

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-17-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERADORAS TELEFONICAS Y PERIFONEO PARA LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20600222024	Fecha de envío :	19/06/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS GAN SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	11:25:50

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

Solicitamos al comité ampliar los servicios y considerar como servicio similar : servicio de digitación, para fomentar la pluralidad en la participación de mas postores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B **Página:** 33

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

Ley de contrataciones del Estado, y el decreto Ley 1017, artículo 4, inciso C.

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria, no acogen la observación planteada; por cuanto las actividades similares al servicio convocado, son las relacionadas a la recepción de llamadas e interacción con los asegurados y sus derechohabientes vía telefónica; mientras que el servicio de digitación, son actividades de procesamiento de documentos.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-17-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERADORAS TELEFONICAS Y PERIFONEO PARA LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código : 20393495406

Fecha de envío : 19/06/2023

Nombre o Razón social : BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.

Hora de envío : 16:19:30

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

Señores miembros del comité de selección solicita:

¿ Plan de vigilancia prevención y control de COVID ¿ 19 en el trabajo, aprobado por el MINSA

Por lo que no se encuentra de acuerdo con todos los literales requeridos debido a que se estableció como último día el Estado de Emergencia el 25 de mayo de 2023 según el Decreto Supremo 003-2023-SA, por lo que, es insulso requerir dichos literales, es por ello, que solicitamos al Comité de Selección SUPRIMIR todos los literales mencionados en las Bases Integradas, ya que no se encuentra vigente el Plan de Prevención, Vigilancia y Control del COVID-19, asimismo, también se suspendió el uso obligatorio de mascarilla en el centro de trabajo. de conformidad con lo establecido solicitamos se ACOJA nuestra observación en aras de no vulnerar el Decretos Supremo, de lo contrario también estarían atentando en contra el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3.

Literal: O

Página: 18

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

Decreto Supremo 003-2023-SA RDLCE-PRINCIPIOS a), b) y c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El estado de emergencia sanitaria ampliado mediante el Decreto Supremo 003-2023-SA finalizo el 25 de mayo del presente, como también se van derogándose paulatinamente otras normas dictadas para afrontar la emergencia sanitaria por la COVID-19, referentes a las actividades religiosas, sobre el uso de Escudos Faciales en los Establecimientos de Salud y en la comunidad y otras, sin embargo la Directiva Administrativa N° 339-MINSA/DGIESP aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 031-2023-MINSA sigue vigente, por lo que el comité de selección no acoge la observación, aclarando que dicho requisito se debe presentar de acuerdo a la normatividad vigente por tratarse de un Establecimiento de Salud.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-17-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERADORAS TELEFONICAS Y PERIFONEO PARA LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	19/06/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:19:30

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

El objetivo general del servicio es contratar una empresa de intermediación laboral para que brinde los servicios que otorga ESSALUD en la Central Telefónica bajo la administración de la Red Asistencial Arequipa a través de los canales destinados para ello.

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 AREQUIPA 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 ALGUNA y 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.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4 Literal: 4.1. Página: 23

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo indicado en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Artículo 52 Contenido mínimo de las ofertas ya se encuentran establecidas en el literal b) vi), además lo solicitado ya se encuentra en las Bases, como documento de presentación obligatoria, Anexo N° 2 DECLARACIÓN JURADA (ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO). Por lo tanto, no es necesario adjuntar otra declaración jurada toda vez que mediante el Anexo N° 2 el postor asume la responsabilidad de la presentación de la documentación.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-17-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERADORAS TELEFONICAS Y PERIFONEO PARA LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	19/06/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:19:30

Observación: Nro. 4

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

El objetivo general del servicio es contratar una empresa de intermediación laboral para que brinde los servicios que otorga ESSALUD en la Central Telefónica bajo la administración de la Red Asistencial Arequipa a través de los canales destinados para ello.

