto, el sueldo bruto está de acuerdo a la RMV de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 003-2022-TR

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO PARA LA RED ASISTENCIAL PUNO POR 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	29/08/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	19:28:07

Observación: Nro. 9

Consulta/Observación:

DOCUMENTACIÓN ADICIONAL POR PRESENTAR PARA LA FIRMA DE CONTRATO

Señores miembros del comité de selección:

Certificado de Salud Física y Mental del personal destacado a ESSALUD, emitido por el Centro Asistencial del Ministerio de Salud.

Según el Literal mencionado observamos que requieren el Certificado de Salud Física y Mental del personal, por lo que, SOLICITAMOS al Comité de Sección lo siguiente:

Que el para la firma del contrato el CERTIFICADO DE SALUD MENTAL, sea emitido también por la RED ASISTENCIAL, 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.

Asimismo, también solicitamos que nos PRECISEN si los Certificados de Salud Mental ¿deberá ser emitido por un Profesional PSICÓLOGO o por un PSIQUIATRA?

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 Mental, 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:** 2.9 **Literal:** 4 **Página:** 31

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:

Se aclara que el certificado será emitido por centro asistencial del Ministerio de Salud ó también por IPRESS de Essalud, así mismo deberá ser expedido por un profesional Psiquiatra

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

ó también por IPRESS de Essalud, así mismo deberá ser expedido por un profesional Psiquiatra

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO PARA LA RED ASISTENCIAL PUNO POR 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	29/08/2024
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	19:28:07

Observación: Nro. 10

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

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 ESSALUD 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.

Ya que el servicio requiere de una empresa que haya brindado servicios en ESSALUD O MINSA, TODA VEZ QUE SE TRATA 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: Específico Numeral: 3.2 Literal: c.1 Página: 37

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:

Se acoge parcialmente, la experiencia será consideradas por los servicios brindados en entidades públicas o privadas relacionadas a la actividad del Sector Salud

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

la experiencia será consideradas por los servicios brindados en entidades publicas o privadas relacionadas a la actividad del Sector Salud

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO PARA LA RED ASISTENCIAL PUNO POR 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	29/08/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	19:28:07

Observación: Nro. 11

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Acreditar la CAPACITACION DEL PERSONAL CLAVE del supervisor

En tanto solicitamos al comité de selección que la CAPACITACION se acredite tanto del personal SUPERVISOR (02) Y OPERADOR (18), 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 servicio de modulos y se requiere personal este capacitado debido a que deben tener destreza en el uso de equipos informáticos para el correcto uso y desempeño en sus labores, el no requerir este requisito estaría induciendo a selección un postor que no brinde un servicio con el personal adecuado para realizarlo.

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¿.

De lo contrario estarían atentando en contra del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: a) Principio de Eficiencia, b) Principio de Transparencia.

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.2 **Página:** 36

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

RDLCE PRINCIPIOS a), b)

Análisis respecto de la consulta u observación:

De la observación del participante no se puede identificar de qué manera la identificación del personal clave vulneraria los principios aludidos por el participante, debido a que es el área usuaria el que identifica del personal para la prestación del servicio quien o quienes son considerados claves, sin embargo de acuerdo a lo manifestado por el área usuaria, se aclara que se efectuara la calificación del personal Clave del SUPERVISOR considerando que son 02 supervisoras según los establecido en los términos de referencia, en el inicio de la ejecución contractual y la instalación del servicio se requerirá al postor adjudicado con la buena pro la presentación de los documentos según los términos de referencias para el caso de las OPERADORAS, por lo que se acoge parcialmente la observación en la medida que hubo un error al consignar la cantidad de supervisores.

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

personal Clave del SUPERVISOR considerando que son 02 supervisoras según los establecido en los términos

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2024-ESSALUD/RAPUNO-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO PARA LA RED ASISTENCIAL PUNO POR 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	29/08/2024
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	19:28:07

Observación: Nro. 12

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 se acredite tanto del personal (02) SUPERVISORES con una experiencia mínima de 01 año, como supervisor de citas por teléfono y/o atención al cliente, Y (18) OPERADORAS con una experiencia mínima de 06 meses, como atención al cliente y/o teleoperadora y/o operadora, además que sean de haber brindado servicios de Centros Asistenciales en ESSALUD O MINSA, 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:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.3 **Página:** 36

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

RDLCE PRINCIPIOS a), b)

Análisis respecto de la consulta u observación:

De la observación del participante no se puede identificar de qué manera la identificación del personal clave vulneraría los principios aludidos por el participante, debido a que es el área usuaria el que identifica del personal para la prestación del servicio quien o quienes son considerados claves, sin embargo de acuerdo a lo manifestado por el área usuaria, se aclara que se efectuara la calificación del personal Clave del SUPERVISOR considerando que son 02 supervisoras según lo establecido en los términos de referencia, la experiencia será consideradas por los servicios brindados en entidades públicas o privadas relacionadas a la actividad del Sector Salud, por lo que se acoge parcialmente la observación en la medida que hubo un error al consignar la cantidad de supervisores.

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

personal Clave del SUPERVISOR considerando que son 02 supervisoras según lo establecido en los términos