

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : CP-SM-8-2024-ESSALUD-RALL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	14:10:37

**Observación: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD¿.

Observamos que el comité de selección solicita:

u) El contratista proporcionará, como mínimo, dos capacitaciones al año de manera semestral durante la ejecución del contrato al personal destacado, de por lo menos seis (06) horas de duración por vez, a modo de mejorar la calidad de atención y el nivel de habilidades útiles en el servicio. Dicha capacitación será coordinada y regulada por el(la) coordinador(a) de la Red Asistencial, la misma que será conducida por personal calificado.

Habiendo examinado las bases del procedimiento de selección presente y contemplando la eficiencia de las capacitaciones que recibirá el personal destacado, solicitamos al comité de selección que se precise que la capacitación también se podrá brindar de manera virtual, esto en amparo de la eficiencia que a demostrado la virtualidad, priorizando siempre la calidad de las capacitaciones así también evitando problemas de tiempo y horarios de trabajo del personal destacado.

Teniendo en cuenta las características de la capacitación que se menciona en los términos de referencia, comprendiendo que es a fin de MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION Y EL NIVEL DE HABILIDADES UTILES EN EL SERVICIO.

Solicitamos se acoja nuestra observación, en amparo del principio de eficiencia, y economía de la ley de contrataciones del estado.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.1      **Literal:** u      **Página:** 26

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

Principio de Eficiencia

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

El area usuaria acoge la consulta sobre las capacitaciones en la modalidad virtual, que debiera garantizar la calidad de la misma a traves de evaluaciones pre y post charla, remitiendo dichas evaluaciones al responsable del area usuaria en cada IPRESS.

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

SE ACOGE

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : CP-SM-8-2024-ESSALUD-RALL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	14:10:37

**Observación: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD¿.

Observamos que el comité de selección solicita:

w) 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 riesgo de exposición a SARS-CoV-2.

Con respecto al punto mencionado que se encuentra dentro de los términos de referencia, solicitamos SUPRIMIR dicho punto, ya que actualmente no nos encontramos en una etapa de emergencia sanitaria con respecto al SARS-CoV-2, considerándose como medida innecesaria tener este requerimiento, ya que generaría gastos innecesarios.

Solicitamos al comité de selección suprimir dicho punto en aras de no generar gastos innecesarios, en amparo del PRINCIPIO DE ECONOMIA y el PRINCIPIO DE EFICIENCIA.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: w      Página: 26

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

Principio de Economía Principio de Eficiencia

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

El area usuaria no acoge la observacion precisando que mediante Resolucion Ministerial N°031- 2023/MINSA , aprueba la Directiva Administrativa N° 339-MINSA/DGIESP-2023, que establece las disposiciones para la vigilancia , prevencion y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposicion a SARS-CoV-2. por lo que toda referencia a COVID se entiende referido a la Directiva antes citada

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

NO ACOGE

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : CP-SM-8-2024-ESSALUD-RALL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	14:10:37

**Observación: Nro. 3**  
**Consulta/Observación:**

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD¿.

CON RESPECTO A LA FORMACION ACADEMICA DEL PERSONAL CLAVE Y NO CLAVE REQUERIDO COMO SUPERVISORAS Y TELEOPERADORA QUE SE MENCIONA EN LOS TERMINOS DE REFERENCIA, Observamos lo siguiente:

- Estar cursando como mínimo el 5to ciclo de estudios de cualquier profesión universitaria o técnica, ¿De Preferencia¿: Enfermería, Comunicaciones, Marketing, Administración, Economía, Ingeniería de Sistemas, Informática, Computación, Ingeniería Industrial, Sociología, Educación, Relaciones Industriales, Derecho o Psicología y/o a fines.

Habiendo examinado esta parte de los términos de referencia, notamos que se menciona la palabra ¿DE PREFERENCIA¿, término que genera CONFUSION al postor, por lo tanto, solicitamos al comité de selección SUPRIMIR la palabra ¿DE PREFERENCIA¿ que se encuentra dentro de la FORMACION ACADEMICA de las SUPERVISORAS y TELEOPERADORAS, ya que también se está diciendo que puede ser en CUALQUIER CARRERA.

Solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no generar CONFUSION y respetar la transparencia del presente procedimiento de selección

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

Claridad

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

El area usuaria señala que los requisitos de calificación es potestad de la Entidad según lo establece el artículo 16 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, concordante con el artículo 29 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, por otro lado según el expediente de contratación se cuenta con pluralidad de postores. Por lo antes expuesto no acoge la observación considerando la formación académica indicado en las bases administrativas, y detalladas por carrera., suprimiendo el término " de preferencia"

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

NO SE ACOGE

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : CP-SM-8-2024-ESSALUD-RALL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	14:10:37

**Observación: Nro. 4**

**Consulta/Observación:**

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD¿.

Acreditar la CAPACITACION DEL PERSONAL CLAVE SUPERVISOR

En tanto solicitamos al comité de selección que la CAPACITACION se acredite tanto del personal SUPERVISOR (02) Y TELEOPERADOR (40), ya que el servicio requiere que todo el personal cumpla con tener conocimiento en computación. En virtud de no otorgar la buena pro a una empresa que no tenga personal capacitado para brindar el servicio.

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.

Por lo tanto SOLICITAMOS al comité de selección agregar dentro de los requisitos de calificación que también se tenga que acreditar la CAPACITACION del personal requerido como TELEOPERADOR.

Esto en aras de asegurarse que el personal que acredite el postor dentro de su oferta cumpla con los criterios mínimos requeridos en los términos de referencia, de lo contrario se estaría atentando en contra de la LCE y el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia. b) Principio de Competencia.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.2      Literal: B.1.1      Página: 31

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

Principio de Eficiencia Principio de Competencia

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

El area usuaria no acoge la observacion precisando que la acreditacion del personal No Clave ( Teleoperadores ) se efectuara en la fase de suscripcion del contrato conforme lo establece el numeral 5.2.3 de los terminos de referencia, para mejor detalle dicha condiciones se incluiran en 2.3 del capitulo II denominado "del procedimiento de seleccion"

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

NO ACOGE

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : CP-SM-8-2024-ESSALUD-RALL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	14:10:37

**Observación: Nro. 5**  
**Consulta/Observación:**

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD¿.

OBSERVAMOS QUE EN LOS REQUISITOS DE CALIFICACION SOLICITAN:

- Solo acreditar la EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE (SUPERVISOR)

Observamos que el Comité de Selección solo requiere la Experiencia Laboral del PERSONAL 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 PERSONAL SUPERVISOR (2) COMO LA DE EL PERSONAL TELEOPERADOR (40), como en otras redes asistenciales de ESSALUD y quede de la siguiente manera:

- Los (as) Supervisores (as):

Experiencia 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 como ESSALUD O MINSAs.

- Los (as) Teleoperadores (as):

Experiencia mínima de 01 año en servicios de atención al cliente o teleoperador(a) u operador(a) telefónico(a), en entidades como ESSALUD O MINSAs.

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 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, de lo contrario estarían atentando en contra de la LCE y su Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: a) Principio de Eficiencia.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-8-2024-ESSALUD-RALL-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

---

Acápites 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):**

Principio de Eficiencia

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

El area usuaria no acoge la consulta precisando que la experiencia minima del personal clave es de 12 meses en entidades de Salud publica o privada, segun OPINIÓN N° 042-2019/DTN

"la experiencia es la destreza adquirida por la reiteración de determinada conducta en el tiempo; es decir, por la habitual ejecución de una prestación" por lo tanto para asegurar la calidad del servicio se requiere personal que cuente con experiencia en el objeto de la convocatoria. Para lo cual la experiencia del personal no clave (teleoperadoras ) se acredita en la etapa de suscripcion del contrato conforme lo señala los terminos de referencia.

Adicionalmente según el expediente de contratacion se ha evidenciado la existencia de pluralidad de postores.

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

NO ACOGE

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : CP-SM-8-2024-ESSALUD-RALL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	14:10:37

**Observación: Nro. 6**

**Consulta/Observación:**

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD¿.

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 de no dejar desabastecido el servicio y evitando así una posible contingencia., o desabastecimiento inminente.

La entidad requiere 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: PRINCIPIO DE EFICACIA Y EFICIENCIA Y PRINCIPIO DE COMPETENCIA.

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.1      **Literal:** 1      **Página:** 19

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

Principio de Eficiencia Principio de Competencia

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

El area usuaria acoge la consulta excluyendo el Plan de Contingencia ante posibles ausencias del personal, dado que el contratista es responsable de prestación del servicio garantizando la totalidad del recurso humano en cada Centro asistencial, bajo aprecibimiento de la aplicacion de las penalidades que corresponda.