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 AREQUIPA 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 pérdida 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.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4. **Literal:** 4.1. **Página:** 23

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria no acoge la observación, en vista que la Ley de Contrataciones del Estado, ya establece en Artículo 11 Impedimentos, En ese sentido cualquier postor que se encuentre inhabilitado para contratar con el Estado no es posible que participe de un procedimiento de selección. Una vez que cumpla con la sanción impuesta por las instancias correspondientes y se encuentre habilitado para contratar con el Estado puede volver a participar en cualquier procedimiento de selección, además aclarar que lo indicado ya se encuentra establecido en las Bases, como documento de presentación obligatoria, Anexo N° 2 DECLARACIÓN JURADA (ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO). Por lo tanto, no es necesario adjuntar otra declaración jurada adicional al Anexo N° 2 siendo el postor responsable del contenido de su oferta.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-17-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERADORAS TELEFONICAS Y PERIFONEO PARA LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	19/06/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:19:30

Observación: Nro. 5

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

El objetivo general del servicio es contratar una empresa de intermediación laboral para que brinde los servicios que otorga ESSALUD en la Central Telefónica bajo la administración de la Red Asistencial Arequipa a través de los canales destinados para ello.

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

de darse estos hechos acarrearían pérdida 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 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.

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.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4. Literal: 4.1. Página: 23

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria no acoge la observación, sin embargo se aclara que para acreditar lo indicado, los postores deben contar con Inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de Intermediación Laboral - RENEEL como requisito de calificación, además comunicar que las bases estándar del osce establecen que no debe exigirse ningún documento vinculado a los requisitos de calificación del postor.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-17-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERADORAS TELEFONICAS Y PERIFONEO PARA LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	19/06/2023
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:19:30

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:

Observamos que el Comité de Selección solicita:

Inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de Intermediación Laboral - RENEEIL, donde se señale(n) el (los) domicilio (s) que permitan determinar el ámbitos de sus operaciones y de las actividades a las cuales esta puede dedicarse. Teleoperador(as).

Según lo visualizado, observamos que solo requieren actividades a las cuales esta puede dedicarse Teleoperador(as), por ello, no se encuentra de acuerdo y solicitamos al Comité de Selección que se MODIFIQUE en las Bases Integradas y se agregue los Servicios de Atención al Cliente y Operadora Central Telefónica, asimismo, también solicitamos que SUPRIMAN el texto ¿donde se señale(n) el (los) domicilio (s) que permitan determinar el ámbitos de sus operaciones ¿, en aras de que no haya restricción alguna para dicho proceso.

de conformidad con lo establecido solicitamos se ACOJA nuestra observación en aras de no vulnerar el Decretos Supremo, de lo contrario también estarían atentando en contra el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2. **Literal:** A **Página:** 33

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

RDLCE-PRINCIPIOS a), b) y c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observacion parcialmente, sin embargo se aclara que la Inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de Intermediación Laboral - RENEEIL, donde se señale(n) el (los) domicilio (s) que permitan determinar el ámbitos de sus operaciones y de las actividades a las cuales esta puede dedicarse. Teleoperador(as) o Call Center o Citas por teléfono, u operadora de Central Telefónica, mientras que Atención al Cliente es una actividad dentro del servicio a contratar por lo tanto, NO será necesario incluirlas o listar dentro de los cargos descritos en el requerimiento.

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

Se adicionara el Texto "o Call Center o Citas por teléfono, u operadora de Central Telefónica" para su integración.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-17-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERADORAS TELEFONICAS Y PERIFONEO PARA LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	19/06/2023
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	23:01:25

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

6.2 Uniforme

El contratista, deberá dotar a cada personal destacado para el servicio, un (01) juego de uniforme según la estación climatológica en la que se encuentre su región, en un plazo no mayor a veinte (20) días calendarios desde la suscripción del contrato, en atención al siguiente detalle:

y
El color y modelo del uniforme será coordinado entre el contratista y la Entidad en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles de suscrito el contrato, para su aprobación correspondiente.

