

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	CP-SM-6-2023-ESSALUD/GRACU-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN Y GESTIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA EN LAS ACTIVIDADES DE TELECONSULTA, TELEORIENTACIÓN Y TELEMONITOREO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20601255473	Fecha de envío :	07/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVIR HMS S.R.L.	Hora de envío :	22:07:09

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

EN LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA:
RELACIÓN DEL PERSONAL DESTACADO INDICANDO: NOMBRE Y APELLIDOS N° DNI, PUNTO DE SERVICIO A CUBRIR, FORMACIÓN GENERAL , EXPERIENCIA LABORAL Y ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS: CURRÍCULUM VITAE DEL PERSONAL DESTACADO (COPIA DE LOS DOCUMENTOS QUE RESPALDE EL PERFIL, CERTIFICADOS DE SALUD DE PERSONAL DESTACADO QUE BRINDA EL SERVICIO, EMITIDO POR UNA ENTIDAD PUBLICA Y/O PRIVADA RECONOCIDA PARA DICHO FIN, SIENDO LA FECHA DE EXPEDICIÓN NO MAYOR DE LOS TRES MESES A LA CONVOCATORIA DEL SERVICIO.
OBSERVAMOS: ESTOS REQUISITOS DEBEN SER PRESENTADOS PARA PARA EL INICIO DEL SERVICIO DEL GANADOR DE LA BUENA PRO: SEÑOR PRESIDENTE DEL COMITÉ ESPECIAL SÍRVASE AGREGAR EN LA INTEGRACIÓN DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: i Página: 17

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

LEY 30225 Y SU MODIFICATORIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, absuelve la observación realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota N° 86-OARM-HNAGV-GRACU-ESSALUD-2024, de la siguiente manera: Se precisa que se ha solicitado que la documentación del literal i) del numeral 2.3 de la sección específica sea presentada para la suscripción del contrato dado que permitirá al área usuaria verificar que el personal propuesto cumpla con las competencias y cualidades requeridas antes del inicio del contrato, garantizando de esa forma el cumplimiento de la finalidad pública; en tanto que revisar la documentación del personal posterior a la firma del contrato podría generar que el desarrollo del servicio no se realice de la forma establecido generando incomodidad y malestar en nuestros asegurados, incumplándose la finalidad pública.
Sin perjuicio de lo antes señalado, es pertinente señalar que la Directiva N° 023-2016-OSCE/CD, referido a las "Disposiciones sobre la formulación y absolución de consultas y observaciones", indica que en el caso de "observaciones", los participantes pueden formular observaciones a las bases de manera fundamentada, por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones u otra normativa que tenga relación con el objeto de contratación. No debiéndose emplearse para formular pretensiones que desnaturalicen la decisión de la contratación adoptada por la Entidad. En ese sentido, la observación del participante no está sustentada en alguna vulneración de la normativa de contrataciones (cita de forma genérica una vulneración a la Ley 30225 y sus modificatorias) u otra normativa relacionada al objeto de la contratación.
Por lo que, del análisis antes indicado, NO SE ACOGE lo solicitado por el participante.

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN Y GESTIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA EN LAS ACTIVIDADES DE TELECONSULTA, TELEORIENTACIÓN Y TELEMONITOREO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20601255473	Fecha de envío :	07/01/2024
Nombre o Razón social :	SERVIR HMS S.R.L.	Hora de envío :	22:43:18

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

OBSERVACIÓN N° 02 (A) : 6.5.2 NIVEL REMUNERATIVO LOS NIVELES REMUNERATIVOS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO SERÁN: SEGÚN EL SIGUIENTE DETALLE:
PUESTO DE TRABAJO SUPERVISOR(A) INGRESO MÍNIMO NETO POR SERVICIO S/ 1,500.00 SOLES
OBSERVAMOS: OBSERVACIÓN (A) PARA RECIBIR ESTE MONTO NETO A COBRAR DE LA SUMA DE S/ 1,500.00 SOLES SE DEBE AGREGAR EL DESCUENTO DE 13% EQUIVALENTE A LA SUMA DE S/ 195.00 SOLES CON ESTE PORCENTAJE LLEGA SER UNA DE REMUNERACIÓN BÁSICO DE S/ 1,695.00 DE ESTE MONTO SE LE DESCUENTA EL 13% S/ 1,695.00 ¿ S/ 195.00 CON ESTE DESCUENTO NETO A COBRAR ES LA SUMA DE S/ 1,500.00 SOLES NETO A RECIBIR CON CARÁCTER OBLIGATORIO, CONSIDERABLES PARA LA CONSIGNACIÓN DE LOS BENEFICIOS SOCIALES EN BASE AL RÉGIMEN LABORAL GENERAL 100% QUE SON LOS SIGUIENTES: VACACIONES 8.33%, CTS 9.72% GRATIFICACIONES 16.67 %:

OBSERVACIÓN N° 02 (B) PUESTO DE TRABAJO OPERADOR TIPO 1 Y 2 INGRESO MÍNIMO NETO POR SERVICIO S/ 1,250.00 SOLES
OBSERVAMOS: OBSERVACIÓN (B) PARA RECIBIR ESTE MONTO NETO A COBRAR DE LA SUMA DE S/ 1,250.00 SOLES SE DEBE AGREGAR EL DESCUENTO DE 13% EQUIVALENTE A LA SUMA DE S/ 163.00 SOLES CON ESTE PORCENTAJE LLEGA SER UNA DE REMUNERACIÓN BÁSICO DE S/ 1,413.00 DE ESTE MONTO SE LE DESCUENTA EL 13% DE S/ 1,413.00 ¿ S/ 1,250.00 SOLES CON ESTE DESCUENTO NETO A COBRAR ES LA SUMA DE S/ 1,250.00 SOLES NETO A RECIBIR CON CARÁCTER OBLIGATORIO, CONSIDERABLES PARA LA CONSIGNACIÓN DE LOS BENEFICIOS SOCIALES EN BASE AL RÉGIMEN LABORAL GENERAL 100% QUE SON LOS SIGUIENTES: VACACIONES 8.33%, CTS 9.72% GRATIFICACIONES 16.67 %:

SEÑOR PRESIDENTE DEL COMITÉ ESPECIAL SÍRVASE AGREGAR EN LA INTEGRACIÓN DE LAS ADMINISTRATIVAS

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.5.2 Literal: 6.5.2 Página: 33

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

LEY 30225 Y SU MODIFICATORIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, absuelve la observación realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota N° 86-OARM-HNAGV-GRACU-ESSALUD-2024, de la siguiente manera: SE ACLARA QUE EL NUMERAL 6.5.2 de LOS TERMINOS DE REFERENCIA precisa el nivel remunerativo en esta, muestra un cuadro donde se establece de forma clara la REMUNERACION MINIMA NETA que debe percibir el trabajador (SUPERVISOR Y OPERADOR), la misma que debe cumplirse. Asimismo, se señala que toda vez que el presente procedimiento de selección se rige bajo la Ley 27626 - Ley que regula la actividad de las empresas especiales de servicios y de las cooperativas de trabajadores; por lo que la empresa que resulte adjudicada debe acatar lo estipulado en el Art. 7 de la Ley antes mencionada (Ley 27626) donde precisa que: Los trabajadores y socios trabajadores de las empresas de servicios y de las cooperativas gozan de los derechos y beneficios que corresponde a los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada. Los trabajadores y socios trabajadores de las empresas de servicios o cooperativas; por lo cual tener en cuenta el Pronunciamiento N° 420-2019/OSCE-DGR ¿Si bien la empresa de intermediación laboral puede contar con la calidad de MYPE, esta deberá ofertar a sus trabajadores con los beneficios laborales regulados bajo el régimen laboral general, y no bajo el régimen laboral especial de las MYPES, a fin de lograr la equiparación de los derechos labores de los trabajadores destacados con los de la Entidad, conforme a la normativa de la materia¿.; Por lo que se adjunta el anexo 13 de estructura de costos establecido.

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN Y GESTIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA EN LAS ACTIVIDADES DE TELECONSULTA, TELEORIENTACIÓN Y TELEMONITOREO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20600463692	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	TALENTUM SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	12:31:06

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

-R.M. N° 1275-2021-MINSA ¿Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-COV2, o posteriores normas que reemplacen o modifique la presente resolución en el contexto de la Emergencia Nacional y Sanitaria .

