

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-3-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO EN LOS MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO A NIVEL DE LA RED ASISTENCIAL HUANCVELICA POR UN PERIODO DE 12 MESES.

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	20/03/2025
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:54:35

## Observación: Nro. 1

### Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

### REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO NUMERAL 2.3

Numeral 2.4., Literal I Pág. 19 y el Numeral 6.3., Literal ¿x¿ Pág. 27

Certificado de Salud del personal destacado que brindara el servicio, siendo la fecha de expedición no mayor a los tres meses antes de la convocatoria del 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:

Solicitamos al Comité de Selección que para la firma del contrato también se considere presentar el Certificado de Salud con ESPECIE VALORADA emitido por un médico particular.

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 de PRONUNCIAMIENTO N° 170-2025/OSCE-DGR, Cuestionamiento N° 4 - ¿Certificado de Salud¿ y el 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: 2.4 Literal: i. Página: 19

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

RDLCE- PRINCIPIOS a), b), c), d) y e) CONSTITUCION POLITICA DEL PERU PRONUNCIAMIENTO N° 170-2025/

### Análisis respecto de la consulta u observación:

En atención a la observación realizada por el participante y con la autorización del área usuaria este colegiado debe precisar que:

El Certificado de Salud con Especie Valorada, emitido por un médico particular, tiene como principal limitación que solo certifica la condición de salud del personal en el momento específico de la consulta, sin tomar en cuenta otros factores o enfermedades que puedan no ser evidentes en ese instante. Esto implica que su alcance es reducido y no ofrece una garantía de que el personal se mantendrá en condiciones de salud adecuadas durante todo el periodo del servicio. Además, no incluye los exámenes adicionales y más rigurosos que aseguren una evaluación completa y preventiva de la salud. Por otro lado, el Certificado de Salud emitido por el MINSA no solo certifica el estado de salud en un momento puntual, sino que está basado en un protocolo más exhaustivo, que incluye una evaluación más completa y detallada, como análisis de laboratorio, radiografías y otros exámenes médicos que permiten detectar condiciones que podrían no ser evidentes de inmediato. Esta evaluación más profunda garantiza que el personal está en óptimas condiciones para desempeñar su función, cumpliendo con los estándares de salud requeridos para la prestación del servicio.

Por lo expuesto, no se acoge la observación realizada por el participante.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-3-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO EN LOS MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO A NIVEL DE LA RED ASISTENCIAL HUANCVELICA POR UN PERIODO DE 12 MESES.

---

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-3-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO EN LOS MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO A NIVEL DE LA RED ASISTENCIAL HUANCVELICA POR UN PERIODO DE 12 MESES.

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	20/03/2025
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:54:35

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

PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO:

Observamos que solicitan:

En el Numeral 2.4., Literal l Pág. 19 y Numeral 6.3., Literal ¿x¿ Pág. 27 lo siguiente:

Certificado de antecedentes penales y judiciales, siendo la fecha de expedición de los certificados no mayor a los 3 meses antes de la convocatoria, para la firma del contrato

Por lo que solicitamos al comité de selección, que únicamente se presente el CERTIFICADO ÚNICO LABORAL, emitido por el MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO, es decir el CERTIADULTO (Certificado Único Laboral para Personas Adultas), SEGÚN (Decreto Supremo N° 014-2018-TR) y/o el CERTIJOVEN (Decreto Supremo N° 014-2020-TR), donde en dichos certificados indican información personal así como los ANTECEDENTES POLICIALES, ANTECEDENTES PENALES Y JUDICIALES, caso contrario no estarían dando cumplimiento a los decretos mencionados, es por ello se reitera y se presente únicamente el CERTIFICADO UNICO LABORAL del personal SUPERVISOR Y TELEOPERADORAS

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 2.4.      Literal: m.      Página: 19

**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**  
Decreto Supremo N° 014-2018-TR Decreto Supremo N° 014-2020-TR

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
Se acoge parcialmente la observación.

Se incorporará con ocasión de la integración de bases, lo siguiente:

Certificado de antecedentes penales y judiciales, siendo la fecha de expedición de los certificados no mayor a los 3 meses, cuando no se encuentre activo en el catálogo de servicios de la plataforma de interoperabilidad del estado ¿ PIDE. Se considerará la presentación de los Certificados de antecedentes penales y judiciales, expedidos por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE): CERTIJOVEN (Decreto Supremo N° 014-2018-TR) y/o CERTIADULTO (Decreto Supremo N° 014-2020-TR).

**Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:**  
En el numeral 2.4. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO, se incorporará lo siguiente:

m) Certificado de antecedentes penales y judiciales, siendo la fecha de expedición de los certificados no mayor a los 3 meses, cuando no se encuentre activo en el catálogo de servicios de la plataforma de interoperabilidad del estado ¿ PIDE. Se considerará la presentación de los Certificados de antecedentes penales y judiciales, expedidos por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE): CERTIJOVEN (Decreto Supremo N° 014-2018-TR) y/o CERTIADULTO (Decreto Supremo N° 014-2020-TR).