Consultamos a vuestro Comité si se pueda aclarar el presente requerimiento, si bien el primer párrafo indica que los uniformes serán entregados en un plazo no mayor a veinte días calendarios, ello no podría ser posible porque el postor que obtenga la buena pro recién a los 5 días hábiles de la suscripción del contrato recién se podrá coordinar tanto el color como el modelo de los uniformes, hecho que se traducirá en 7 días calendarios. por lo que finalmente el mínimo tiempo efectivo para la entrega solo se traducirá a 13 días calendarios, corregirán o señalarán la fecha exacta de la entrega?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.2 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El participante mediante la observación solicita, se aclare el plazo de entrega de la primera entrega de uniformes, debido a que contabilizando los días desde la suscripción del contrato y la coordinacion para definir el color y modelo por la Entidad, el plazo de 20 días calendarios, se reduciría a 13 días calendario. Por lo que, siendo el uniforme parte conexas al servicio materia de este proceso, no así el servicio principal, este se definirá previa coordinación entre el contratista y el área usuaria en un plazo no mayor a 5 días hábiles de suscrito el contrato, pudiendo el postor ganador realizar la coordinación con el área usuaria desde el consentimiento de la buena pro.

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

Se adiciona el Texto "pudiendo el postor ganador realizar la coordinación con el área usuaria desde el consentimiento de la buena pro" para su integración

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-17-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERADORAS TELEFONICAS Y PERIFONEO PARA LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	19/06/2023
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	23:01:25

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

6.3 Otras Obligaciones

k) El contratista, será responsable por el deterioro del(los) equipo(s) de cómputo y de comunicaciones debido al uso inadecuado de su personal destacado, debiendo reponer los mismos a satisfacción de ESSALUD en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles

Consultamos a vuestro Comité, si según como se señala en el Literal K, la contratista será responsable del deterioro de los bienes que se le entregue para su uso en la prestación del servicio, se establecerá como contraparte al inicio de la prestación una toma de inventario que evidencie la situación de la entrega de dichos bienes

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con relación a ello, señalar que, la Entidad a través de la Oficina de Soporte Informatico, se encarga del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de computo y de comunicaciones, a fin de asegurar/garantizar el correcto funcionamiento de los mismos. Sin embargo, precisar que las acciones de deterioro previamente mencionadas, se refieren a las que son ocasionadas por el personal destacado por parte del contratista, que se presentan debido al uso inadecuado, como por ejemplo: instalar programas no autorizados, botar líquidos que puedan caer sobre el equipo de cómputo, etc; y no al deterioro propio del uso en las actividades del servicio, sin embargo la entidad y el contratista podrán realizar inventario al momento de entrega que evidencie la situación de dichos bienes.

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

Se adiciona el texto "la entidad y el contratista podrán realizar inventario al momento de entrega que evidencie la situación de dichos bienes" para su integración

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-17-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERADORAS TELEFONICAS Y PERIFONEO PARA LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	19/06/2023
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	23:01:25

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

6.3 Otras Obligaciones

x) El contratista deberá cumplir con los protocolos sanitarios demás disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, así como el otorgamiento oportuno de los equipos de protección personal correspondiente.

Consultamos a vuestro estimado Comité sobre el presente numeral y su costeo que tendría que ser incluido en el anexo que será utilizado como proforma en la estructura de costo (pág. 36), además de la nota al final del mismo cuadro que señala ¿Se precisa que el costo por el concepto será reducido del costo mensual del servicio, de acuerdo con lo que disponga el Gobierno Central.¿

Actualmente se encuentra vigentes la Resolución Ministerial N°031-2023-MINSA que aprobó la ¿Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a SARS-Cov-2¿. Asimismo, el Decreto Supremo 130-2022-PCM. determino la derogatoria del Estado de Emergencia Nacional como consecuencia del COVID19, así como de lo que consideramos su norma antagonista el Decreto Supremo N° 003-2023-SA, el cual prorrogó la emergencia sanitaria a partir del 25 de febrero de 2023, por un plazo de noventa (90) días calendario, y cuya norma extendió la vigencia de algunas obligaciones laborales. como el de mantener vigente el Plan de prevención y vigilancia y control del COVID 19, obligaciones de Seguridad y salud en el trabajo en donde quedan suspendidas la obligación de efectuar exámenes médicos ocupacionales, de realizar capacitaciones presenciales entre otras, el trabajo remoto en casos específicos, así como de facilidades laborales para personal con familiares con COVID. ¿Pero a la fecha concluyo, por lo que bajo estas circunstancias el contratista deberá omitir este literal, así como generar un costo específico al respecto?