Consultamos a vuestro estimado Comité, siendo que la directiva mencionada ya no se encuentra vigente y además de ello la emergencia sanitaria ya no existe por norma expresa, se seguirá igual el protocolo mencionado en la páginas 27 y 29.

Considerando la R.M. N° 031-2023-MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N° 339-MINSA/DGIESP-2023.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4 Literal: 4.3.3 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, absuelve la consulta realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota N° 86-OARM-HNAGV-GRACU-ESSALUD-2024, de la siguiente manera: Se aclara que al respecto, de los implementos de bioseguridad indicados en el numeral 4.3.3 son requeridos para salvaguardar la integridad del personal destacado en el HNAGV, así como cumplimiento de normas de seguridad y salud en el trabajo al realizar la actividad en un hospital, siendo que los implementos de bioseguridad son imprescindibles para una adecuada prestación del servicio; por consiguiente se considera obligatorio contar con los implementos descritos en los literales b, e y f en la ejecución del servicio; en tanto que, los implementos indicados en el literal a, c, d, g, h, i son opcionales en la prestación del servicio. Finalmente, respecto al protocolo sanitario indicado en el numeral 6 de la página 29 de las bases administrativas, a pesar que ya no este vigente la emergencia sanitaria por la propagación del COVID-19, es necesario que el contratista cumpla con el protocolo sanitario requerido al realizarse la prestación del servicio dentro de un Hospital Nacional, a fin de evitar transmisión de enfermedades durante la prestación del servicio en el Hospital.

En ese sentido, SE ACOGE PARCIALMENTE la consulta, debiéndose precisar que son opcionales los implementos de bioseguridad de los literales a, c, d, g, h, i del numeral 4.3.3 de la página 27 de las bases administrativas.

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN Y GESTIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA EN LAS ACTIVIDADES DE TELECONSULTA, TELEORIENTACIÓN Y TELEMONITOREO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20600463692	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	TALENTUM SERVICE S.A.C.	Hora de envío :	12:31:06

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

En lo que se refiere al Nivel Remunerativo, los TDR consideran que los Derechos y beneficios de los trabajadores se regirán al art. 7° de la ley N° 27626 "Ley que regula la actividad de las empresas especiales de servicios...."

Al respecto entendemos que se deberá realizar el calculo de los Derechos y beneficios sociales de acuerdo al Régimen General de la actividad privada es decir al 100%.

Que medidas aplicara la entidad para garantizar el cumplimiento de los TDR en cuanto al pago de los derechos y beneficios del personal según lo establecido.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.5.2 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, absuelve la consulta realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota N° 86-OARM-HNAGV-GRACU-ESSALUD-2024, de la siguiente manera: Al respecto, se aclara que el pago de las remuneraciones y beneficios laborales bajo el régimen general es de estricta obligación y cumplimiento del contratista, siendo que la Entidad a fin de garantizar el cumplimiento de las remuneraciones y beneficios revisará la información remitida por el contratista en la presentación de su entregable (ver numeral 8 de los TDR, pagina 36 de las bases administrativas) donde se constatará la fecha del cumplimiento de sus obligaciones y de corresponder aplicará las penalidades ante los incumplimientos que se puedan generar

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN Y GESTIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA EN LAS ACTIVIDADES DE TELECONSULTA, TELEORIENTACIÓN Y TELEMONITOREO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código : 20600463692

Nombre o Razón social : TALENTUM SERVICE S.A.C.

Fecha de envío : 16/01/2024

Hora de envío : 20:42:22

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

1- Con respecto al nivel remunerativo del personal solicitamos que el comité tenga en cuenta lo siguiente:
Los TDR establecen la Remuneración Neta que debe percibir el trabajador

SUPERVISOR 1,300.00

TELE OPERADORA 1,00.00

Cabe indicar que la Remuneración Neta es la cantidad real y final que recibe el trabajador a cambio de su jornada laboral y resulta de aplicar o descontar a la Remuneración Bruta todas las retenciones y descuentos de ley.

