

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20606735759	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GESTION DE CAPITAL HUMANO IGNABAK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	16:50:29

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

EL CONTRATISTA DEBERÁ TENER EN CONSIDERACIÓN LAS MEDIDAS DISPUESTAS POR EL MINISTERIO DE SALUD MEDIANTE LA RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 022-2024/MINSA, QUE APRUEBA LA DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 349-MINSA/DGIESP-2024, QUE ESTABLECE LAS DISPOSICIONES PARA LA VIGILANCIA,, PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES CON RIESGOS DE EXPOSICIÓN A SARS¿CoV-2.

Bajo este razonamiento y de acuerdo con el literal requerido, 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 dicho literal, es por ello, que solicitamos al Comité de Selección SUPRIMIR el literal mencionado en las bases del proceso, ya que no se encuentra vigente el Plan de Prevención, Vigilancia y Control del COVID-19, 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.

Acápate de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 6.3. **Literal:** w. **Página:** 27

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:

Se acoge su observación señalada de acuerdo a opinión de área usuaria con NOTA N°12-OSINF-ESSALUD-2025, por el cual se indica que se suprime el inciso (W) del numeral 6.3.-OTRAS OBLIGACIONES.

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

Se acoge su observación señalada de acuerdo a opinión de área usuaria con NOTA N°12-OSINF-ESSALUD-2025, por el cual se indica que se suprime el inciso (W) del numeral 6.3.-OTRAS OBLIGACIONES.

Entidad convocante :
Nomenclatura :
Nro. de convocatoria :
Objeto de contratación :
Descripción del objeto :

SEGURO SOCIAL DE SALUD
CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1
1
Servicio
SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20606735759	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GESTION DE CAPITAL HUMANO IGNABAK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	16:50:29

Observación: Nro. 2
Consulta/Observación:
Observamos que el comité de selección solicita:

REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO NUMERAL 2.3

Literal ¿y¿ Certificados de salud del personal destacado que brindará el servicio

Según el Literal mencionado observamos que requieren el Certificado de Salud del personal, por lo que, realizamos la siguiente Observación al Comité de Sección:

¿Es indispensable presentar el Certificado de Salud, o también se puede presentar una Constancia?

Solicitamos al Comité de Selección que para la firma del contrato el CERTIFICADO DE SALUD, sea emitido 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.

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, 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.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.3. Literal: y. Página: 27

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:

No se acoge la observación, debido a los siguientes argumentos:
De acuerdo a opinión de área usuaria con NOTA N°12-OSINF-ESSALUD-2025, atención a la observación planteada por el participante se precisa que el mencionado requisito deberá ser presentado por el postor ganador de la Buena Pro es decir conociéndose que ejecutara el Contrato por tal razón no se estuviera vulnerando ningún principio de la contratación publica, asimismo no es considerado una barrera de acceso para la participación de los postores, dicha presentación debe ser considerada tal y cual ha sido descrita en los términos de referencia

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

null

Entidad convocante :
Nomenclatura :
Nro. de convocatoria :
Objeto de contratación :
Descripción del objeto :

SEGURO SOCIAL DE SALUD
CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1
1
Servicio
SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20606735759	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GESTION DE CAPITAL HUMANO IGNABAK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	16:50:29

Observación: Nro. 3
Consulta/Observación:
Observamos que el comité de selección solicita:

El servicio se brindará de lunes a domingo, incluyendo los días feriados interrumpidamente.

Por lo que no se encuentra acorde con lo requerido ya que observamos que no se está respetando el día libre a la semana, es por ello que solicitamos y nos PRECISEN exactamente los días que deben laborar tanto el personal supervisor y teleoperadores, en aras de cumplir con su día de descanso que por ley les corresponde según la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, o caso contrario la empresa que obtenga la buena pro podría elaborar su rol de trabajo, en aras de rotar al personal y que así puedan tener su día de descanso y así cumplir con lo requerido, ya que en las bases requieren que el personal únicamente sea de (02 Supervisores, 28 Teleoperadores) que labore de lunes a domingo incluyendo los feriados sin tener DESCANSO alguno; y de acuerdo a la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, en su artículo N° 25 donde dice lo siguiente:

ARTÍCULO N° 2.- Numeral 22 - A la paz, a la tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y al descanso, así como a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida. y el ARTÍCULO N° 25.- La jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales, como máximo. En caso de jornadas acumulativas o atípicas, el promedio de horas trabajadas en el período correspondiente no puede superar dicho máximo. Los trabajadores tienen derecho a descanso semanal y anual remunerados. Su disfrute y su compensación se regulan por ley o por convenio.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no vulnerar los derechos de la persona humana y por ende se precise los días que laborarán todo el personal, de lo contrario estarían atentando en contra el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Igualdad de Trato b) Transparencia y c) Equidad.

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

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

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ artículo 2 y 25 RDLCE-PRINCIPIOS a), b) y c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a los siguientes argumentos:
De acuerdo a opinión de área usuaria con NOTA N°12-OSINF-ESSALUD-2025,en atención a la observación planteada por el participante, se debe indicar que, el artículo 16 del TUO de la Ley de Contrataciones, concordado con el artículo 29 del Reglamento, señala que corresponde al área, usuaria de la entidad formular el requerimiento y definir los términos de referencia, la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos relevantes para cumplir con la finalidad pública de la contratación y las condiciones en las que ésta debe ejecutarse. Por su parte el artículo 49 del Reglamento establece que los requisitos de calificación permitirán determinar que los postores cuenten con las capacidades necesarias para ejecutar el contratar; para este caso, el contratista mantendrá el número adecuado de personal para cubrir los descansos físicos, vacaciones, descansos médicos, entre otros, considerando el marco normativo de Intermediación Laboral y demás normas laborales vigentes que garanticen el adecuado servicio, objeto de la contratación. El Requerimiento de las bases administrativas, precisan que la empresa cubriera todos los turnos, cumpliendo con las normas laborales, tomando en consideración que la observación recae sobre la inobservancia de la aplicación del Art. 25 de la Constitución Política del Perú, la cual determina que (...) "Los trabajadores tienen derecho a descanso semanal y anual remunerados. Su disfrute y su compensación se regulan por ley o por convenio" (...); premisa que es incorporada en los derechos de distintos regímenes laborales y normatividad vigente en la materia, la cual debiera ser acatada por el postor ganador del servicio

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

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

null

Entidad convocante :
Nomenclatura :
Nro. de convocatoria :
Objeto de contratación :
Descripción del objeto :

SEGURO SOCIAL DE SALUD
CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1
1
Servicio
SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20606735759	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GESTION DE CAPITAL HUMANO IGNABAK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	16:50:29

Observación: Nro. 4
Consulta/Observación:
Señores miembros del comité de selección:

Observamos que en las bases indican la Remuneración Mínima Neto correspondiente al Personal Teleoperador (a), sería el monto de S/1,100.00, sin embargo, el 28 de diciembre de 2024, se publicó el DECRETO SUPREMO N° 006-2024-TR, a través del cual se determinó incrementar la RMV de los trabajadores de la actividad privada S/ 105.00, por lo que la RMV aumentará de S/ 1,025.00 a S/ 1,130.00 (Un Mil Ciento Treinta y 00/100 Soles), el cual tiene eficacia a partir del 1 de enero de 2025. Debido a ello, solicitamos al Comité de Selección que considere este nuevo Decreto Supremo y MODIFIQUE en las Bases del Proceso la Remuneración Mínima Neta de los personales que correspondería al monto de S/ 1,130.00 (Un Mil Ciento Treinta y 00/100 Soles), y ACOJAN nuestra observación en aras de no generar inconveniente 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 :
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Sección: Específico
Numeral: 7.
Literal: 7.2.
Página: 28

Decreto Supremo No. 006-2024-TR RDLCE PRINCIPIOS RDLCE LCE a), b), c), d) y e)

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a los siguientes argumentos:
De acuerdo a opinión de área usuaria con NOTA N°12-OSINF-ESSALUD-2025, A través del numeral 7.2. "Nivel Remunerativo" de los Términos de Referencia, la Entidad definió la "REMUNERACIÓN MÍNIMA NETA por cada Puesto de Trabajo. De lo anterior, se desprende que la REMUNERACIÓN MÍNIMA NETA, son aquellos montos que serán recibidos por el personal propuesto para la prestación del servicio, después de la deducción por beneficios sociales; es decir, que la REMUNERACIÓN MINIMA NETA equivale a la diferencia entre la remuneración o ingreso bruto, y los descuentos o aportes del trabajador, tal como, se advierte en la Resolución N° 1739-2019-TCE-S3 del Tribunal de Contrataciones del Estado, que precisa lo siguiente: ¿(...) el término ¿neto¿, según la Real Academia Española, significa ¿...que resulta líquido en cuenta (...) después de deducir los gastos¿. Por ende, queda establecido, para la Sala, que la remuneración neta (o ¿ingreso mínimo neto¿, según los términos utilizados en las bases integradas), equivale a la diferencia entre la remuneración o ingreso bruto, y los descuentos o aportes del trabajador¿. En tal contexto, los postores al momento de estructurar sus costos y elaborar sus ofertas, deben incluir todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme la legislación vigente, así como, cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio en general a contratar, conforme se establece en el artículo 52 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, considerando la RMV vigente a la fecha.

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20606735759	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GESTION DE CAPITAL HUMANO IGNABAK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	16:50:29

Observación: Nro. 5

Consulta/Observación:

Señores miembros del comité de selección:

CAPACITACIÓN ¿ SUPERVISORES

Mínimo 08 lectivas en estudios de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de Cálculo, considerándose cursos de ¿Ofimática¿ y/o cursos de Microsoft independientes, tales como Word o Excel.

Observamos que solo requieren la CAPACITACIÓN del personal Supervisor, sin embargo, solicitamos al Comité de Selección que MODIFIQUEN en las Bases del Proceso y que también se acredite la Capacitación de los 28 Teleoperadores, debido a que en la actualidad es indispensable certificar si el personal estaría cumpliendo con dicha capacitación, en base a ello, solicitamos que acojan nuestra observación y que se presente la Capacitación de todo el personal de los 02 SUPERVISORES Y de los 28 TELEOPERADORES en la propuesta técnica. De lo contrario estarían atentando en contra de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: d) Competencia, y e) Equidad

Acápite de las bases : **Sección:** Específico **Numeral:** 3.2. **Literal:** b.1.b **Página:** 32

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

RDLCE PRINCIPIOS RDLCE LCE d) y e)

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge y se aclara la observación, conforme a lo siguiente:

La exigencia de Capacitación: Mínimo 08 horas y/o horas académicas en estudios de software en entorno Windows: Procesador de Texto, Hoja de Cálculo, establecido en los Requisitos de Calificación para el personal CLAVE:(02) Supervisor (a) de los Términos de Referencia, se debe a que, el personal previamente descrito, entre otras actividades, realizará el registro de información a través de estas herramientas ofimáticas; motivo por el cual, se exige el conocimiento y manejo del mismo. Por lo tanto, debido a que la acreditación busca confirmar en el marco del principio de veracidad y transparencia de la LCE, que en esencia se cumple con esa capacidad. El mencionado requisito para la personal tele operador, deberá ser presentado por el postor ganador de la Buena Pro, es decir conociéndose que ejecutara el Contrato, por tal razón no se estuviera vulnerando ningún principio de la contratación publica.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20606735759	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GESTION DE CAPITAL HUMANO IGNABAK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	16:50:29

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Solo acreditar la EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE del supervisor

Experiencias mínima de un (01) año como supervisor(a) de citas por teléfono o en servicios de atención al cliente; y/o mínimo dos (02) años como teleoperador(a) en agendamiento de citas por teléfono y/o en servicios de atención al cliente en entidades pública y/o privadas.

En tanto solicitamos al comité de selección que se presente la experiencia laboral tanto de las 02 dos supervisoras como el de las 28 teleoperadoras y que la experiencia laboral sea de HABER BRINDADO SERVICIOS EN LOS CENTROS ASISTENCIALES Y/O ESSALUD, teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde al Otorgamiento De Citas Médicas y se requiere personal con amplio conocimiento y experiencia laboral para el correcto uso de la acreditación del Asegurado en el Sistema correspondiente, por otro lado, cabe mencionar que al requerir una experiencia laboral en entidades públicas y/o privadas podría ser causal de seleccionar a un postor que no tenga la destreza en proveer personal que cumpla las características requeridas por la RED ASISTENCIAL, ya que la experiencia laboral debe ser basada en SALUD.

De lo contrario estarían atentando en contra del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado en sus principios: como son: c) Transparencia.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2. **Literal:** B.1.2. **Página:** 33

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

RDLCE PRINCIPIOS c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación y se aclara, debido a los siguientes argumentos:
El personal clave (02) Supervisor(a) es principalmente aquel que tiene un rol de dirección y/o supervisión. De acuerdo al objeto contractual, el perfil del personal clave podrá ser objeto de calificación y/o evaluación. En atención a la observación planteada por el participante, se debe indicar que, el artículo 16 del TUO de la Ley de Contrataciones, concordado con el artículo 29 del Reglamento, señala que corresponde al área usuaria de la entidad formular el requerimiento y definir los términos de referencia, la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos relevantes para cumplir con la finalidad pública de la contratación y las condiciones en las que ésta debe ejecutarse. Al respecto, cabe indicar que, el artículo 49 del Reglamento establece que la calificación de los postores se realiza a fin de determinar que estos cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, para ello, la Entidad verifica el cumplimiento de los requisitos de calificación previstos de manera clara y precisa en los documentos del procedimiento de selección

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

null

Entidad convocante :
Nomenclatura :
Nro. de convocatoria :
Objeto de contratación :
Descripción del objeto :

SEGURO SOCIAL DE SALUD
CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1
1
Servicio
SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20606735759	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GESTION DE CAPITAL HUMANO IGNABAK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	16:50:29

Observación: Nro. 7
Consulta/Observación:
Observamos que el comité de selección solicita:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3,000.000.00 (Tres Millones 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.