O de lo contrario bajo la Directiva Administrativa N°339-MINSA/DGIESP-2023 como parte de la Resolución Ministerial N°031-2023-MINSA, mencionada se tendría que otorgar EPP Sanitarios (mascarillas y Alcohol) el cual por ser ustedes los que dirigen el presente proceso tendrían que indicar claramente y en detalle el material a ser entregado a los trabajadores destacados. ¿Podría confirmarse o negarse nuestra apreciación?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El estado de emergencia sanitaria ampliado mediante el Decreto Supremo 003-2023-SA finalizo el 25 de mayo del presente, como tambien se deroga la Resolución Ministerial N° 447-2020-MINSA, que aprueba la norma tecnica sobre el uso de Escudos Faciales en los Establecimientos de Salud y en la comunidad, sin embargo la Directiva Administrativa N° 339-MINSA/DGIESP aprobada mediante la Resolución Ministerial N.° 031-2023-MINSA sigue vigente, por lo que el comité de selección aclara que el postor debe presentar su oferta de acuerdo a la normatividad vigente por tratarse de un Establecimiento de Salud.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-17-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERADORAS TELEFONICAS Y PERIFONEO PARA LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	19/06/2023
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	23:01:25

Observación: Nro. 10

Consulta/Observación:

7.1 Continuidad y Cobertura del Trabajo

El Servicio se brindará, de lunes a domingo, incluyendo los días feriados ininterrumpidamente, según el siguiente detalle:

REQUERIMIENTO PARA CENTRAL TELEFONICA			
Hospital	Turnos	Detalle	Sub Total
HBCASE	Turno Rotativo		
	Tipo Guardia		
	Emergencia	TODOS LOS DIAS	4
Hospital III - Yanahuara	Turno Rotativo		
	Tipo Guardia		
	Emergencia	TODOS LOS DIAS	4
Hospital I ¿ Edmundo Escomel	07:00 a 15:00		
	Horas	TODOS LOS DIAS	1
Hospital II Manuel de Torres Muñoz	07:00 a 15:00		
	Horas	TODOS LOS DIAS	1
TOTAL, PERSONAL REQUERIDO			10

(*) El día feriado establecido por Ley y que fuera trabajado, se abonará de acuerdo a la legislación laboral vigente.

Observamos el presente numeral porque verificamos que la informacion suministrada, no se encuentran elaboradas con arreglo a las normas prescritas para las Bases Estandarizadas. Normas que son de cumplimiento obligatorio para todas las Entidades que se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la Ley de contrataciones del Estado, conforme al artículo 3 de la Ley N° 30225, y sus modificatorias. No guarda coherencia con lo establecido en el numeral 47.3 del artículo 47 del reglamento, cuyo fin es garantizar la eficiencia en las contrataciones públicas, de manera oportuna con una mejor oferta económica y técnica, respetando los principios de transparencia imparcialidad y trato justo e igualitario a los potenciales postores.

Lo mencionado en razón a que no se establece en los 2 primeros reglones los horarios en que trabajarán los 4 trabajadores, podría ser acaso que su turno rotativo de una persona en turno mañana, el segundo por la tarde y el tercero en horario nocturno, por tanto el cuarto sería el de una especie de volante, por lo menos la información suministrada da entender ello, creemos que el único que debe entender sobre lo que se detalla es el postor vigente o quien esta o gestiona actualmente esta prestación y conoce el manejo del ¿TIPO GUARDIA EMERGENCIA¿ que no es de conocimiento de los demás futuros contratistas. Podrían aclarar ello?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.1 Página: 28

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

Art 2 Literal c

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria, no acoge la observación planteada; por cuanto los horarios serán determinados por el contratista, garantizando la atención las 24 horas en HBCASE y Hospital III Yanahuara según lo establecido en el requerimiento, sin infringir las leyes laborales

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

null

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-17-2023-ESSALUD/RAAR-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERADORAS TELEFONICAS Y PERIFONEO PARA LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-17-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERADORAS TELEFONICAS Y PERIFONEO PARA LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código : 20600283252

Nombre o Razón social : DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.