Por lo que los postores debemos calcular la Remuneración Bruta, la misma que servirá de base para el cálculo de los beneficios laborales de los trabajadores. Por lo que solicitamos que el comité confirme que: Independientemente del Régimen en el que se encuentren los postores, los derechos laborales de los trabajadores deberán adecuarse al Régimen de la Entidad, es decir al Régimen General, garantizando el 100% de los beneficios laborales, tomando como base de cálculo la REMUNERACION BRUTA.

2- En caso de 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 costo) a fin de que se pueda verificar que el postor garantice el cumplimiento de los TDR en cuanto al pago Remunerativo y beneficios sociales de los trabajadores destacados de acuerdo al Régimen General, Cabe indicar que las bases indican que el cálculo de las Remuneraciones y condiciones de trabajo son de acuerdo al Régimen de la empresa Usuaría, en este caso Régimen General, que contempla el pago de los beneficios laborales al 100% (de acuerdo al Artículo 76.1 del RLCE ¿previo al otorgamiento de la buena Pro el comité de selección revisa las ofertas económicas que cumplan con los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de las ofertas , previsto en el Artículo 68 del RLCE¿)

Asimismo, Solicitamos que el comité al evaluar el detalle de las ofertas económicas considere los conceptos mínimos en cuanto a la Remuneración y Beneficios laborales que se debe percibir bajo el Régimen General, respetando los porcentajes según Ley:

- CTS	9.72%
- VACACIONES	8.33%
- GRATIFICACIONES	16.67%
- BONIFICACIÓN EXTRAORDINARIA	1.50%
- ESSALUD	9%

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 6

Literal: 6.5.2

Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, absuelve la consulta realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota N° 86-OARM-HNAGV-GRACU-ESSALUD-2024, de la siguiente manera: Respecto al primer punto se aclara que la remuneración solicitada para el presente procedimiento ha sido de S/ 1,500.00 para el supervisor y S/ 1,250.00 para los operadores; y no los montos señalado por el participante; ahora bien, se aclara que los derechos laborales de los trabajadores deberán adecuarse al Régimen de la Entidad, es decir al Régimen General, garantizando el 100% de los beneficios laborales, tomando como base de cálculo la REMUNERACION BRUTA.

Respecto al segundo punto se aclara que el numeral 4.1 del Capítulo III de las bases administrativas indica lo siguiente "El objetivo del presente procedimiento de selección , es la Contratación del servicio de Atención, Orientación, y Gestión del Proceso de consulta externa en los Módulos de Atención al asegurado para la Red Asistencial Cusco, siendo que el artículo 7 de la Ley 27626, ley que regula la actividad de empresas especiales de servicios y de la cooperativa de trabajadores y su reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo N° 003-2002-TR, dispone que las remuneraciones y condiciones de trabajo que la empresa usuaria otorga a sus

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	CP-SM-6-2023-ESSALUD/GRACU-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN Y GESTIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA EN LAS ACTIVIDADES DE TELECONSULTA, TELEORIENTACIÓN Y TELEMONITOREO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

	General	6	6.5.2	32
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):				

Análisis respecto de la consulta u observación:

trabajadores, se extiende a los trabajadores destacados por la empresa de intermediación laboral"

Por lo que, SOLO EN LOS CASOS CUANDO LA OFERTA ECONOMICA DEL POSTOR SEA SUSTANCIALMENTE MENOR con respecto al VALOR ESTIMADO, el comité solicitará el sustento respectivo en aplicación al Art. 68 del Reglamento de Contrataciones, es pertinente tener en cuenta el Pronunciamiento N° 420-2019/OSCE-DGR ¿Si bien la empresa de intermediación laboral puede contar con la calidad de MYPE, esta deberá ofertar a sus trabajadores con los beneficios laborales regulados bajo el régimen laboral general, y no bajo el régimen laboral especial de las MYPES, a fin de lograr la equiparación de los derechos labores de los trabajadores destacados con los de la Entidad, conforme a la normativa de la materia¿.; Por lo que se adjunta el anexo 13 de estructura de costos establecido.