En tanto solicitamos al comité de selección que la EXPERIENCIA DEL POSTOR sea ÚNICAMENTE DE HABER BRINDADO en servicios en los Centros Asistenciales, esto para corroborar la destreza del postor a nivel asistencial, debido a que se trata de un servicio de mucha responsabilidad al estar directamente relacionada con citas médicas y el servicio requiere de una empresa que haya brindado servicios en ESSALUD O MINSA, TODA VEZ QUE SE TRATA DEL OTORGAMIENTO DE CITAS MÉDICAS ESPECÍFICAMENTE.

De lo contrario estarían atentando en contra del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: c) Transparencia.

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

Sección: Específico
Numeral: 3.2.
Literal: C
Página: 34

RDLCE PRINCIPIOS c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a los siguientes argumentos:

* Las "Bases estándar de concurso público para la contratación de servicios en general", aprobada por la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, vigentes a partir del 15 de julio de 2020, a través de los Requisitos de Calificación, entre otros, prevé el factor EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD, cuyo monto facturado acumulado no podrá ser mayor a TRES (3) VECES el valor estimado de la contratación, 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.

* Al respecto, el monto facturado acumulado para acreditar la experiencia del postor en la especialidad, se encuentra dentro de lo normado por la Ley de Contrataciones con el Estado (no excede tres veces el valor referencial), siendo éste un requisito indispensable para garantizar que los postores posean la experiencia mínima para ejecutar el servicio requerido, por su complejidad y expertos necesarios.

* Finalmente, respecto a la observación, de que ¿... EXPERIENCIA DEL POSTOR sea ÚNICAMENTE DE HABER BRINDADO en servicios de ESSALUD O MINSA...", no se acoge observación por cuanto dicho pedido limitaría la participación de postores y pluralidad de los mismos, tomando en consideración que en Experiencia del Postor se precisa de manera clara que el monto facturado acumulado debe corresponder a servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria.

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20607512681	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GRUPO DESCO S.A.C.	Hora de envío :	17:38:58

Observación: Nro. 8

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE¿

El objetivo general es contratar una empresa de Intermediación Laboral para el otorgamiento de citas, información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos por los canales telefónico y virtual.

Debemos tener presente que el servicio que se requiere a contratar en mención es para ser brindado en una entidad pública que se dedica a la atención de asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD LAMBAYEQUE 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 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 Inhabilitación por Mandato Judicial, ya sea como postor o como integrante de un consorcio.

Esto en virtud del requerimiento por parte de la entidad de obtener un servicio de calidad, brindado por una empresa que tenga destreza para realizar el servicio, siendo que se trata de un servicio de otorgar citas médicas.

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

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

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 1 **Página:** 20

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

Principio de EFICIENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a los siguientes argumentos:

El numeral 1.7 del artículo IV del Título Preliminar y el artículo 42 de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en adelante la LPAG, consagran el principio de presunción de veracidad de los documentos y declaraciones juradas presentadas por los particulares durante un procedimiento administrativo. Ello implica que, en todo procedimiento administrativo, debe presumirse que los documentos presentados y las declaraciones formuladas por los administrados se encuentran conforme a lo prescrito por ley y responden a la verdad de los hechos que afirman. No obstante, la presunción de veracidad no tiene un carácter absoluto, toda vez que conforme a las normas citadas la sola existencia de una prueba en contra de lo afirmado en las declaraciones juradas o de lo indicado en los documentos presentados, obliga a la administración pública a apartarse de la referida presunción.

De otro lado, como contrapeso al principio de presunción de veracidad, el numeral 1.16 del artículo

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Específico	3.1	1	20
------------	-----	---	----

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

Principio de EFICIENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

IV del Título Preliminar de la LPAG establece la vigencia del principio de controles posteriores, según el cual, las Entidades deben privilegiar las técnicas de control posterior, en lugar de las técnicas de control preventivo, en los procedimientos que se desarrollan bajo su competencia. En tal sentido, la Entidad tiene el derecho de comprobar, más adelante, la veracidad de los documentos presentados por los postores en los procedimientos.

Asimismo, el artículo 32° de la LPAG establece que mediante la fiscalización posterior la Entidad ante la cual se ha desarrollado el procedimiento administrativo, queda obligada a verificar la autenticidad de las declaraciones, documentación e información presentada mediante el sistema de muestreo.

En tal sentido, los documentos y declaraciones que se presenten durante la tramitación de un proceso de selección podrán ser sujetos de fiscalización posterior a fin de corroborar su veracidad y autenticidad.

De lo señalado en los párrafos precedentes se desprende que, en virtud del régimen administrativo general, los documentos y declaraciones presentados en un proceso de selección gozan de la presunción de veracidad, por lo que se presume la certeza de su contenido, salvo que exista prueba en contrario.

En esa medida, tratándose de un procedimiento de selección sujeto a la normativa de contrataciones y adquisiciones del Estado, sólo si existe prueba de que la información contenida en los documentos y/o declaraciones presentadas no corresponde a la verdad de los hechos, se desvirtuaría la presunción de veracidad, dando lugar a las acciones previstas en la LCE y en el Reglamento

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20607512681	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GRUPO DESCO S.A.C.	Hora de envío :	17:38:58

Observación: Nro. 9

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE¿

El objetivo general es contratar una empresa de Intermediación Laboral para el otorgamiento de citas, información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos por los canales telefónico y virtual.

Debemos tener presente que el servicio que se requiere a contratar en mención es para ser brindado en una entidad pública que se dedica a la atención de los asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD LAMBAYEQUE pueda prever que algún postor haya sido descalificado en un proceso mediante resolución del tribunal de contrataciones del estado o estar impedido o sea la continuación de una empresa sancionada, y pretenda presentar su oferta aun cuando estaría impedido de contratar con el estado, o ya sea que para acreditar experiencia empresarial presenten un contrato que hicieron de favor con una empresa o razón social amiga. de darse estos hechos acarrearían perdida para la entidad y serian perjudicados los asegurados directamente.

Según lo expuesto es que solicitamos al digno comité del proceso, que incorporen para la presentación de la oferta los siguientes documentos requeridos para obtener una oferta seria:

- El postor deberá presentar dentro de su oferta, a través de una declaración jurada que no fue descalificado de un proceso mediante resolución del tribunal de contrataciones por estar impedido debido a que es la sucesión o continuidad de una empresa sancionada para contratar con el estado.

Esto en virtud del requerimiento por parte de la entidad de obtener un servicio de calidad, brindado por una empresa que tenga destreza para realizar el servicio.

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

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

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 1 Página: 20

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

Principio de EFICIENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a los siguientes argumentos:

El numeral 1.7 del artículo IV del Título Preliminar y el artículo 42 de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en adelante la LPAG, consagran el principio de presunción de veracidad de los documentos y declaraciones juradas presentadas por los particulares durante un procedimiento administrativo. Ello implica que, en todo procedimiento administrativo, debe presumirse que los documentos presentados y las declaraciones formuladas por los administrados se encuentran conforme a lo prescrito por ley y responden a la verdad de los hechos que afirman. No obstante, la presunción de veracidad no tiene un carácter absoluto, toda vez que conforme a las normas citadas la sola existencia de una prueba en contra de lo afirmado en las declaraciones

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Específico	3.1	1	20
------------	-----	---	----

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

Principio de EFICIENCIA

Análisis respecto de la consulta u observación:

juradas o de lo indicado en los documentos presentados, obliga a la administración pública a apartarse de la referida presunción.

