**PRONUNCIAMIENTO Nº 1583 -2015/DSU**

**Entidad:** Seguro Social de Salud - Red Asistencial Huánuco

**Referencia:** Adjudicación Directa Pública Nº 05-2015 - ESSALUD/ HCO - 1 convocada para la contratación del "Servicio de operadores de ESSALUD en línea para el Hospital II Huánuco por doce meses”.

1. **ANTECEDENTES**

Mediante Carta N° 002-CE-CP-1529P00051-2015 recibido el 11.11.15, el Presidente del Comité Especial remitió al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) las dos (2) observaciones y un (1) cuestionamiento formulados por el participante **GRUPO KABANGI SRL**,así como el informe técnico respectivo, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 28 del Decreto Legislativo Nº 1017, que aprueba la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante la Ley, y el artículo 58 de su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo Nº184-2008-EF, en adelante el Reglamento.

Al respecto, resulta importante resaltar que, atendiendo a lo dispuesto por el artículo 58 del Reglamento, independientemente de la denominación que les haya dado el participante, este Organismo Supervisor se pronunciará únicamente respecto de: a) las observaciones presentadas por el solicitante que no hayan sido acogidas o son acogidas parcialmente; b) las respuestas a las observaciones del solicitante que, pese a ser acogidas, son consideradas por éste contrarias a la normativa; o, c) el acogimiento de las observaciones formuladas por un participante distinto al solicitante, cuando éste último manifieste que considera tal acogimiento contrario a la normativa, siempre que se haya registrado como participante hasta el vencimiento del plazo previsto para formular observaciones.

En ese sentido, respecto a las dos (2) observaciones formuladas por el participante **GRUPO KABANGI SRL**,con relación a la Observación N° 1, del pliego absolutorio se advierte que la misma fue acogida por el Comité Especial, y no habiendo cuestionado su acogimiento el recurrente; este Organismo Supervisor no se pronunciará al respecto, por encontrarse enmarcada en el literal b) del artículo 58°.

Con relación al Cuestionamiento N° 1, se advierte que éste versa sobre la absolución de la consulta N° 2 formulada por el participante SILSA S.A., por lo que, al no ser un supuesto previsto en el artículo 58°, este Organismo Supervisor no se pronunciará al respecto.

Todo ello, sin perjuicio de las observaciones de oficio que puedan realizarse al amparo de lo previsto por el inciso a) del artículo 58 de la Ley.

1. **OBSERVACIONES**

**2.1 Observante: GRUPO KABANGI SRL**

**Observación N° 2 Condiciones en que se prestará el servicio**

El participante cuestiona que como requerimiento técnico mínimo se exija que, la empresa postora acredite contar con experiencia mínima de dos años en el proceso de atención de llamadas telefónicas para el servicio contratado de call center, dado que, según refiere, dicho aspecto vulneraría el principio de libre concurrencia y competencia; solicitando se suprima dicho requisito.

**Pronunciamiento**

De la revisión del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases, se ha establecido las condiciones en que se prestará el servicio:

*10) Condiciones en que se prestará el servicio*

* *La empresa deberá contar con una experiencia mínima de dos años en el proceso de atención de llamadas telefónicas para el servicio contratado de Call Center".*

Ahora bien, del pliego de absolución de observaciones, se advierte que con ocasión de la absolución de la Observación N° 2, el Comité Especial precisó lo siguiente:

***"****NO SE ACOGE LA OBSERVACIÓN, en la fase de actos preparatorios se procedió al EPOM, existiendo empresas que cumplen con lo requerido por el Área Usuaria, Opinión N° 062-2012-DTN".*

De conformidad con el artículo 13 de la Ley y el artículo 11 del Reglamento, es responsabilidad y competencia de la Entidad la determinación de los requerimientos técnicos mínimos, cuidando que estos incidan en los resultados que se pretende obtener y no constituyan, únicamente, exigencias irrelevantes para el objeto de la convocatoria o barreras para el acceso a la contratación.

Así, los requisitos técnicos mínimos cumplen con la función de asegurar a la Entidad que el postor ofertará lo mínimo necesario para cubrir adecuadamente lo requerido para la prestación del servicio.

En el presente caso, de la revisión del resumen ejecutivo, publicado en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE), se advierte que, la Entidad ha declarado que existirían pluralidad de postores que cumplirían con la totalidad de las especificaciones técnicas establecido en los requerimientos técnicos mínimos.

Ahora bien, corresponde señalar que considerando que la pretensión del participante es suprimir dicho requerimiento, siendo responsabilidad de la Entidad definir los requerimientos técnicos mínimos, este Organismo Supervisor ha decidido **NO ACOGER** la presente observación.

Sin perjuicio de lo señalado, con ocasión de la integración de las Bases, **deberá adecuar** la experiencia para acreditar dicho requerimiento, de tal manera que en lugar de señalar *"...experiencia mínima de dos años en el proceso de atención de llamadas telefónicas para el servicio contratado de Call Center"* se indique *"...experiencia mínima de dos años en servicios de operadores de Call Center y Operadores"*, conforme la definición de servicios similares que se ha precisado en el Capítulo IV de las Bases; dado que, mantener el requerimiento inicial resultaría restrictivo.

