

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2025-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	15:01:22

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Para el personal no clave (teleoperadores), se solicita: Conocimientos complementarios en manejo de software en entorno Windows: procesador de texto, hoja de cálculo.

CONSULTA:

¿Es factible considerar cursos de ofimática, y/o cursos de Microsoft independientes, tales como Word o Excel, como se precisa en los requisitos de calificación en el caso del personal clave?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** III TDR **Literal:** 5.2.3 **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, absuelve la consulta realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota N° 422-OARMRC-RACU-ESSALUD-2025 de fecha 19 de marzo del 2025, por lo que este Colegiado precisa 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. Razón por la cual se aclara que los cursos de ofimática, y/o cursos de Microsoft independientes, tales como Word o Excel, se consideran dentro del perfil conocimientos complementarios del personal no clave.

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

Se aclara que los cursos de ofimática, y/o cursos de Microsoft independientes, tales como Word o Excel, se consideran dentro del perfil conocimientos complementarios del personal no clave.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2025-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	12/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	15:01:22

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Respecto a la experiencia requerida para el personal clave y no clave, ¿Es factible considerar los puestos de Operador de Teléfono, Operador de Módulos y Digitadores en agendamiento de citas?

Asimismo, respecto a la experiencia en atención al cliente del personal clave y no clave, se solicita precisar cuales son los rubros considerados como atención al cliente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III TDR Literal: 5.2.2 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, absuelve la consulta realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota N° 422-OARMRC-RACU-ESSALUD-2025 de fecha 19 de marzo del 2025, por lo que este Colegiado aclara que:

El puesto de operador de teléfono se encuentra comprendido dentro de tele operador(a) en agenciamiento de citas por teléfono; mientras que operador de módulos se encuentra comprendido dentro de servicios de atención al cliente en entidades públicas y/o privadas; sin embargo el puesto de Digitadores en agendamiento de citas no será considerado y no está comprendido dentro de la experiencia requerida para el personal clave y no clave, cabe precisar que los rubros considerados como atención al cliente son todo lo relacionado a agendamiento de citas por teléfono en entidades públicas y/o privadas

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

ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2025-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20600222024	Fecha de envío :	13/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS GAN SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	14:15:48

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

Nos dirigimos al Comité de Selección, respecto al Numeral 3.2. Requisitos de Calificación en el Literal C. Experiencia del postor en la especialidad.

Solicitamos que se considere en la experiencia, el 25% del valor estimado para las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE), para fomentar la pluralidad de postores con condición Mype.

Respetando el Artículo 5. Principios rectores de la Contratación de la Ley N° 32069: h) Libertad de Concurrencia, j) Competencia, k) Igualdad de trato, para que así se amplíe y/o fomente la concurrencia de potenciales postores.

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

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

Artículo 5 de la Ley N° 32069 y el Artículo 31 de su Reglamento.

Análisis respecto de la consulta u observación:

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

1.- El numeral 49.6 del artículo 49 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, establece que: "49.6. Cuando en los procedimientos de selección para la contratación de bienes y servicios en general se incluya el requisito de calificación de experiencia del postor en la especialidad, la experiencia exigida a los postores que acrediten tener la condición de micro y pequeña empresa, o los consorcios conformados en su totalidad por estas, no podrá superar el 25% del valor estimado, siempre que el procedimiento de selección o ítem respectivo, por su cuantía, corresponda a una Adjudicación Simplificada".

2.- Por su parte, en la "NOTA IMPORTANTE" del numeral 3.2 "C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD" de las Bases Estándar de Concurso Público para la contratación de servicios en general, se ha establecido, lo siguiente: "En caso de procedimientos de selección por relación de ítems cuando el valor estimado de algún ítem corresponda al monto de una Adjudicación Simplificada, debe incluirse el siguiente texto:

Ítem N° [¿]

En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de [CONSIGNAR EL MONTO DE FACTURACIÓN EXPRESADO EN NUMEROS Y LETRAS EN LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA, MONTO QUE NO DEBE SUPERAR EL 25% DEL VALOR ESTIMADO], 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 el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa". Por lo que, al tratarse de un Concurso Público la presente condición no forma parte de los Requisitos de Calificación.