De otro lado, como contrapeso al principio de presunción de veracidad, el numeral 1.16 del artículo IV del Título Preliminar de la LPAG establece la vigencia del principio de controles posteriores , según el cual, las Entidades deben privilegiar las técnicas de control posterior, en lugar de las técnicas de control preventivo, en los procedimientos que se desarrollan bajo su competencia. En tal sentido, la Entidad tiene el derecho de comprobar, más adelante, la veracidad de los documentos presentados por los postores en los procedimientos.

Asimismo, el artículo 32° de la LPAG establece que mediante la fiscalización posterior la Entidad ante la cual se ha desarrollado el procedimiento administrativo, queda obligada a verificar la autenticidad de las declaraciones, documentación e información presentada mediante el sistema de muestreo.

En tal sentido, los documentos y declaraciones que se presenten durante la tramitación de un proceso de selección podrán ser sujetos de fiscalización posterior a fin de corroborar su veracidad y autenticidad.

De lo señalado en los párrafos precedentes se desprende que, en virtud del régimen administrativo general, los documentos y declaraciones presentados en un proceso de selección gozan de la presunción de veracidad, por lo que se presume la certeza de su contenido, salvo que exista prueba en contrario.

En esa medida, tratándose de un procedimiento de selección sujeto a la normativa de contrataciones y adquisiciones del Estado, sólo si existe prueba de que la información contenida en los documentos y/o declaraciones presentadas no corresponde a la verdad de los hechos, se desvirtuaría la presunción de veracidad, dando lugar a las acciones previstas en la LCE y en el Reglamento.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20607512681	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GRUPO DESCO S.A.C.	Hora de envío :	17:38:58

Observación: Nro. 10

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE¿

El objetivo general es contratar una empresa de Intermediación Laboral para el otorgamiento de citas, información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos por los canales telefónico y virtual.

Debemos tener presente que el servicio que se requiere a contratar en mención es para ser brindado en una entidad pública que se dedica a la atención de los asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD LAMBAYEQUE pueda prever que algún postor haya brindado servicios de tercerización y pretenda presentar su oferta aun cuando requieren una empresa de intermediación laboral.

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

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

Según lo expuesto es que solicitamos al digno comité del proceso, que incorporen para la presentación de la oferta el siguiente documento requerido para obtener una oferta seria:

- El postor deberá presentar dentro de su oferta, a través de una declaración jurada donde indique que brindo únicamente servicios de intermediación laboral y no de tercerización.

Esto en virtud del requerimiento por parte de la entidad de obtener un servicio de calidad y siendo el objeto de la contratación la de intermediación laboral, brindado por una empresa que tenga destreza para realizar el servicio, así también se debe tener en cuenta los lineamientos establecidos en la resolución del tribunal de contrataciones:

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 1 **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a los siguientes argumentos:

El numeral 1.7 del artículo IV del Título Preliminar y el artículo 42 de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en adelante la LPAG, consagran el principio de presunción de veracidad de los documentos y declaraciones juradas presentadas por los particulares durante un procedimiento administrativo. Ello implica que, en todo procedimiento administrativo, debe presumirse que los documentos presentados y las declaraciones formuladas por los administrados se encuentran conforme a lo prescrito por ley y responden a la verdad de los hechos que afirman. No obstante, la presunción de veracidad no tiene un carácter absoluto, toda vez que conforme a las normas citadas la sola existencia de una prueba en contra de lo afirmado en las declaraciones juradas o de lo indicado en los documentos presentados, obliga a la administración pública a apartarse de la referida presunción.

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

	Específico	3.1	1	20
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):				

Análisis respecto de la consulta u observación:

De otro lado, como contrapeso al principio de presunción de veracidad, el numeral 1.16 del artículo IV del Título Preliminar de la LPAG establece la vigencia del principio de controles posteriores , según el cual, las Entidades deben privilegiar las técnicas de control posterior, en lugar de las técnicas de control preventivo, en los procedimientos que se desarrollan bajo su competencia. En tal sentido, la Entidad tiene el derecho de comprobar, más adelante, la veracidad de los documentos presentados por los postores en los procedimientos.

Asimismo, el artículo 32° de la LPAG establece que mediante la fiscalización posterior la Entidad ante la cual se ha desarrollado el procedimiento administrativo, queda obligada a verificar la autenticidad de las declaraciones, documentación e información presentada mediante el sistema de muestreo.

En tal sentido, los documentos y declaraciones que se presenten durante la tramitación de un proceso de selección podrán ser sujetos de fiscalización posterior a fin de corroborar su veracidad y autenticidad.

De lo señalado en los párrafos precedentes se desprende que, en virtud del régimen administrativo general, los documentos y declaraciones presentados en un proceso de selección gozan de la presunción de veracidad, por lo que se presume la certeza de su contenido, salvo que exista prueba en contrario.

En esa medida, tratándose de un procedimiento de selección sujeto a la normativa de contrataciones y adquisiciones del Estado, sólo si existe prueba de que la información contenida en los documentos y/o declaraciones presentadas no corresponde a la verdad de los hechos, se desvirtuaría la presunción de veracidad, dando lugar a las acciones previstas en la LCE y en el Reglamento.

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

Entidad convocante :
Nomenclatura :
Nro. de convocatoria :
Objeto de contratación :
Descripción del objeto :

SEGURO SOCIAL DE SALUD
CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1
1
Servicio
SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20607512681	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GRUPO DESCO S.A.C.	Hora de envío :	17:38:58

Observación: Nro. 11
Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE¿

El objetivo general es contratar una empresa de Intermediación Laboral para el otorgamiento de citas, información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos por los canales telefónico y virtual

Por lo tanto, solicitamos al comité de selección soliciten presentar dentro de la Oferta o propuesta técnica un PLAN DE CONTINGENCIA QUE CUBRA LAS AUSENCIAS TEMPORALES, VACACIONES, LICENCIAS, DESCANSOS MÉDICOS ENTRE OTROS.

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, 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, y e) Equidad.

Acápite de las bases : Sección: Específico Numeral: 3.1 Literal: 1 Página: 20
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

a) Libertad de Concurrencia, b) Igualdad de trato, c) Transparencia, y e) Equidad.

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a los siguientes argumentos:
En el numeral 7.1 de los Términos de Referencia la Entidad indica textualmente "La empresa cubrirá todos los turnos, en el marco de las normas laborales vigentes", tomando en consideración que la observación recae sobre la inobservancia de la aplicación del Art. 25 de la Constitución Política del Perú, la cual determina que (...) Los trabajadores tienen derecho a descanso semanal y anual remunerados. Su disfrute y su compensación se regulan por ley o por convenio (...), premisa que es incorporada en los derechos de distintos regímenes laborales y normatividad vigente en la materia, la cual deberá ser acatada por el postor ganador del servicio, para este caso, el contratista mantendrá el número adecuado de personal para cubrir los descansos físicos, vacaciones, descansos médicos, entre otros, considerando el marco normativo de Intermediación Laboral y demás normas laborales vigentes que garanticen el adecuado servicio, objeto de la contratación.