Fecha de envío : 19/06/2023

Hora de envío : 23:01:25

Observación: Nro. 11

Consulta/Observación:

7.2 Nivel Remunerativo

Los niveles remunerativos de los puestos de trabajo serán según el siguiente detalle:

Operador(a) Ingreso Mínimo Neto por Servicio S/ 1350.00

Observamos a vuestro estimado Comité que siendo el ingreso mínimo neto por servicio de S/1350 este se convierte en un valor subjetivo, no acorde con la transparencia con la que debería haber sido publicado , información que trasgrede el artículo 16 del T.U.O de la Ley y en su artículo 29 del Reglamento, establece que el área usuaria es la responsable de la elaboración del requerimiento (términos de referencia en caso de servicios), debiendo estos contener la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes para cumplir la finalidad pública de la contratación, y las condiciones en las que debe ejecutarse la contratación. PRONUNCIAMIENTO N° 210-2021/OSCE-DGR.

El hecho cierto que la valorización no es objetiva ya que podrán poder observar en el anexo denominado ¿FORMATO DE ESTRUCTURA DE COSTO MENSUAL CON LOS COMPONENTES MINIMOS MATERIA DE ACREDITACION PARA EL SERVICIO DE CONTRATACION DEL SEREVICO DE OPERADORAS TELEFONICAS Y PERIFONEO PARA RED ASISTENCIAL AREQUIPA.

Que en el Literal A Remuneración Total solo considera la Remuneración Neta, la asignación familiar, bonificación nocturna, pero en ningún momento se toman en cuenta los domingos y feriados a pesar de considerar que se abone el feriado de acuerdo a la legislación laboral vigente. Ello al margen de la incoherencia de que se quiera considerar a los descanseros como un gasto y no como un trabajador que generara una renta y que la misma que s e encontrara afecta a derechos laborales. Vuestro Comité podría Aclarar lo mencionado, considerando que el nivel remunerativo solicitado es el neto por lo que habrá que retrotraer o hallar el sueldo básico para hallar el calculo que orresponda..

Acápíte de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 7

Literal: 7.2

Página: 29

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

Art 2 Literal C

Análisis respecto de la consulta u observación:

"El comité de selección en coordinación con el área usuaria acoge parcialmente la observación, Se refiere a la Remuneración Operador(a) Ingreso Mínimo Neto por Servicio S/ 1350.00, sin embargo aclarar, que la norma vigente dispone que, las remuneraciones y condiciones de trabajo que la empresa usuaria otorga a sus trabajadores se extienden a los trabajadores destacados por la empresa de intermediación laboral, por tanto los postores al momento de realizar sus ofertas deben realizar calculando todos los beneficios Sociales y laborales de Ley aplicables."

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

Para mayor redundamiento, se adicionara el texto " (*) No esta comprendido el pago correspondiente por trabajo nocturno, domingos y/o feriados asignados y otros beneficios que por ley puedan corresponder" al momento de su integración.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-17-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERADORAS TELEFONICAS Y PERIFONEO PARA LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	19/06/2023
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	23:01:25

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

CAPACIDAD LEGAL
HABILITACIÓN

Requisitos:

Inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de Intermediación Laboral- RENEEL, donde se señale(n) el (los) domicilio (s) que permitan determinar el ámbitos de sus operaciones y de las actividades a las cuales esta puede dedicarse.

Teleoperador(as).

Consultamos a Vuestro estimado Comité, que la leyNº27626 mantiene actividades aprobadas como las Temporales que incluyen aquí a todo tipo de oficios y profesiones , Complementarias y Especializados, estimamos que el servicio de teleoperadores se encuentra dentro de los servicios Complementarios consignados y aprobados incluidos como el servicio de Call Center, que agrupa desde hace mucho tiempo el puesto requerido, .podrá considerarse aceptar el servicio de Call Center o solo será cubierto sencillamente con la presentación de tener la aprobación de la actividad complementaria en el Registro de intermediación

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 3.2 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la Inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de Intermediación Laboral - RENEEL, donde se señale(n) el (los) domicilio (s) que permitan determinar el ámbitos de sus operaciones y de las actividades a las cuales esta puede dedicarse. Teleoperador(as) o Call Center o Citas por teléfono, u operadora de Central Telefónica, según la clasificación de establecida en la norma precitada en la consulta.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-17-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERADORAS TELEFONICAS Y PERIFONEO PARA LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20600283252	Fecha de envío :	19/06/2023
Nombre o Razón social :	DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.	Hora de envío :	23:01:25

Observación: Nro. 13

Consulta/Observación:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 100,000.00 (Cien 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.