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN Y GESTIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA EN LAS ACTIVIDADES DE TELECONSULTA, TELEORIENTACIÓN Y TELEMONITOREO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20442346292	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	ARAC CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.	Hora de envío :	21:43:20

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:

SUPERVISOR : 6to ciclo de estudios universitarios, esto se podrá demostrar con certificado de estudios o solo con el bachillerato? ... solicitamos para tener pluralidad de postores se incluya el título técnico en Administración, sistemas y/o informática, contabilidad, etc.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3 **Literal:** b.1.1 **Página:** 40

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

principio de libre concurrencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, absuelve la observación realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota N° 86-OARM-HNAGV-GRACU-ESSALUD-2024, de la siguiente manera: Se precisa que se ha solicitado que el supervisor sea egresado o como mínimo estar cursando el 6to ciclo y/o tres años de estudio de profesión universitaria; esto ha sido formulado dado que la formación en una universidad permite en el alumnado el desarrollo de habilidades blandas, capacidad resolutive y criterio; en tanto que la formación en una institución técnica no es enfocado necesariamente al desarrollo de dichas habilidades.

En ese sentido, se ha solicitado que el SUPERVISOR tenga dicha formación de educación universitaria dado que cuenta con capacidad resolutive y el criterio para dar una calidad y calidez de atención al paciente asegurado, según los problemas que se susciten diariamente; asegurando de esa forma una buena prestación del servicio hacia el asegurado y cumpliendo de esa forma la finalidad publica

Sin perjuicio de lo antes señalado, es pertinente señalar que la Directiva N° 023-2016-OSCE/CD, referido a las "Disposiciones sobre la formulación y absolución de consultas y observaciones", indica que en el caso de "observaciones", los participantes pueden formular observaciones a las bases de manera fundamentada, por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones u otra normativa que tenga relación con el objeto de contratación. No debiéndose emplearse para formular pretensiones que desnaturalicen la decisión de la contratación adoptada por la Entidad.

En ese sentido, la observación del participante no está sustentada en alguna vulneración de la normativa de contrataciones (cita que la vulneración es del principio de libre concurrencia) u otra normativa relacionada al objeto de la contratación.

Por lo que del análisis antes indicado, NO SE ACOGE lo solicitado por el participante.

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

Ninguna

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	CP-SM-6-2023-ESSALUD/GRACU-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN Y GESTIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA EN LAS ACTIVIDADES DE TELECONSULTA, TELEORIENTACIÓN Y TELEMONITOREO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20442346292	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	ARAC CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.	Hora de envío :	21:43:20

Observación: Nro. 7

Consulta/Observación:

capacitación: solicitan 08 horas lectivas en estudios de software windows: procesador de texto, hoja de calculo ... ¿ en caso de ser técnico en sistemas o ingeniero de sistemas solicitamos ya no presentar este requerimiento ? EN EL CASO DE centros de capacitación universitario como el CENFOTI de la U. Andina del cusco que para l obtención de un titulo emite la capacitación en SPSS, MS PROJECT Y DREAMWEAVER donde se entiende que para operar estos software se maneja el office por lo que solicitamos confirmar que este certificado sera valido en la capacitacion

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3 **Literal:** b.3.2 **Página:** 41
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, absuelve la observación realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota N° 86-OARM-HNAGV-GRACU-ESSALUD-2024, de la siguiente manera: Se precisa que se ha solicitado que el supervisor cuente con una capacitación de como mínimo 8 horas lectivas en estudio de software en entorno windows: procesador de texto, hoja de cálculo; en tanto, el participante solicita que en caso el supervisor sea un ingeniero de sistemas no deba acreditar la capacitación de 8 horas lectivas, al respecto lo solicitado infringe el principio de igual de trato, puesto que indiferente la carrera profesional que tenga el SUPERVISOR este debe acreditar la capacitación requerida en los términos de referencia, el cual es necesario que cuente el personal clave SUPERVISOR a fin que cumpla con sus actividades.