3.- De lo anterior, se concluye que, el presente procedimiento de selección es un CONCURSO PUBLICO y considera solamente una PRESTACION PRINCIPAL, NO INCLUYE RELACION DE ÍTEMS; por lo tanto, al amparo del artículo 49 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y de las Bases Estándar, NO APLICA acreditar la Experiencia del Postor en la Especialidad hasta el 25% del Valor Estimado para los postores que ostenten la condición de Micro y Pequeñas Empresas.

4.- El monto para acreditar la experiencia del postor, se encuentra dentro de lo normado por la LCE (no excede tres veces el valor referencial), siendo requisito indispensable para garantizar que la empresa posea la solvencia para brindar el servicio requerido, por su complejidad y expertise necesarios.

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2025-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20600222024	Fecha de envío :	13/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS GAN SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	14:15:48

Observación: Nro. 4

Consulta/Observación:

Nos dirigimos al Comité de Selección, respecto al Numeral 3.2. Requisitos de Calificación en el Literal C. Experiencia del postor en la especialidad. - Servicios Similares.

Solicitamos que agreguen como servicios similares a los siguientes:

1.-Operadoras de Central Telefónica o podrían indicarnos si lo están considerando dentro de Call Center - Citas por Teléfono.

2.-Digitación, en cuanto tiene como base el Otorgamiento de citas, interconsultas, reprogramación de citas a los asegurados; orientar al paciente; atención de solicitudes. Y es un servicio similar a "Módulos de Atención".

Antecedente: "Servicio de Orientación, Recepción y Gestión de los procesos de Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización en los Módulos de Atención al Asegurado para la Red Asistencial Moquegua." CP-4-2024-ESSALUD/RAMOQ-1

En el cual consideraron ambos servicios (Operadores de Central Telefónica y Digitación) dentro de servicios similares.

Por lo cual, en base a todo lo mencionado anteriormente, solicitamos al Comité de Selección que los considere como similares.

Para fomentar la pluralidad en la participación de más postores.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 32

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

Ley N° 32069, artículo 5, incisos h), j) y k)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, absuelve la observación realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota N° 422-OARMRC-RACU-ESSALUD-2025 de fecha 19 de marzo del 2025, por lo que este Colegiado precisa que:

En los requisitos de calificación de las Bases Integradas "Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de call center; o, Servicio de Citas por Teléfono; o, Servicio de Teleoperador(a); o, Servicio de Otorgamiento de Citas, 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; o, Atención al Cliente; o, Atención al Público", por cuanto se precisa que los Operadores de Central Telefónica servicio mencionado por el postor, se encuentra enmarcado dentro de los servicios similares (Servicio de call center) señalados en el literal C de los requisitos de calificación, sin embargo Digitación no se encuentra comprendido dentro de los servicios similares señalados en el literal C.

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2025-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	13/03/2025
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:01:52

Observación: Nro. 5

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 MINSTERIAL Nº 022-2024/MINSA, QUE APRUEBA LA DIRECTIVA ADMINISTRATIVA Nº 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.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 6.3. **Literal:** w. **Página:** 26

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, absuelve la observación realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota Nº 422-OARMRC-RACU-ESSALUD-2025 de fecha 19 de marzo del 2025, por lo que este Colegiado precisa que: Se acoge la observación. No obstante, se precisa que el contratista deberá cumplir con todas las disposiciones sanitarias y de seguridad y salud en el trabajo vigentes que resulten aplicables al servicio Se suprimirá con ocasión de la integración de bases.

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2025-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	13/03/2025
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:01:52

Observación: Nro. 6

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, 20 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.

Acápite 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:

El comité de selección, absuelve la observación realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota N° 422-OARMRC-RACU-ESSALUD-2025 de fecha 19 de marzo del 2025, por lo que este Colegiado precisa que: 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, 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, 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.

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2025-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2025-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	13/03/2025
Nombre o Razón social :	BARUK COORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:01:52

Observación: Nro. 7

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 del personal como monto de 1,081.41 soles toda vez que realizando un cálculo y tomando en cuenta el sueldo mínimo más la asignación familiar una persona destacada como operadora percibiría el siguiente monto de:

Remuneración básica = 1,130.00
Asignacion Familiar = 113.00
Remuneración neta mínima de un operador 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: 7.2. 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:

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

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 liquido 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.