Observamos a Vuestro estimado Comité, que la leyNº27626 mantiene actividades aprobadas como las Temporales que incluyen aquí a todo tipo de oficios y profesiones, Complementarias y Especializados, estimamos que la factura que representa la experiencia de una prestación de un servicio en intermediación laboral no se realiza al detalle si no sobre la actividad realizada, vale decir la prestación por la experiencia requerida se encuentra englobada en la prestación de la actividad Complementaria

Vuestro Comité deberá tomar en cuenta, lo señalado en las bases estandarizadas que a la letra menciona:

Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3 Literal: 3.2 Página: 33

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

Art 2 Literal C

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria acoge la observación parcialmente, aclarando que la calificación se realizara sobre la bases de la actividad realizada, según la clasificación establecida en la norma precitada en la observación, como por ejemplo en la conformidad de servicio que indique en especifico el servicio desarrollado.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-17-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERADORAS TELEFONICAS Y PERIFONEO PARA LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código : 20600283252

Nombre o Razón social : DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.

Fecha de envío : 19/06/2023

Hora de envío : 23:01:25

Observación: Nro. 14

Consulta/Observación:

Anexo 1

FORMATO DE ESTRUCTURA DE COSTOS MENSUAL CON LOS COMPONENTES MINIMOS MATERIA DE ACREDITACION PARA EL SERVICIO DE CONTRATACION DEL SERVICIO DE OPERADORAS TELEFONICAS Y PERIFONEO PARA LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA (LUNES A DOMINGO)

Observamos a vuestro Comité lo que consideramos no es una información clara que a continuación detallamos:

1.- se señala que el cálculo de la bonificación extraordinaria (LEY N° 30334) se aprecia en 9.00% sin embargo no se señala si el calculo se realizara sobre C) Gratificaciones o sobre la remuneración total del trabajador (que incluye la remuneración, la asignación Familiar y lo considerado como otras cargas laborales, lo cual puede llevar a una equivocación al postor participante-

2.-No se incluye pagos por días feriados dobles sobre los 14 feriados nacionales y el feriado regional, se señala solo al pie del cuadro de requerimiento para central telefónica que ¿El día feriado establecido por Ley y que fuera trabajado, se abonará de acuerdo a la legislación laboral vigente.¿

¿Habrá que agregarlo en el cuadro de cálculo señalado?

3.-Los Gastos COVID 19 (Directiva Administrativa N°339-MINSA/DGIESP2023) de corresponder(**) con una nota que señala, (**) Se precisa que el costo por el concepto, será reducido del costo mensual del servicio, de acuerdo a lo que disponga el Gobierno Central. Si ya concluyo la emergencia sanitaria como quedara la aplicación d este gasto, se eliminara o vuestro Comité dispondrá requerimiento diferente?

4.- Se corregirá el error de considerar en el anexo el calculo de descanseros como gasto del servicio, y no como costo laboral del personal y sujeto a leyes sociales, corregirá vuestro comité ese error

Acápíte de las bases : Sección: Anexos

Numeral: 1

Literal: 1

Página: 36

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

Art 2 Literal c

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria no acoge la observación, en vista que la Estructura de Costos es un documento para la firma del contrato y debe considerar todos los cálculos establecidos por las leyes laborales vigentes. Los Gastos COVID 19 (Directiva Administrativa N°339-MINSA/DGIESP2023) de corresponder debe considerarse en vista que dicha norma sigue vigente. el Formato proporcionado es una guía para que los postores puedan presentar sus ofertas adecuadamente, debiendo el postor ganador elaborar su estructura de costos respetando todas las leyes laborales vigentes.

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

null