Conviene subrayar que, en la medida que la definición de los requerimientos técnicos mínimos son responsabilidad de la Entidad, así como los informes que lo sustentan, su contenido tiene carácter de declaración jurada y se encuentra sujeto a rendición de cuentas por parte de las dependencias técnicas encargadas de su elaboración, de corresponder, ante el Titular de la Entidad, la Contraloría General de la República, Ministerio Público, Poder Judicial y/o ante otros organismo competentes, no siendo este Organismo Supervisor perito técnico en tales aspectos.

1. **CONTENIDO DE LAS BASES CONTRARIO A LA NORMATIVA SOBRE CONTRATACIONES DEL ESTADO**

En ejercicio de su función de velar por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de contrataciones del Estado, conforme a lo señalado en el inciso a) del artículo 58° de la Ley, este Organismo Supervisor ha procedido a realizar la revisión de las Bases remitidas, habiendo detectado el siguiente contenido contrario a la Ley y el Reglamento.

* 1. **Perfil del recurso humano**

De la revisión del numeral 6) del Capítulo III, se advierte que se ha considerado los siguientes perfiles de los Recursos Humanos:

***"****a) Perfil del Recurso Humano:*

***i) Supervisora***

*(1) Personal Femenino técnico y/o profesional en Enfermería titulado o egresada de carreras afines a la salud, lo cual será acreditado con los respectivos certificados, emitidos por la entidad correspondiente.*

*(2) Con experiencia en atención al cliente, con aptitudes para tratar con personas y dirigirlas, con carismática y tener buena fluidez verbal.*

*(3) Ser proactiva - iniciativas con responsabilidad.*

*(4) Ser objetiva - acciones con objetivos alineados con la misión, visión y valores organizacionales.*

*(5) Ser Ética - pensamientos éticos e integridad en la ejecución de sus tareas.*

*(6) Sinergia - comprensión clara de que la cooperación es fundamental para el logro de los objetivos del equipo.*

*(7) Tener creatividad - pensamientos y acciones planificadas y disciplinadas.*

*Jefe de Grupo.-Deberá contar con el siguiente perfil, edad mínima de 25 años, instrucción secundaria - técnico, capacidad de liderar, como mínimo 01 año de formación en técnicas de Limpieza, desinfección y manejo de residuos sólidos hospitalarios, normas universales de Bioseguridad, uso de equipos y materiales de limpieza*

***ii) Tele operadora (...)***

* *Personal que haya culminado tres ciclos de carrera técnica y/o profesional en Enfermería y/o carrera técnica y/o profesional en Enfermería y/o carretas afines a la salud*
* *Personal que tenga certificación en Office (Procesador de texto y hojas de cálculo), lo cual será acreditado con constancias o certificados; y con experiencia en digitación.*

*(...)*

* *Con habilidades en expresión verbal y escrita.*
* *Con experiencia de tres meses en servicio al cliente y trato al público.*
* *Disponibilidad inmediata a tiempo completo y/o parcial, según el proceso de selección.*

Asimismo, en el numeral 8) se ha precisado la Experiencia del Personal, considerándose lo siguiente

1. Experiencia de las supervisoras.- Experiencia mínima de 6 meses como supervisora, en servicios de atención al cliente, lo cual será acreditado con constancias o certificados de trabajo.
2. Experiencia de las tele operadoras.- No indispensable

Sobre el particular, **respecto de la Supervisora**, a través de la Consulta 2, el participante SILSA SA. consultó si es que para acreditar la información requerida del numeral 2 al 7 para la Supervisora bastaría con el Anexo 2 correspondiente a la Declaración Jurada de cumplimiento de los requerimientos técnicos mínimos.

Siendo que, de la revisión del Pliego de absolución de consultas, el Comité Especial precisó que para la etapa de presentación de propuestas bastará con la presentación del Anexo 2 y que para la etapa de presentación de documentos para la firma de contrato, se demostrará lo solicitado con certificados de trabajo.

Sobre el particular, corresponde señalar que si bien el Comité Especial ha señalado que lo indicado en los numerales 2 al 7 de los requisitos para la supervisora, serán acreditados en la etapa de presentación de propuestas mediante la declaración del Anexo 2 (Declaración jurada de cumplimiento de los requerimientos técnicos mínimos), el requerir como requisito para la suscripción del contrato, la acreditación de las aptitudes del personal propuesto a través de certificados de trabajo resultaría excesivo e incongruente; dado que, tales aptitudes no suelen ser señaladas en los certificados de trabajo.

Por lo que, a efectos de evitar inconvenientes para la suscripción de contrato, con ocasión de la integración de Bases, en el numeral 2.7 Requisitos para suscripción del contrato no deberá requerir certificados de trabajo que acrediten que las Supervisoras que cuenten con las aptitudes señaladas en los numeral 2 al 7 del Perfil de la Supervisora considerado en el numeral 6 del Capítulo III.