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20607512681	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GRUPO DESCO S.A.C.	Hora de envío :	17:38:58

Observación: Nro. 12

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE¿

OBSERVAMOS QUE EL LOS REQUISITOS DE CALIFICACION SOLICITAN:

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 TELEOPERADOR (28), ya que el servicio requiere que todo el personal cumpla con tener conocimiento de computación.

Teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde al otorgamiento de citas médicas y se requiere personal que este capacitado plenamente en el servicio requerido.

Además, se debe tener en cuenta que el personal a destacar por la empresa realizara labores de contestar las llamadas y usar las computadoras para hacer los registros de las citas y revisión de información, este hecho implica que el personal a destacar deba tener los conocimientos esenciales de computación y/o ofimática, para así poder llevar a cabo las funciones determinadas.

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.

Además, es preciso señalar que el área usuaria establece los parámetros de los requerimientos técnicos, pudiendo esta realizar las notificaciones para que la entidad puede obtener un servicio de calidad.

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

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 1 **Página:** 20

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

a) Principio de Eficiencia.

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a los siguientes argumentos:

El personal clave es principalmente aquel que tiene un rol de dirección y/o supervisión. De acuerdo al objeto contractual, el perfil del personal clave podrá ser objeto de calificación y/o evaluación. En atención a la observación planteada por el participante, se debe indicar que, el artículo 16 del TUO de la Ley de Contrataciones, concordado con el artículo 29 del Reglamento, señala que corresponde al área usuaria de la entidad formular el requerimiento y definir los términos de referencia, la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos relevantes para cumplir con la finalidad pública de la contratación y las condiciones en las que ésta debe ejecutarse. Al respecto, cabe indicar que, el artículo 49 del Reglamento establece que la calificación de los postores se realiza a fin de determinar que estos cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, para ello, la Entidad verifica el cumplimiento de los requisitos de calificación previstos de manera clara y precisa en los documentos del procedimiento de selección.

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

null

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20607512681	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GRUPO DESCO S.A.C.	Hora de envío :	17:38:58

Observación: Nro. 13

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA 8:

¿SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE¿

Solo acreditar la EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE del supervisor Observamos que el Comité de Selección solo requiere la Experiencia Laboral del Supervisor, al respecto observamos y solicitamos que se MODIFIQUE en las Bases Integradas y requiera adjuntar en la Propuesta Técnica la Experiencia Laboral tanto del SUPERVISORES (AS) Y DEL TELEOPERADORES (AS) y quede de la siguiente manera:

- SUPERVISOR: Experiencia mínima en citas por teléfono (02) dos años como supervisor, o (03) tres años en servicios de atención al cliente en Servicios Asistenciales brindamos a ESSALUD O MINSA o destacados a estas.
- TELEOPERADOR(A): Experiencia mínima 02 años, en servicios de atención al cliente en Servicios Asistenciales brindados a ESSALUD O MINSA o destacados a estas.

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

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

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

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 1 **Página:** 20

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

a) Principio de Eficiencia.

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a los siguientes argumentos:

El personal clave es principalmente aquel que tiene un rol de dirección y/o supervisión. De acuerdo al objeto contractual, el perfil del personal clave podrá ser objeto de calificación y/o evaluación. En atención a la observación planteada por el participante, se debe indicar que, el artículo 16 del TUO de la Ley de Contrataciones, concordado con el artículo 29 del Reglamento, señala que corresponde al área usuaria de la entidad formular el requerimiento y definir los términos de referencia, la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos relevantes para cumplir con la finalidad pública de la contratación y las condiciones en las que ésta debe ejecutarse. Al respecto, cabe indicar que, el artículo 49 del Reglamento establece que la calificación de los postores se realiza a fin de determinar que estos cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, para ello, la Entidad verifica el

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

	Específico	3.1	1	20
--	------------	-----	---	----

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

a) Principio de Eficiencia.

Análisis respecto de la consulta u observación:

cumplimiento de los requisitos de calificación previstos de manera clara y precisa en los documentos del procedimiento de selección.

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20607512681	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GRUPO DESCO S.A.C.	Hora de envío :	17:38:58

Observación: Nro. 14

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE¿

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de Call Center, Servicios de Citas por Teléfono, o, Servicio de Teleoperador(a), o, Servicio de Otorgamiento de Citas, Confirmación y Seguimiento de Citas Otorgadas en el sistema de Referencias, Información Administrativa, Económica y de Seguros, Consejería en Salud y Recepción de Ingresos y Reclamos; o, Servicio de Citas en Módulo de Atención al Cliente; o . Atención al Público

Observamos que el proceso es netamente de SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE.

En tanto a ello, solicitamos al Comité de Selección que se presente en la OFERTA / PROPUESTA TÉCNICA que la EXPERIENCIA DEL POSTOR sea únicamente de haber brindado DICHOS servicios en los CENTROS ASISTENCIALES DE ESSALUD O MINSA, debido a que el objeto del servicio indica servicio de otorgamiento de citas y el servicio requiere de una empresa que haya brindado servicios en los Centros Asistenciales, TODA VEZ QUE SE TRATA DEL OTORGAMIENTO DE CITAS MÉDICAS PARA LOS ASEGURADOS ESPECÍFICAMENTE.

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

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no contratar erróneamente con una empresa que no tenga la destreza requerida para brindar un servicio de calidad y que cumpla con el requerimiento de la entidad, de lo contrario estarían atentando en contra de la LCE y del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia así como estarían atentando directamente contra la LEY 27444 LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL b) principio de legalidad

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 1 **Página:** 20

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

b) principio de legalidad

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación y se aclara , conforme a lo siguiente:

En los requisitos de calificación de las Bases Integradas "Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de call center; y/o, Servicio de Citas por Teléfono; y/o, Servicio de Teleoperador(a); y/o, Servicio de Otorgamiento de Citas, Confirmación y Seguimiento de Citas Otorgadas en el sistema de Referencias, Información Administrativa, Económica y de Seguros, Consejería en Salud y Recepción de Ingresos y Reclamos; y/o, Servicio de Citas en Módulo de Atención; y/o, Atención al Cliente; y/o, Atención al Público", por cuanto se precisa que los servicios mencionados por el postor, se encuentran enmarcados dentro de los servicios similares señalados en el literal C de los requisitos de calificación.

* Finalmente, respecto a la observación, de que ¿... EXPERIENCIA DEL POSTOR sea ÚNICAMENTE DE HABER BRINDADO en servicios de ESSALUD O MINSA...", no se acoge observación por cuanto dicho pedido limitaría la participación de postores y pluralidad de los mismos, tomando en consideración que en Experiencia del Postor se precisa de manera clara que el monto facturado acumulado debe corresponder a servicios iguales o similares al

Entidad convocante :SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura :CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Especifico3.1120

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

b) principio de legalidad

Análisis respecto de la consulta u observación:

objeto de la convocatoria

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20607512681	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GRUPO DESCO S.A.C.	Hora de envío :	17:38:58

Observación: Nro. 15

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE¿

Debemos tener presente que el servicio en mención que se requiere a contratar es para ser brindado en una entidad pública que se dedica a la atención de asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD LAMBAYEQUE pueda prever algún tipo de desabastecimiento inminente ante algún posible recurso de apelación, teniendo en cuenta que los postores presenten personal que si brindara el servicio y no desistan.