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

SE ACOGE

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : CP-SM-8-2024-ESSALUD-RALL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	14:10:37

**Observación: Nro. 7**

**Consulta/Observación:**

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD¿.

El objetivo general es contratar una empresa de Intermediación Laboral para el otorgamiento de citas, reconfirmación de citas información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos a través del servicio de EsSalud en línea que administra la red asistencial Piura.

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 LA LIBERTAD 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 comité de selección, 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, ni de 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 otorgamiento de citas, reconfirmación de citas información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos a través del servicio de EsSalud en línea que administra la RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD. Se debe tener presente que la ley de contrataciones precisa la observación en los procesos, así como la intervención de los principios que rigen las contrataciones.

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 y principio de Competencia.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.1      **Literal:** 1      **Página:** 19

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

Principio de Eficiencia Principio de Transparencia Principio de Competencia

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

El area usuaria precisa que según el numeral 50.1 del artículo 50 de la Ley de Contrataciones del Estado precisa que el Tribunal de Contrataciones del Estado es quien esta facultado para sancionar a los proveedores, por lo que mientras dicho organo no emita resolucio de inhabilitado no es posible limitar su derecho de participar en los procedimientos de seleccion que convoque cualquier entidad del Estado, Adicionalmente solicitar declaraciones juradas adicionales vulnera lo establecido en el PRONUNCIAMIENTO N° 035-2023/OSCE-DGR que señala "De otro lado, resulta pertinente precisar que, las Bases estándar aplicables al objeto de contratación, establecen que, no debe requerirse declaraciones juradas adicionales. Por lo tanto no acoge la observacion

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

NO ACOGE

**Entidad convocante :** SEGURO SOCIAL DE SALUD

**Nomenclatura :** CP-SM-8-2024-ESSALUD-RALL-1

**Nro. de convocatoria :** 1

**Objeto de contratación :** Servicio

**Descripción del objeto :** CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

---

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : CP-SM-8-2024-ESSALUD-RALL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	14:10:37

**Observación: Nro. 8**  
**Consulta/Observación:**

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD¿.

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 LA LIBERTAD 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 para acreditar experiencia empresarial en un contrato que hicieron de favor con una empresa o razón social amiga sancionada o inhabilitada. 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.

Es por ello que solicitamos se acoja nuestra observación en aras de no contratar a una empresa con alguna inhabilitación o impedimento 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

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: 1      Página: 19

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

Principio de Eficiencia Principio de Competencia

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

según el numeral 50.1 del artículo 50 de la Ley de Contrataciones del Estado precisa que el Tribunal de Contrataciones del Estado es quien esta facultado para sancionar a los proveedores, por lo que no podrian participar en los procedimientos de seleccion, el hecho que un postor sea descalificado en un procedimiento de seleccion no limita su Participacion en la contratacion publica. Adicionalmente solicitar declaraciones juradas adicionales vulnera lo establecido en el PRONUNCIAMIENTO N° 035-2023/OSCE-DGR que señala "De otro lado, resulta pertinente precisar que, las Bases estándar aplicables al objeto de contratación, establecen que, no debe requerirse declaraciones juradas adicionales. Por lo tanto no acoge la observacion

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

NO ACOGE

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : CP-SM-8-2024-ESSALUD-RALL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	14:10:37

**Observación: Nro. 9**

**Consulta/Observación:**

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD¿.

Observamos que el comité de selección solicita:

a) El contratista deberá remitir a la Red Asistencia La Libertad, al día siguiente de la firma del contrato, el listado total del personal destacado a brindar el servicio, precisando nombres, apellidos, DNI y/o C.E y cargo.

Habiendo examinado este punto dentro de los términos de referencia del presente procedimiento de selección, SOLICITAMOS al comité de selección que dicho listado del personal destacado se tenga que presentar dentro de la oferta técnica de cada postor, esto en aras de generar mayor transparencia en el procedimiento de selección, eligiendo contratista al postor más competente.

Solicitamos al comité de selección acoger nuestra observación en aras de no vulnerar el PRINCIPIO DE COMPETENCIA y el PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.1      **Literal:** a)      **Página:** 19

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

Principio de Competencia Principio de Transparencia

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

EL Area usuaria acoge parcialmente lo solicitado por el participante, excluyendo en literal "a" del numeral 6.3 de los terminos de referencia dado que la capacitacion y experiencia del personal no clave (teleoperadora) se efecuará ára la suscripcion del contrato, en dicha fase se tomara conocimiento del personal propuesto para la prestacion del servicio.