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.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2025-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2025-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	13/03/2025
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:01:52

Observación: Nro. 8

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.

Solicitamos al Órgano Encargado 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.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2. Literal: B.1.2. Página: 31

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

RDLCE PRINCIPIOS c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, absuelve la observación realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota N° 422-OARMRC-RACU-ESSALUD-2025 de fecha 19 de marzo del 2025, por lo que este Colegiado precisa que: 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, por cuanto dicho pedido limitaría la participación de postores

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2025-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	13/03/2025
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	17:01:52

Observación: Nro. 9

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, o Servicio 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, o Atención al Cliente, o, Atención al Público.

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.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2. Literal: C. Página: 32

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

RDLCE PRINCIPIOS c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, absuelve la observación realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota N° 422-OARMRC-RACU-ESSALUD-2025 de fecha 19 de marzo del 2025, por lo que este Colegiado precisa que: No se acoge la observación, debido al siguiente argumento: 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 la Experiencia del Postor en la especialidad 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:

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2025-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20527274720	Fecha de envío :	13/03/2025
Nombre o Razón social :	ELITE CORPORATION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	18:46:43

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Con respecto al Nivel Remunerativo del Personal. Solicitamos que el comité tenga en cuenta los siguiente:
Los TDR establecen la Remuneración Computable que debe percibir el trabajador

SUPERVISOR 1,430.00
TELE OPERADORA 1,100.00
TEL.INTERCULTURAL 1,300.00

Cabe indicar que, de acuerdo a los Términos de Referencia, se indica que los Derechos y Beneficios laborales de los trabajadores se registrarán al art. 7 de la Ley 27626 Ley que regula la actividad de las empresas especiales de servicios y de las cooperativas de trabajadores..¿Por lo que solicitamos que el comité confirme que: ¿independientemente del Régimen laboral de los postores, los derechos laborales de los trabajadores deberán adecuarse al Régimen de la entidad, es decir al Régimen General, garantizando el 100% de los beneficios laborales, tomando como base de cálculo la REMUNERACIÓN COMPUTABLE

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 7.2 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, absuelve la consulta realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota N° 422-OARMRC-RACU-ESSALUD-2025 de fecha 19 de marzo del 2025, por lo que este Colegiado aclara que:

El servicio se cumplirá dentro del régimen general, alineados a la Ley N° 27626, Ley que regula la actividad de las empresas especiales de servicios y de las cooperativas de trabajadores, que en el artículo 7° menciona:(...) independientemente del régimen laboral aplicable que tenga una empresa intermediadora, los trabajadores destacados por ella a la empresa usuaria, deben percibir los mismos derechos y beneficios que esta otorga a sus trabajadores (...), es decir que las MYPE que participen deberán elaborar su estructura de costos bajo el régimen general en el marco de la Ley de Intermediación Laboral.

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2025-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20527274720	Fecha de envío :	13/03/2025
Nombre o Razón social :	ELITE CORPORATION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	18:46:43

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

A fin de garantizar el cumplimiento de los Términos de referencia en cuanto al cálculo correcto de la Remuneración básica y los beneficios laborales de los trabajadores bajo el Régimen General SOLICITAMOS que el Comité solicite a los postores el sustento y detalle de su oferta Económica (Estructura de Costos). Cabe indicar que las bases indican que el cálculo de la remuneraciones y condiciones de trabajo son de acuerdo al Régimen de la empresa usuaria, en este caso bajo el Régimen General, que contempla el pago de Beneficios laborales al 100%. (De acuerdo al Artículo 76.1 del RLCE Previo al otorgamiento de la buena pro, el comité de selección revisa las ofertas económicas que cumplen con los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del RLCE)

Asimismo, solicitamos que el Comité al evaluar el detalle de las ofertas económicas, considere los conceptos mínimos en cuanto a la remuneración y beneficios laborales que debe percibir bajo el Régimen General, respetando los porcentajes según Ley:

- 1. Remuneración
 - 1.1 Remuneración Bruta
 - 1.2 Asignación Familiar (de corresponder)
 - 2. Beneficios Laborales
 - a. CTS 9.72%
 - b. Vacaciones 8.33%
 - c. Gratificaciones 16.67%
 - c.1 Bonificaciones Extraordinaria 1.50%
 - 3. Aporte de Ley
 - a. Es salud 9%
 - b. Seguro Complementario de Riesgo-Salud (*)
 - c. Seguro complementario de Riesgo-Pensión (*)
 - d. Seguro Vida Ley (*)
- (*) Porcentajes de acuerdo a cotización de mercado.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 7.2 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, absuelve la consulta realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota N° 422-OARMRC-RACU-ESSALUD-2025 de fecha 19 de marzo del 2025, por lo que este Colegiado aclara que:

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

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

Ninguna

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2025-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2025-ESSALUD/GRACU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO

Ruc/código :	20608433831	Fecha de envío :	13/03/2025
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INDUSTRIALES Y COMERCIALES DEL ORIENTE S.A.C.	Hora de envío :	23:24:46

Observación: Nro. 12

Consulta/Observación:

De acuerdo a lo estipulado en los términos de referencia: Solicitamos se adicione como mejoras a los términos de referencia que se evalúe que la empresa tenga sistema de gestión a la calidad asignando un puntaje adicional. Solicitamos que se incorpore dentro de mejoras a los términos de referencia la mejora respecto a la integridad en la contratación pública que el postor cuente con certificación del sistema de gestión antisoborno asignándole un puntaje adicional.

Solicitamos que se incorpore como mejoras a los términos de referencia evaluación de sostenibilidad ambiental y social en cuyas prácticas o se cuente con un sistema de seguridad y salud en el trabajo o práctica que cuente con certificación del sistema de gestión ambiental que se acrediten con certificados que acrediten que se ha implementado los sistemas de gestión respectivamente otorgándole los puntos que se estimen convenientes esto con la finalidad de elevar los estándares de las empresas que postularán al prestar un servicio óptimo y de calidad que cumpla con altos estándares de atención al cliente.

Acápite de las bases : Sección: Específico Numeral: 3.2 Literal: A Página: 31

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

El principio de eficacia

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, absuelve la observación realizada, de acuerdo al pronunciamiento realizado por parte del área usuaria según Nota N° 422-OARMRC-RACU-ESSALUD-2025 de fecha 19 de marzo del 2025, por lo que este Colegiado precisa que: De conformidad con la Opinión N° 144-2016-OSCE/DTN, constituye una mejora, todo aquello que agregue un valor adicional al parámetro mínimo establecido en las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda, mejorando su calidad o las condiciones de su entrega o prestación, sin generar un costo adicional a la Entidad, en este factor se pueden incluir aspectos referidos a la sostenibilidad ambiental o social, tales como el compromiso de que durante la ejecución del contrato se verifiquen condiciones de igualdad de género o de inclusión laboral de personas con discapacidad; el uso de equipos energéticamente eficientes o con bajo nivel de ruido, radiaciones, vibraciones, emisiones, etcétera; la implementación de medidas de ecoeficiencia; el uso de insumos que tengan sustancias con menor impacto ambiental; la utilización de productos forestales de fuentes certificadas, orgánicos o reciclados, el manejo adecuado de residuos sólidos, entre otros. Cabe precisar que Los factores de evaluación elaborados por el comité de selección son objetivos y guardan vinculación, razonabilidad y proporcionalidad con el objeto de la contratación, por lo expuesto el único factor de evaluación considerado para la presente convocatoria es el precio. Sin perjuicio de lo antes señalado, es pertinente señalar que la Directiva N° 023-2016-OSCE/CD, referido a las "Disposiciones sobre la formulación y absolución de consultas y observaciones", indica que en el caso de "observaciones", los participantes pueden formular observaciones a las bases de manera fundamentada, por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones u otra normativa que tenga relación con el objeto de contratación. No debiéndose emplearse para formular pretensiones que desnaturalicen la decisión de la contratación adoptada por la Entidad. Por lo que no se acoge la observación.

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

Ninguna