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-3-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO EN LOS MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO A NIVEL DE LA RED ASISTENCIAL HUANCVELICA POR UN PERIODO DE 12 MESES.

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	20/03/2025
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:54:35

**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 el Operador, 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 (01 Supervisor y 05 Operadores) 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: 27

**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:

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 contrato; 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 cubrirá 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 deberá ser acatada por el postor ganador del servicio.

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

Ninguno.

Entidad convocante :	SEGURO SOCIAL DE SALUD
Nomenclatura :	AS-SM-3-2025-ESSALUD/RAHVCA-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO EN LOS MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO A NIVEL DE LA RED ASISTENCIAL HUANCVELICA POR UN PERIODO DE 12 MESES.

---

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-3-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO EN LOS MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO A NIVEL DE LA RED ASISTENCIAL HUANCVELICA POR UN PERIODO DE 12 MESES.

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	20/03/2025
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:54:35

**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/1,1000.00, 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 del personal como monto de S/ 1,081.41 toda vez que se realice el cálculo y tomando en cuenta el sueldo mínimo más la asignación familiar una persona destacada como teleoperador percibiría el siguiente monto de:

Remuneración básica = 1,130.00  
Asignación Familiar = 113.00  
Remuneración neta mínima de un teleoperador según ley actual = S/. 1,081.41

Teniendo en cuenta que existe sustento legal para esta observación SOLICITAMOS SE CONSIDERA QUE LA EMPRESA GANADORA DE LA BUENA PRO pueda SOLICITAR EL INCREMENTO DE COBRO MENSUAL POR EL SERVICIO toda vez que al incrementar el sueldo mínimo este impacto en forma directa.

Observación que realizamos de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado: como son: a) Libertad de Concurrencia, b) Igualdad de trato, c) Transparencia, d) Competencia, y e) Equidad

**Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7. Literal: 7.2. Página: 28**

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

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

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

En atención a la observación realizada por el participante y con la autorización del área usuaria este colegiado debe precisar que:

Las bases contemplan la remuneración mínima neta adecuada, considerando el ajuste por el aumento de la Remuneración Mínima Vital (RMV). El incremento en la Remuneración Mínima Vital se aplica a la remuneración bruta y el monto de S/ 1,100.00 ya se ajusta a las normativas vigentes. No es necesario realizar modificaciones en las bases del proceso.

Por lo expuesto, no se acoge la observación realizada por el participante.

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

Ninguno.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-3-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO EN LOS MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO A NIVEL DE LA RED ASISTENCIAL HUANCVELICA POR UN PERIODO DE 12 MESES.

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	20/03/2025
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:54:35

**Observación: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

En la Pág. 39 Numeral II, Literal B.1.2 Y en la Pág. 43 Numeral 3.2. Literal B.4 requieren lo siguiente:

**EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE**

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

Solicitamos al comité de selección que la experiencia laboral del PERSONAL sea de HABER BRINDADO SERVICIOS DE CENTROS HOSPITALARIOS, teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde a brindar específicamente la atención al Asegurado en los Módulos de Apoyo de la Red Asistencial, 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.4    **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, 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:**

Ninguno.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : AS-SM-3-2025-ESSALUD/RAHVCA-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE APOYO EN LOS MODULOS DE ATENCION AL ASEGURADO A NIVEL DE LA RED ASISTENCIAL HUANCVELICA POR UN PERIODO DE 12 MESES.

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	20/03/2025
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:54:35

**Observación: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

Observamos que el comité de selección solicita:

**EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

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 Y/O SERVICIO DE CITAS EN MÓDULO DE ATENCIÓN Y/O ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O ATENCIÓN AL PÚBLICO.

En tanto lo mencionado solicitamos al comité de selección que la EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD sea ÚNICAMENTE DE HABER BRINDADO en servicios de ESSALUD Y/O MINSA, esto para corroborar la destreza del postor a nivel ASISTENCIAL, debido a que se trata de un servicio de mucha responsabilidad al estar directa mente relacionada con atención al asegurado.

Ya que el servicio requiere de una empresa que haya brindado servicios asistenciales, TODA VEZ QUE SE TRATA DE APOYO AL ASEGURADO ESPECÍFICAMENTE.

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

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Específico    **Numeral:** 3.2.    **Literal:** C.    **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, debido a los siguientes argumentos:

Debe precisar que el mencionado requisito de calificación ha sido considerado también en años anteriores no teniendo ninguna observación al respecto obteniendo el cumplimiento de la ejecución contractual, por lo que se determina que se debe cumplir con lo establecido en el indicado requisito de calificación tomándose en cuenta 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

\* 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:**

Ninguno.