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

ACOGE PARCIALMENTE

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : CP-SM-8-2024-ESSALUD-RALL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	14:10:37

**Observación: Nro. 10**

**Consulta/Observación:**

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD¿.

Observamos dentro de los términos de referencia en el punto 6.3 numeral Y) punto 3 Que se solicita Certificados de salud del personal destacado, referente a ello solicitamos a el comité de selección que también se acepte para la firma del contrato la presentación del certificado de salud vía especie valorada firmada por medico particular.

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

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

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

El area usuaria no acoge la observacion dado que la unica Entidad autorizada a emitir certificado de salud con carácter oficial es el Ministerio de Salud.

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

NO ACOGE

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : CP-SM-8-2024-ESSALUD-RALL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	14:10:37

**Observación: Nro. 11**

**Consulta/Observación:**

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD¿.

Observamos dentro de los términos de referencia en el punto 6.4 (RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD), vemos que se menciona los siguiente:

- La entidad proporcionara los recursos necesarios durante la prestación del servicio en los ambientes destinados a ESSALUD EN LINEA SEDE CENTRAL.

Solicitamos al comité de selección CORREGIR este punto y cambiarlo a (ESSALUD ¿ LA LIBERTAD), esto en aras de no generar confusión al postor.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.1      **Literal:** 6.4      **Página:** 26

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

Claridad

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

El area usuaria acoge la observacion en merito al principio de transparencia consagrada en el articulo 2 el TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, precisando que toda referencia a sede central se entienda a la Red Asistencial La Libertad

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

SE ACOGE

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : CP-SM-8-2024-ESSALUD-RALL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	14:10:37

**Observación: Nro. 12**  
**Consulta/Observación:**

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD¿.

Requisitos de calificación:

CAPACIDAD LEGAL - HABILITACION:

Inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral RENEEL. En dicha constancia se debe(n) detallar la(s) actividad(es) de teleoperadoras y/o asignación de personal con uso de equipo telefónico y/o call center y/o servicio de atención al cliente.

Acreditación:

Copia de la constancia vigente de estar inscrito en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral RENEEL, expedida por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Solicitamos al comité de selección que en el caso la empresa postora no tenga el permiso para realizar actividades de intermediación laboral en la zona de La Libertad, dado el caso el postor presente dentro de su oferta una declaración jurada donde indique que para el perfeccionamiento del contrato presentará una resolución de autorización de apertura de establecimiento de anexos de RENEEL en la zona donde se brindará el servicio.

**Acápito de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 3.2      **Literal:** A      **Página:** 31  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

El area usuaria acoge la observación indicando que en merito al articulo 13 de la LEY N° 27626 es obligatorio el Registro de empresas que realizan actividades de Intermediacion laboral, por lo que los postores deben adjuntar la constancia de inscripcion en el registro de la sede principal. de no contar con registro en la zona donde efectuara el servicio debera ceñirse a lo establecido en el articulo 27 de la Ley 27626, en dicho caso dicho documento sera presentado en la etapa de suscripcion de contrato.

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

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Nomenclatura : CP-SM-8-2024-ESSALUD-RALL-1  
Nro. de convocatoria : 1  
Objeto de contratación : Servicio  
Descripción del objeto : CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEOPERADORES PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD

Ruc/código :	20611588853	Fecha de envío :	14/01/2025
Nombre o Razón social :	JBD SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	Hora de envío :	14:10:37

**Observación: Nro. 13**

**Consulta/Observación:**

DESCRIPCION DEL OBJETO DE LA CONVOCATORIA:

¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL QUE BRINDE SERVICIO DE TELEOPERADORAS PARA ATENDER A LOS ASEGURADOS A TRAVES DE LA PLATAFORMA ESSALUD EN LINEA DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD¿.

Observamos que en el numeral 1.8 (PLAZO DE PRESTACION DE SERVICIO) se menciona los siguiente:

- El servicio materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario (01) año en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación

En tanto solicitamos al comité de selección ACLARAR el plazo de prestación del servicio, ¿SE BRINDARÁ EN UN PLAZO DE 365 DIAS o será de (01) AÑO) esto en aras de no generar confusión al postor?

Solicitamos modificar este punto

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 1      Literal: 1.8      **Página: 13**  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

El area usuario, indica que el la prestacion del servicio sera de 1 año calendario y/o 12 meses

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

ACLARA