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 donde indique que para el inicio del servicio podrá cambiar como máximo el 30% del personal que presento dentro de su oferta.

Esto en virtud del requerimiento por parte de la entidad de obtener un servicio de calidad, brindado por una empresa que tenga destreza para realizar el servicio.

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

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 1 Página: 20
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a los siguientes argumentos:

El numeral 1.7 del artículo IV del Título Preliminar y el artículo 42 de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en adelante la LPAG, consagran el principio de presunción de veracidad de los documentos y declaraciones juradas presentadas por los particulares durante un procedimiento administrativo. Ello implica que, en todo procedimiento administrativo, debe presumirse que los documentos presentados y las declaraciones formuladas por los administrados se encuentran conforme a lo prescrito por ley y responden a la verdad de los hechos que afirman.

No obstante, la presunción de veracidad no tiene un carácter absoluto, toda vez que conforme a las normas citadas la sola existencia de una prueba en contra de lo afirmado en las declaraciones juradas o de lo indicado en los documentos presentados, obliga a la administración pública a apartarse de la referida presunción.

De otro lado, como contrapeso al principio de presunción de veracidad, el numeral 1.16 del artículo IV del Título Preliminar de la LPAG establece la vigencia del principio de controles posteriores, según el cual, las Entidades deben privilegiar las técnicas de control posterior, en lugar de las técnicas de control preventivo, en los procedimientos que se desarrollan bajo su competencia. En tal sentido, la Entidad tiene el derecho de comprobar, más adelante, la veracidad de los documentos presentados por los postores en los procedimientos.

Asimismo, el artículo 32º de la LPAG establece que mediante la fiscalización posterior la Entidad ante la cual se ha desarrollado el procedimiento administrativo, queda obligada a verificar la autenticidad de las declaraciones, documentación e información presentada mediante el sistema de muestreo.

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

	Específico	3.1	1	20
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):				

Análisis respecto de la consulta u observación:

En tal sentido, los documentos y declaraciones que se presenten durante la tramitación de un proceso de selección podrán ser sujetos de fiscalización posterior a fin de corroborar su veracidad y autenticidad.

De lo señalado en los párrafos precedentes se desprende que, en virtud del régimen administrativo general, los documentos y declaraciones presentados en un proceso de selección gozan de la presunción de veracidad, por lo que se presume la certeza de su contenido, salvo que exista prueba en contrario.

En esa medida, tratándose de un procedimiento de selección sujeto a la normativa de contrataciones y adquisiciones del Estado, sólo si existe prueba de que la información contenida en los documentos y/o declaraciones presentadas no corresponde a la verdad de los hechos, se desvirtuaría la presunción de veracidad, dando lugar a las acciones previstas en la Ley y en el Reglamento.

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

null

Entidad convocante :
Nomenclatura :
Nro. de convocatoria :
Objeto de contratación :
Descripción del objeto :

SEGURO SOCIAL DE SALUD
CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1
1
Servicio
SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20607512681	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GRUPO DESCO S.A.C.	Hora de envío :	17:38:58

Observación: Nro. 16
Consulta/Observación:
DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE¿

OBSERVAMOS QUE EL COMITÉ DE SELECCIÓN SOLICITA:

El contratista proporcionara, como mínimo 2 capacitaciones al año de manera semestral durante la ejecución del contrato al personal destacado, de por lo menos seis (6) horas de duración por vez.

Con respecto a este punto señalado en los términos de referencia pagina 27, y teniendo en cuenta las consideraciones que señalan los TDR, solicitamos al comité de selección que dichas capacitaciones sean realizadas de manera virtual, teniendo en cuenta que no interfiera con el trabajo de las teleoperadoras y contemplando una posible emergencia sanitaria, además teniendo en cuenta que en la actualidad es más versátil o tecnológico que las capacitaciones sean brindadas en forma online.

Acápite de las bases : Sección: Específico Numeral: 3.1 Literal: 1 Página: 20

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

a)Principio de Eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge su observación señalada de acuerdo a opinión de área usuaria con NOTA N°12-OSINF-ESSALUD-2025, por el cual se indica que el inciso (U) del numeral 6.3.-OTRAS OBLIGACIONES.

El mencionado requisito solicitado en las Bases se se debe indicar que, el artículo 16 del TUO de la Ley de Contrataciones, concordado con el artículo 29 del Reglamento, señala que corresponde al área usuaria de la entidad formular el requerimiento y definir los términos de referencia, la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos relevantes para cumplir con la finalidad pública de la contratación y las condiciones en las que ésta debe ejecutarse. Por su parte el artículo 49 del Reglamento establece que los requisitos de calificación permitirán determinar que los postores cuenten con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato; razón por la cual previa coordinación con el área usuaria se acoge que de acuerdo según sea el caso la CAPACITACION SERA VIRTUAL.

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

Se acoge su observación señalada de acuerdo a opinión de área usuaria con NOTA N°12-OSINF-ESSALUD-2025, por el cual se indica que el inciso (U) del numeral 6.3.-OTRAS OBLIGACIONES.

El mencionado requisito solicitado en las Bases se se debe indicar que, el artículo 16 del TUO de la Ley de Contrataciones, concordado con el artículo 29 del Reglamento, señala que corresponde al área usuaria de la entidad formular el requerimiento y definir los términos de referencia, la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos relevantes para cumplir con la finalidad pública de la contratación y las condiciones en las que ésta debe ejecutarse. Por su parte el artículo 49 del Reglamento establece que los requisitos de calificación permitirán determinar que los postores cuenten con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato; razón por la cual previa coordinación con el área usuaria se acoge que de acuerdo según sea el caso la CAPACITACION SERA VIRTUAL.

Entidad convocante :
Nomenclatura :
Nro. de convocatoria :
Objeto de contratación :
Descripción del objeto :

SEGURO SOCIAL DE SALUD
CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1
1
Servicio
SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20607512681	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GRUPO DESCO S.A.C.	Hora de envío :	17:38:58

Observación: Nro. 17
Consulta/Observación:
DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE¿

Con respecto al cuadro de penalidades señalados en las bases estándar del presente procedimiento de selección. Observamos que los montos de multa por penalidad oscilan entre un 10% y 30% del valor de una UIT vigente, y considerando el objeto de la contratación llegamos a la conclusión que son montos muy elevados conforme a dicho objeto de contratación.

SOLICITAMOS AL COMITÉ DE SELECCIÓN que los montos envés de oscilar en 10% y 30% del valor de la UIT, oscilen en 5% y 10% del del valor de la UIT, esto al ver que son montos elevados según el objeto de la contratación.

Solicitamos se acoja nuestra observación.

