

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-26-2023-ESSALUD/RAUC-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL II PUCALLPA PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL UCAYALI, POR EL PERIODO 12 MESES

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	10/08/2023
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	20:10:16

**Observación: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

El objetivo general del servicio es contratar una empresa de intermediación laboral para que brinde los servicios que otorga Essalud en Línea bajo la administración de la Red Asistencial UCAYALI.

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 UCAYALI pueda prever que algún postor haya sido descalificado en un proceso mediante resolución del tribunal de contrataciones del estado o estar impedido o sea la continuación de una empresa sancionada, y pretenda presentar su oferta aun cuando estaría impedido de contratar con el estado, o ya sea que para acreditar experiencia empresarial presenten un contrato que hicieron de favor con una empresa o razón social amiga.

de darse estos hechos acarrearían pérdida para la entidad y serían perjudicados los asegurados directamente.

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

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

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

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 4    **Literal:** 4.1    **Página:** 21

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge la observación, Conforme al análisis sobre lo observado por el participante BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L., de acuerdo a lo establecido por el área usuaria en 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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-ESSALUD/RAUC-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL II PUCALLPA PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL UCAYALI, POR EL PERIODO 12 MESES

Específico

4

4.1

21

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

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 Ley 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 : AS-SM-26-2023-ESSALUD/RAUC-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL II PUCALLPA PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL UCAYALI, POR EL PERIODO 12 MESES

Ruc/código : 20393495406

Fecha de envío : 10/08/2023

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

Hora de envío : 20:10:16

**Observación: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

Plan de Vigilancia prevención y control de COVID ¿ 19 en el trabajo, aprobado por la entidad correspondiente.

Por lo que no se encuentra de acuerdo con todos los literales requeridos debido a que se estableció como último día el Estado de Emergencia el 25 de mayo de 2023 según el Decreto Supremo 003-2023-SA, por lo que, es insulso requerir dichos literales.

Es por ello, que solicitamos al Comité de Selección SUPRIMIR todos los literales mencionados, 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.

**Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.3**

**Literal: w**

**Página: 28**

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

RDLCE PRINCIPIOS a), b) y c)

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"Se acoge la observación, conforme a los siguientes argumentos:

1.- La entidad solicita en el numeral 6.3 OTRAS OBLIGACIONES, en el literal ""w)El contratista deberá tener en consideración las medidas dispuestas por el Ministerio de Salud mediante la Resolución Ministerial N.º 675-2022-MINSA, que modifica la Directiva Administrativa N¿ 321-MINSA/DIGIESP-2021 ¿Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición al SARS CoV-2¿, aprobada por Resolución Ministerial N¿ 1275-2021-MINSA"".

2.- El pasado 25 de mayo de 2023, venció la última prórroga que por 90 días dispuso el Ministerio de Salud mediante RM N° 031-2023-MINSA , para afrontar la emergencia sanitaria por la COVID-19, con lo cual se han generado obligaciones en materia laboral y de seguridad y salud en el trabajo, que son de responsabilidad de los empleadores.

3.- Por lo tanto, con ocasión de la Integración de Bases, se retirará el literal w) del numeral 6.3 OTRAS OBLIGACIONES."

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

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-ESSALUD/RAUC-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL II PUCALLPA PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL UCAYALI, POR EL PERIODO 12 MESES

Ruc/código : 20393495406

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

Fecha de envío : 10/08/2023

Hora de envío : 20:10:16

**Observación: Nro. 3**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

Que:

El servicio se brindará de lunes a domingo, incluyendo los días feriados interrumpidamente durante 16 horas diarias.

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 (01) y el Teleoperador (08).

Según los términos de Referencia Uds. Solicitan la cantidad de 1940 horas de trabajo , de lunes a domingo en 16 horas diarias ,lo cual sería imposible que se cumpla con solo 8 operadoras ya que para cubrir el descanso de 4 días de cada personal según ley tendría que contratar a una persona adicional para cubrir los descansos del personal. Operador que tendría por ley que tener los mismos beneficios que el personal fijo ya que sumados los días tendría un total 30 días y 6 días.

De ser el Caso de mantener el mismo número de operadores y supervisor se tendría que elaborar el rol incluyendo 01 Supervisora, 07 operadoras , y considerar 01 una operadora para los descansos del personal y no afectar la atención de las 16 horas diarias de servicio y de tal manera que no afecte los derechos del trabajador y no incurrir en una infracción Laboral.En aras de cumplir con su día de descanso que por ley les corresponde según la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERU. 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 como se podría hacer la distribución del personal requerido para no afectar el servicio que se brindara , 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.

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 7

Literal: 7.1

Página: 29

**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:**

"Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L., El área usuaria No se acoge la observación, debido a los siguientes argumentos:

Al respecto, 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:**

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-26-2023-ESSALUD/RAUC-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL II PUCALLPA PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL UCAYALI, POR EL PERIODO 12 MESES

---

null

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-ESSALUD/RAUC-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL II PUCALLPA PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL UCAYALI, POR EL PERIODO 12 MESES

Ruc/código : 20393495406

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

Fecha de envío : 10/08/2023

Hora de envío : 20:10:16

**Observación: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

Se consideran servicios similares a los siguientes: servicio de call center, citas por teléfono, teleoperadora, citas de módulo de atención, atención la cliente o público.

En tanto solicitamos al comité de selección que la EXPERIENCIA DEL POSTOR en HABER BRINDADO en servicios ASISTENCIALES DE SALUD, en empresas públicas o privadas, esto para corroborar la destreza del postor a nivel asistencial, debido a que se trata de un servicio de mucha responsabilidad al estar directamente relacionado con citas médicas.

Ya que el servicio requiere de una empresa que haya brindado servicios ASISTENCIALES DE SALUD, ya que 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 :** Sección: Especifico

Numeral: c

Literal: c

Página: 35

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

Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: c) Transparencia

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

"Conforme al análisis de la Observación realizada por el participante BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L., Por el área usuaria, No se acoge la observación, debido que ya se ha precisado con claridad los servicios que son similares en las bases 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 : AS-SM-26-2023-ESSALUD/RAUC-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESSALUD EN LÍNEA DEL HOSPITAL II PUCALLPA PARA EL OTORGAMIENTO DE CITAS, CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CITAS OTORGADAS POR EL SISTEMA DE REFERENCIAS INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA Y DE SEGUROS CONSEJERÍA EN SALUD Y RECEPCIÓN E INGRESO DE RECLAMOS RED ASISTENCIAL UCAYALI, POR EL PERIODO 12 MESES

Ruc/código : 20393495406

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

Fecha de envío : 10/08/2023

Hora de envío : 20:10:16

**Observación: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

El objetivo general del servicio es contratar una empresa de intermediación laboral para que brinde los servicios que otorga Essalud en Línea bajo la administración de la Red Asistencial UCAYALI.

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

de darse estos hechos acarrearían pérdida para la entidad y serian perjudicados los asegurados directamente.

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

- El postor deberá presentar dentro de su oferta, a través de una declaración jurada donde indique que brindo únicamente servicios de intermediación laboral y no de tercerización, así como la experiencia empresarial proviene de actividades de intermediación laboral

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.

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico

**Numeral:** 4

**Literal:** 4.1

**Página:** 21

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge la observación, Conforme al análisis sobre lo observado por el participante BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L., de acuerdo a lo establecido por el área usuaria en 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.

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

null