Por su parte, **respecto del perfil de la Tele operadora**, corresponde señala que, en el numeral 6) literal ii) se requiere dicho personal acredite experiencia de tres meses en servicio al cliente y trato al público; mientras que, en el numeral 8 relacionado a la experiencia del profesional se ha precisado que no es indispensable que se cuente con experiencia, lo cual resulta incongruente; por lo que, con ocasión de la integración de Bases, **deberá verificar** la experiencia considerada para dicho profesional en el Estudio de posibilidades que ofrece el mercado a efectos de consignar en las Bases integradas la experiencia que fue materia de evaluación en dicha oportunidad, la cual no podría exceder los tres (3) meses requeridos en las Bases de la convocatoria.

Asimismo, considerando que se está requiriendo que las Tele operadoras acrediten haber culminado tres ciclos de carrera técnica y/o profesional en Enfermería y/o carrera técnica y/o profesional en Enfermería y/o carretas afines a la salud; con ocasión de la integración de Bases **deberá precisarse** su acreditaciónpodrá realizarse a través de constancias, certificados o cualquier otro documento que, de manera fehaciente, demuestre que el profesional propuesto ha cumple con lo establecido en el perfil de la tele operadora.

* 1. **Forma de acreditar la experiencia del personal propuesto**

**Deberá indicarse** en los Capítulos II y III de la Sección Específica de las Bases Integradas, de acuerdo con el Precedente Administrativo de Observancia Obligatoria contenido en el Pronunciamiento N° 723-2013/DSU, que la experiencia del personal propuesto, se podrá acreditar con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto, no siendo válida cualquier regulación de las Bases que se oponga a lo señalado.

1. **CONCLUSIONES**

En virtud de lo expuesto, este Organismo Supervisor ha dispuesto:

* 1. El Comité Especial deberá cumplir con lo dispuesto por este Organismo Supervisor al absolver las observaciones indicadas en el numeral 2 del presente Pronunciamiento.
  2. El Comité Especial deberá tener en cuenta lo indicado en el numeral 3 del presente Pronunciamiento a fin de efectuar las modificaciones a las Bases que hubiere a lugar, así como registrar en el SEACE la documentación solicitada.
  3. Publicado el Pronunciamiento del OSCE en el SEACE, el Comité Especial deberá implementarlo estrictamente, aun cuando ello implique que dicho órgano acuerde bajo responsabilidad, la suspensión temporal del proceso y/o la prórroga de sus etapas, en atención a la complejidad de las correcciones, adecuaciones o acreditaciones que sea necesario realizar, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 58 del Reglamento.
  4. Al momento de integrar las Bases el Comité Especial deberá modificar las fechas de registro de participantes, integración de Bases, presentación de propuestas y otorgamiento de la buena pro, para lo cual deberá tenerse presente que los proveedores deberán efectuar su registro a través del SEACE[[1]](#footnote-2) hasta antes de la presentación de propuestas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 53 del Reglamento; asimismo, cabe señalar que a tenor del artículo 24 del Reglamento, entre la integración de Bases y la presentación de propuestas no podrá mediar menos de tres (3) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la publicación de las Bases integradas en el SEACE.
  5. A efectos de integrar las Bases, el Comité Especial también deberá incorporar al texto original de las Bases todas las correcciones, precisiones y/o modificaciones dispuestas en el pliego de absolución de consultas, en el pliego de absolución de observaciones y en el Pronunciamiento, así como las modificaciones dispuestas por este Organismo Supervisor en el marco de sus acciones de supervisión, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 59 del Reglamento.
  6. Conforme al artículo 58 del Reglamento, compete exclusivamente al Comité Especial implementar estrictamente lo dispuesto por este Organismo Supervisor en el presente Pronunciamiento, bajo responsabilidad, no pudiendo continuarse con el trámite del proceso en tanto las Bases no hayan sido integradas correctamente, bajo sanción de nulidad de todos los actos posteriores.
  7. En caso la Entidad continúe con el proceso sin sujetarse a lo dispuesto en el presente Pronunciamiento, tal actuación constituirá un elemento a tomar en cuenta para la no emisión de las constancias necesarias para la suscripción del respectivo contrato; siendo que la dilación del proceso y los costos en los que podrían incurrir los postores y el ganador de la buena pro son de exclusiva responsabilidad de la Entidad.

Jesús María, 25 de noviembre de 2015.

Elaborado: Jaqueline Uscamayta Sotelo

Supervisado: Luz Miguel Díaz

Validado: Laura Gutiérrez Gonzales

**PATRICIA ALARCÓN ALVIZURI**

**Directora de Supervisión**

1. A través del Comunicado N° 003-2015-OSCE/PRE se ha dispuesto que los procesos que se convoquen a partir del 20 de octubre del 2015 contarán con la funcionalidad del registro de participantes electrónico. [↑](#footnote-ref-2)