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

Sección: Específico
Numeral: 3.1
Literal: 1
Página: 20

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación respecto a OTRAS PENALIDADES, debido a los siguientes argumentos:

Al respecto, debe indicarse que, conforme a lo establecido en el artículo 134 del Reglamento, las ¿otras penalidades¿ deben encontrarse previstas en el contrato e incluir los supuestos de aplicación de la penalidad ¿distintas al retraso o mora regulada en el artículo 133 del Reglamento¿, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar. En el presente caso, se han considerado Otras Penalidades establecidas por la entidad, considerando el alcance del servicio, así como el impacto de dichos supuestos en la ejecución del servicio.

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20607512681	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GRUPO DESCO S.A.C.	Hora de envío :	17:38:58

Observación: Nro. 18

Consulta/Observación:

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:
¿SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE¿

De haber un incremento en la remuneración Mínima vital dada por el gobierno, ESSALUD RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE quien es la entidad convocante estará en la disposición y aceptará que la empresa que resulte ganadora solicite el incremento del contrato.

Teniendo como premisa que la remuneración mínima vital actual es 1,025.00 y que implica que la asignación familiar sea de S/. 102.5 soles, y tomando en cuenta que la remuneración mínima vital aumentara a partir del 01 de enero del 2025 a la suma de S/. 1130.00 cuyo es la base de la nueva asignación familiar que corresponde a S/.113.00 existiendo así una variación de montos.

Es en este orden de ideas que solicito nos precisen si al postor que resulte ganador y se convierta en contratista este puede solicitar un incremento del valor del contrato, respetando las disposiciones que se puedan dar del gobierno.

Acápite de las bases : Sección: Específico Numeral: 3.1 Literal: 1 Página: 20
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

En atención a la observación planteada por el participante y de acuerdo a el área usuaria este Colegiado debe precisar que:
En caso de presentarse modificaciones por el incremento de la Remuneración Mínima Vital se procederá según lo indicado en el artículo 160 del Reglamento de La Ley de Contrataciones, previa evaluación de la entidad de los componentes económicos afectados objetivamente y relacionados a este cambio, los cuales deberán estar detallados en la estructura de costos presentada para la suscripción del contrato.

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	18:21:37

Observación: Nro. 19

Consulta/Observación:

Habiendo revisado las bases del proceso se ve que se solicita en los requisitos de calificación que solo se presente la CAPACITACION de las supervisoras, y viendo los alcances del servicio, tratándose de un servicio tan importante para la entidad como es otorgamiento de citas médicas, SOLICITAMOS AL COMITÉ DE SELECCIÓN que en la oferta técnica también se tenga que acreditar la capacitación de las teleoperadoras.

Además, solicitamos que la capacitación a acreditar pueda haber sido brindada en forma online por un experto en la materia, ya sea un ingeniero en sistemas, técnico en computación, ingeniero en informática, u otro relacionado al tema.

Teniendo una oferta más clara y cumpliendo con los requerimientos solicitados en los términos de referencia y garantizando un servicio de calidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a los siguientes argumentos:

El personal clave es principalmente aquel que tiene un rol de dirección y/o supervisión. De acuerdo al objeto contractual, el perfil del personal clave podrá ser objeto de calificación y/o evaluación. En atención a la observación planteada por el participante, se debe indicar que, el artículo 16 del TUO de la Ley de Contrataciones, concordado con el artículo 29 del Reglamento, señala que corresponde al área usuaria de la entidad formular el requerimiento y definir los términos de referencia, la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos relevantes para cumplir con la finalidad pública de la contratación y las condiciones en las que ésta debe ejecutarse. Al respecto, cabe indicar que, el artículo 49 del Reglamento establece que la calificación de los postores se realiza a fin de determinar que estos cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, para ello, la Entidad verifica el cumplimiento de los requisitos de calificación previstos de manera clara y precisa en los documentos del procedimiento de selección.

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

null

Entidad convocante :
Nomenclatura :
Nro. de convocatoria :
Objeto de contratación :
Descripción del objeto :

SEGURO SOCIAL DE SALUD
CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1
1
Servicio
SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	18:21:37

Observación: Nro. 20

Consulta/Observación:

Vemos que el comité de selección solicita en los requisitos de calificación que solo se presente la EXPERIENCIA LABORAL de las supervisoras, y viendo los alcances del servicio, tratándose de un servicio tan importante para la entidad como es otorgamiento de citas médicas, SOLICITAMOS AL COMITÉ DE SELECCIÓN que en la oferta también se tenga que acreditar la EXPERIENCIA LABORAL de las TELEOPERADORAS, para tener claro que personal del postor ganador cumpla con los términos de referencia.

Teniendo una oferta más clara y cumpliendo con los requerimientos solicitados en los términos de referencia y garantizando un servicio de calidad.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a los siguientes argumentos:
El personal clave es principalmente aquel que tiene un rol de dirección y/o supervisión. De acuerdo al objeto contractual, el perfil del personal clave podrá ser objeto de calificación y/o evaluación. En atención a la observación planteada por el participante, se debe indicar que, el artículo 16 del TUO de la Ley de Contrataciones, concordado con el artículo 29 del Reglamento, señala que corresponde al área usuaria de la entidad formular el requerimiento y definir los términos de referencia, la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos relevantes para cumplir con la finalidad pública de la contratación y las condiciones en las que ésta debe ejecutarse. Al respecto, cabe indicar que, el artículo 49 del Reglamento establece que la calificación de los postores se realiza a fin de determinar que estos cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, para ello, la Entidad verifica el cumplimiento de los requisitos de calificación previstos de manera clara y precisa en los documentos del procedimiento de selección.

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

Entidad convocante :
Nomenclatura :
Nro. de convocatoria :
Objeto de contratación :
Descripción del objeto :

SEGURO SOCIAL DE SALUD
CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1
1
Servicio
SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	18:21:37

Observación: Nro. 21
Consulta/Observación:
Con referencia a lo que menciona en las bases observamos que solicitan COMO EXPERIENCIA DEL POSTOR en los REQUISITOS DE CALIFICACION:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3 MILLONES, 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

En tanto:

- Solicitamos que la experiencia del postor sea de haber brindado en servicios a ESSALUD O MINSA, ya que el servicio es de suma importancia para ESSALUD LAMBAYEQUE y este requiere de una empresa que haya brindado servicios en ESSALUD O MINSA, TODA VEZ QUE SE TRATA DEL OTORGAMIENTO DE CITAS.

De lo contrario estarían atentando en contra del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: c) Transparencia.

Acápite de las bases :
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):
c) Transparencia.

Sección: Específico
Numeral: 3.2
Literal: C
Página: 34

Análisis respecto de la consulta u observación:
No se acoge la observación, debido a los siguientes argumentos:

En los requisitos de calificación de las Bases Integradas "Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de call center; y/o, Servicio de Citas por Teléfono; y/o, Servicio de Teleoperador(a); y/o, Servicio de Otorgamiento de Citas, Confirmación y Seguimiento de Citas Otorgadas en el sistema de Referencias, Información Administrativa, Económica y de Seguros, Consejería en Salud y Recepción de Ingresos y Reclamos; y/o, Servicio de Citas en Módulo de Atención; y/o, Atención al Cliente; y/o, Atención al Público", por cuanto se precisa que los servicios mencionados por el postor, se encuentran enmarcados dentro de los servicios similares señalados en el literal C de los requisitos de calificación.