Asimismo, se ha solicitado que el supervisor cuente con una capacitación de como minino 8 horas lectivas en estudio de software en entorno windows: procesador de texto, hoja de cálculo; en tanto, el participante solicita que se considere los certificados para obtener un título toda vez que según la apreciación y citando el ejemplo consignado en las capacitaciones en SPSS, MS PROJECT y DREAMWEAVER de la Universidad Andina, en dichas capacitaciones se "necesita conocer ofimática para poder ser operadores", al respecto, el participante debe tener en cuenta que el requisito de calificación de capacitación del personal clave busca que los postores acrediten la condición de forma objetiva, es decir acreditar la condición mediante la constancias, certificados o cualquier documentación que de forma fehaciente demuestre la capacitación, en tanto lo que propone el postor es una suposición; por ejemplo, si una persona posee una constancia de capacitación en SPSS no está acreditando la capacitación solicitada de poseer capacitación en manejo de ofimática, toda vez que se trata de una cualificación diferente a lo solicitado (salvo que en el temario del curso de capacitación de SPSS, por ejemplo, se indique la cantidad de horas lectivas de la capacitación en ofimática).

Sin perjuicio de lo antes señalado, es pertinente señalar que la Directiva N° 023-2016-OSCE/CD, referido a las "Disposiciones sobre la formulación y absolución de consultas y observaciones", indica que en el caso de "observaciones", los participantes pueden formular observaciones a las bases de manera fundamentada, por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones u otra normativa que tenga relación con el objeto de contratación. No debiéndose emplearse para formular pretensiones que desnaturalicen la decisión de la contratación adoptada por la Entidad.

En ese sentido, la observación del participante no está sustentada en alguna vulneración de la normativa de contrataciones (cita que la vulneración de normativa legal es la del sistema de contratación a suma alzada) u otra normativa relacionada al objeto de la contratación.

Por lo que, del análisis antes indicado, NO SE ACOGE lo solicitado por el participante.

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN Y GESTIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA EN LAS ACTIVIDADES DE TELECONSULTA, TELEORIENTACIÓN Y TELEMONITOREO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20442346292	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	ARAC CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.	Hora de envío :	21:43:20

Observación: Nro. 8

Consulta/Observación:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD dotación de personal de intermediación laboral , funciones administrativas y/o asistenciales.... solicitamos incluir la experiencia en atención al cliente, que también se realizan funciones administrativas y/o asistenciales

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3 **Literal:** c **Página:** 42

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

principio de libre concurrencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, absuelve la observación realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota N° 86-OARM-HNAGV-GRACU-ESSALUD-2024, de la siguiente manera: Se precisa que respecto de la experiencia del postor en la especialidad solicitada, es pertinente señalar que la experiencia en atención al cliente propuesta por el participante no guardo relación con los servicios similares (un servicio de atención al cliente no está enfocado a que realicen funciones administrativas y/o asistenciales) requeridos para la presente contratación, por lo cual no es factible considerar la citada experiencia por el participante, más aun al tratarse de un servicio enfocado al rubro hospitalario.

Sin perjuicio de lo antes señalado, es pertinente señalar que la Directiva N° 023-2016-OSCE/CD, referido a las "Disposiciones sobre la formulación y absolución de consultas y observaciones", indica que en el caso de "observaciones", los participantes pueden formular observaciones a las bases de manera fundamentada, por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones u otra normativa que tenga relación con el objeto de contratación. No debiéndose emplearse para formular pretensiones que desnaturalicen la decisión de la contratación adoptada por la Entidad.

En ese sentido, la observación del participante no está sustentada en alguna vulneración de la normativa de contrataciones (cita que la vulneración de normativa legal es "cada uno de los rubros comprenden la oferta tal como se aprecia en el pie de página de las bases") u otra normativa relacionada al objeto de la contratación.

Por lo que del análisis antes indicado, NO SE ACOGE lo solicitado por el participante.

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN Y GESTIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA EN LAS ACTIVIDADES DE TELECONSULTA, TELEORIENTACIÓN Y TELEMONITOREO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20442346292	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	ARAC CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.	Hora de envío :	21:43:20

Observación: Nro. 9

Consulta/Observación:

OTRAS PENALIDADES

ítem 1 por cada día de atraso de las remuneraciones 10 % de UIT es desproporcionado estando íntegramente el abono ligado a la cancelación por parte de la entidad

ítem 2 no pagar CTS GRATIFICACIÓN vacaciones ,, 10% de una UIT es desproporcionado y esa íntegramente ligado a la valorización por parte de la entidad , solicitamos disminuir la penalidad y que no atente con el principio financiero del contraro