* Finalmente, respecto a la observación , de que "... EXPERIENCIA DEL POSTOR sea ÚNICAMENTE DE HABER BRINDADO en servicios de ESSALUD O MINSA...", no se acoge observación por cuanto dicho pedido limitaría la participación de postores y pluralidad de los mismos, tomando en consideración que en Experiencia del Postor se precisa de manera clara que el monto facturado acumulado debe corresponder a servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria.

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

Entidad convocante :
Nomenclatura :
Nro. de convocatoria :
Objeto de contratación :
Descripción del objeto :

SEGURO SOCIAL DE SALUD
CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1
1
Servicio
SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	18:21:37

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:
Respecto a las bases del proceso, solicitamos conocer si de ser el caso el gobierno realice un incremento de la remuneración mínima vital, el contratista podrá solicitar el incremento del cobro por el servicio mensual.

Solicitamos nos aclare dicha consulta.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En atención a la consulta planteada se precisar que de acuerdo a opinión de área usuaria con NOTA N°12-OSINF-ESSALUD-2025:
En caso de presentarse modificaciones por el incremento de la Remuneración Mínima Vital se procederá según lo indicado en el artículo 160 del Reglamento de La Ley de Contrataciones, previa evaluación de la entidad de los componentes económicos afectados objetivamente y relacionados a este cambio, los cuales deberán estar detallados en la estructura de costos presentada para la suscripción del contrato.

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

Entidad convocante :
Nomenclatura :
Nro. de convocatoria :
Objeto de contratación :
Descripción del objeto :

SEGURO SOCIAL DE SALUD
CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1
1
Servicio
SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	18:21:37

Observación: Nro. 23
Consulta/Observación:
Observamos que el comité de selección solicita:

REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO NUMERAL 6.4

Literal (y) - Certificados de salud del personal destacado que brindará el servicio.

Según el Literal mencionado observamos que requieren el Certificado de Salud del personal, por lo que, realizamos la siguiente Observación al Comité de Sección:
¿Es indispensable presentar el Certificado de Salud, o también se puede presentar una Constancia?

Solicitamos al Comité de Selección que para la firma del contrato el CERTIFICADO DE SALUD, sea emitido por el MINSA, por ESSALUD, o por medico particular con especie valorada, 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.

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, de la misma manera evitar gastos incensarios al personal, así como también prevenir observaciones por parte de la Red Prestacional Lambayeque.

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

Sección: Especifico
Numeral: 3.1

Literal: Y

Página: 27

a) Libertad de concurrencia.

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a los siguientes argumentos:
En atención a la observación planteada por el participante y con la autorización del área usuaria este Colegiado debe precisar que el mencionado requisito deberá ser presentado por el postor ganador de la Buena Pro es decir conociéndose que ejecutara el Contrato por tal razon no se estuviera vulnerando ningun principio de la contratación publica, asimismo no es considerado una barrera de acceso para la participación de los postores, dicha presentación debe ser considerada tal y cual ha sido descrita en los términos de referencia.

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20609246872	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GRUPO MONACO S.A.C.	Hora de envío :	18:30:45

Observación: Nro. 24

Consulta/Observación:

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Visualizamos que en las Bases que solo requieren que se acrediten el Certificado de Capacitación del Supervisor, por este motivo solicitamos al Comité de Selección que también se adjunte en la presentación de la Propuesta Técnica los Certificado de Capacitación de todo el personal, es decir, de los Supervisores y Teleoperadores ya que el servicio requiere que todo el personal esté capacitado en el curso de COMPUTACION siendo esta indispensable en el ámbito laboral.

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 **Página:** 32

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

c) Transparencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a los siguientes argumentos:
El personal clave es principalmente aquel que tiene un rol de dirección y/o supervisión. De acuerdo al objeto contractual, el perfil del personal clave podrá ser objeto de calificación y/o evaluación. En atención a la observación planteada por el participante, se debe indicar que, el artículo 16 del TUO de la Ley de Contrataciones, concordado con el artículo 29 del Reglamento, señala que corresponde al área usuaria de la entidad formular el requerimiento y definir los términos de referencia, la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos relevantes para cumplir con la finalidad pública de la contratación y las condiciones en las que ésta debe ejecutarse. Al respecto, cabe indicar que, el artículo 49 del Reglamento establece que la calificación de los postores se realiza a fin de determinar que estos cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, para ello, la Entidad verifica el cumplimiento de los requisitos de calificación previstos de manera clara y precisa en los documentos del procedimiento de selección.

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

null

Entidad convocante :
Nomenclatura :
Nro. de convocatoria :
Objeto de contratación :
Descripción del objeto :

SEGURO SOCIAL DE SALUD
CP-SM-9-2024-ESSALUD-RPL-1
1
Servicio
SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA EsSALUD EN LINEA DE LA RPL

Ruc/código :	20609246872	Fecha de envío :	03/01/2025
Nombre o Razón social :	GRUPO MONACO S.A.C.	Hora de envío :	18:30:45

Observación: Nro. 25
Consulta/Observación:
EXPERIENCIA DEL PERSONAL

Solicitamos al comité de selección que MODIFIQUEN en las Bases y soliciten acreditar la Experiencia Laboral del Supervisor y Teleoperador, de la misma manera que la experiencia laboral sea de HABER BRINDADO SERVICIOS EN LOS CENTROS ASISTENCIALES Y/O ESSALUD o MINSA o destacados a estas, teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde al Otorgamiento De Citas Médicas y se requiere personal con amplio conocimiento y experiencia laboral para el correcto uso de la acreditación del Asegurado en el Sistema correspondiente, por otro lado, cabe mencionar que al requerir una experiencia laboral en entidades públicas y/o privadas podría ser causal de seleccionar a un postor que no tenga la destreza en proveer personal que cumpla las características requeridas por la RED ASISTENCIAL, ya que la experiencia laboral debe ser basada en el sector SALUD.

De lo contrario estarían atentando en contra del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado en sus principios: como son: c) Transparencia.

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

Sección: Específico
Numeral: 3.2
Literal: B
Página: 32

Análisis respecto de la consulta u observación:
No se acoge la observación, debido a los siguientes argumentos:
El personal clave es principalmente aquel que tiene un rol de dirección y/o supervisión. De acuerdo al objeto contractual, el perfil del personal clave podrá ser objeto de calificación y/o evaluación. En atención a la observación planteada por el participante, se debe indicar que, el artículo 16 del TUO de la Ley de Contrataciones, concordado con el artículo 29 del Reglamento, señala que corresponde al área usuaria de la entidad formular el requerimiento y definir los términos de referencia, la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos relevantes para cumplir con la finalidad pública de la contratación y las condiciones en las que ésta debe ejecutarse. Al respecto, cabe indicar que, el artículo 49 del Reglamento establece que la calificación de los postores se realiza a fin de determinar que estos cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, para ello, la Entidad verifica el cumplimiento de los requisitos de calificación previstos de manera clara y precisa en los documentos del procedimiento de selección.

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