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 10 Página: 38

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

principio de economía,

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, absuelve la observación realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota N° 86-OARM-HNAGV-GRACU-ESSALUD-2024, de la siguiente manera: Al respecto, el reglamento de la Ley N° 30225 Ley de contrataciones del estado, en su artículo N° 163 sobre otras penalidades, textualmente dice " 163.1. Los documentos del procedimiento de selección pueden establecer penalidades distintas a la mencionada en el artículo 162,[¿]"; con lo cual se garantiza que la empresa que brinde el servicio alcance una eficiencia que permita la motivación de sus trabajadores al cumplimiento de sus obligaciones en el marco de la ejecución del contrato, a fin de mitigar situaciones de quejas y/o reclamos por la demora y/o incumplimiento por parte del contratista hacia su personal; lo cual puede repercutir en situaciones de paralización del servicio, lo cual es en detrimento del servicio y de la finalidad publica del contrato (generando malestar en el asegurado ante la falta de atención).

Sin perjuicio de lo antes señalado, es pertinente señalar que la Directiva N° 023-2016-OSCE/CD, referido a las "Disposiciones sobre la formulación y absolución de consultas y observaciones", indica que en el caso de "observaciones", los participantes pueden formular observaciones a las bases de manera fundamentada, por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones u otra normativa que tenga relación con el objeto de contratación. No debiéndose emplearse para formular pretensiones que desnaturalicen la decisión de la contratación adoptada por la Entidad.

En ese sentido, la observación del participante no está sustentada en alguna vulneración de la normativa de contrataciones (cita que la vulneración de normativa legal es "administrativas asimismo este último es necesario para verificar el cumplimiento de lo establecido en los términos de referencia") u otra normativa relacionada al objeto de la contratación.

Por lo que del análisis antes indicado, NO SE ACOGE lo solicitado por el participante.

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-6-2023-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN Y GESTIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA EN LAS ACTIVIDADES DE TELECONSULTA, TELEORIENTACIÓN Y TELEMONITOREO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL ASEGURADO DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20442346292	Fecha de envío :	16/01/2024
Nombre o Razón social :	ARAC CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.	Hora de envío :	21:43:20

Observación: Nro. 10

Consulta/Observación:

otra penalidades
item 7 por no cumplir con el reemplazo de personal 10 % UIT... solicitamos un tiempo prudencial para el reemplazo d personal, o se considero un reten en el estudio de mercados

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3 **Literal:** 10 **Página:** 38

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

principio de economía

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, absuelve la observación realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota N° 86-OARM-HNAGV-GRACU-ESSALUD-2024, de la siguiente manera: Al respecto, es responsabilidad del contratista garantizar el control del personal destacado para la ejecución del contrato; en ese sentido, considerando que el presente servicio se realiza de forma permanente en la programación de las citas a favor del asegurado; no es factible la posibilidad que no se cubra los puestos del personal destacado, debido al ser un servicio crítico y continuo dado su especialidad e importancia, no puede interrumpirse, puesto que, se pondría en riesgo la salud e integridad de los asegurados (sin contar las quejas y reclamos de los asegurados, lo cual incumpliría la finalidad publica del contrato); por lo que en caso de REEMPLAZO de personal operador o supervisor , la empresa contratista deberá cubrir de inmediato el punto de servicio motivo del reemplazo con personal calificado y previamente capacitado.

Sin perjuicio de lo antes señalado, es pertinente señalar que la Directiva N° 023-2016-OSCE/CD, referido a las "Disposiciones sobre la formulación y absolución de consultas y observaciones", indica que en el caso de "observaciones", los participantes pueden formular observaciones a las bases de manera fundamentada, por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones u otra normativa que tenga relación con el objeto de contratación. No debiéndose emplearse para formular pretensiones que desnaturalicen la decisión de la contratación adoptada por la Entidad.

En ese sentido, la observación del participante no está sustentada en alguna vulneración de la normativa de contrataciones (cita que la vulneración de normativa legal es "referencia y a su vez verificar los conceptos de los beneficios sociales del personal destacado") u otra normativa relacionada al objeto de la contratación.

Por lo que del análisis antes indicado, NO SE ACOGE lo solicitado por el participante.

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

Ninguna