

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código : 20122620434

Fecha de envío : 26/07/2023

Nombre o Razón social : OVERALL BUSINESS S.A.

Hora de envío : 12:47:48

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Perfeccionamiento del Contrato

Sobre la Suscripción del Contrato: Se tendrá la oportunidad de revisar y realizar observaciones al Contrato de Servicios entre Empresas y negociaciones sobre Clausulas antes del Terminio del Proceso de Licitación o cuando se haya adjudicado al Postor ganador?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 5

Literal: 1

Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, indica que en aplicación de la normativa en contrataciones, no se preveen negociaciones respecto al contrato de servicios, es por ello que las bases del procedimiento de selección conforme a la Directiva 001-2019-OSCE/CD contemplan la proforma del contrato a ser utilizada al momento de su suscripción.

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

La consulta no modifica las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código : 20122620434

Fecha de envío : 26/07/2023

Nombre o Razón social : OVERALL BUSINESS S.A.

Hora de envío : 12:47:48

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Actualmente el Servicio de Intermediacion se viene desarrollando por un Proveedor?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 3

Literal: 1

Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Por ser un servicio continuo, actualmente viene ejecutándose.

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

No se modifican las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código : 20122620434

Fecha de envío : 26/07/2023

Nombre o Razón social : OVERALL BUSINESS S.A.

Hora de envío : 12:47:48

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

¿Se podrá absorber al personal vigente?

Acápites de las bases : Sección: General

Numeral: 3

Literal: 1

Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La decisión queda a potestad de la empresa adjudicada con la buena pro.

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

No se modifican las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código : 20122620434

Fecha de envío : 26/07/2023

Nombre o Razón social : OVERALL BUSINESS S.A.

Hora de envío : 12:47:48

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

¿Cuál es el proceso para establecer una penalidad? ¿Se negociarán las mismas con el proveedor seleccionado?

Acápites de las bases : Sección: General

Numeral: 3

Literal: 14

Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección aclara que el procedimiento para la aplicación de las penalidades está detallado en el numeral 14. Otras Penalidades de los Términos de Referencia.

Asimismo, el Comité de Selección se abstiene de dar opinión respecto a la consulta presentada por el participante en relación a la negociación de penalidades, por cuanto consideramos una falta de ética, el consultar sobre ello.

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

No se modifican las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20122620434	Fecha de envío :	26/07/2023
Nombre o Razón social :	OVERALL BUSINESS S.A.	Hora de envío :	12:47:48

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

En cuanto a la experiencia de los operarios ¿Puede considerarse como mínimo 3 meses en puestos similares?

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 3 **Literal:** 5.2 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en consulta previa con el área usuaria, indican que lo planteado no es procedente; por cuanto ha definido que el tiempo de experiencia mínimo requerido en los términos de referencia, para teleoperador(es) es lo idóneo para la ejecución adecuada del servicio a prestarse.

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

No se modifican las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código : 20122620434

Fecha de envío : 26/07/2023

Nombre o Razón social : OVERALL BUSINESS S.A.

Hora de envío : 12:47:48

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

En cuanto al Salario del Teleoperador, estan considerando un sueldo por debajo del RMV, este se ajustará a la RMV?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 3

Literal: 7.2

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, en consulta con el área usuaria, aclaran que lo establecido en las Bases corresponde a la remuneración neta, es decir, la remuneración líquida después de deducir los gastos.

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

La aclaración no modifica las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20122620434	Fecha de envío :	26/07/2023
Nombre o Razón social :	OVERALL BUSINESS S.A.	Hora de envío :	12:47:48

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Los Salarios propuestos estan por debajo del mercado lo cual podria traer como consecuencia la Alta Rotación, van a permitir que los Proveedores participantes sugieran Salarios acorde al mercado laboral?

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 3 **Literal:** 7.2 **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, en consulta con el área usuaria, aclaran que lo establecido en las Bases corresponde a la remuneración neta, es decir, la remuneración líquida después de deducir los gastos, por lo tanto la remuneración bruta que considere y calcule el postor es mayor a la remuneración mínima vital.

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

La aclaración no modifica las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20122620434	Fecha de envío :	26/07/2023
Nombre o Razón social :	OVERALL BUSINESS S.A.	Hora de envío :	12:47:48

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Con respecto a la experiencia del personal clave ¿Es factible validar dicho conocimiento complementario mediante una declaración jurada?.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3 Literal: b.2 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en consulta con el área usuaria, precisan que conforme a la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD que aprueba las bases estandarizadas, se señala en las mismas que la acreditación de la experiencia del personal debe hacerse a través de copia simple de contratos y su respectiva conformidad o constancias o certificados o cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto, no haciendo mención a la presentación de declaraciones juradas como documentos idóneos para demostrar la experiencia del personal.

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

La precisión efectuada no da lugar a la modificación de bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20122620434	Fecha de envío :	26/07/2023
Nombre o Razón social :	OVERALL BUSINESS S.A.	Hora de envío :	12:47:48

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Con respecto a la acreditación de capacitación de Software en entorno Windows¿Es factible validar dicho conocimiento complementario mediante una declaración jurada?,

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3 Literal: b.1.1 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en consulta con el área usuaria, precisan que conforme a la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD que aprueba las bases estandarizadas, se señala en las mismas que la acreditación de la capacitación del personal debe hacerse a través constancias, certificados o cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la capacitación, por lo que la declaración jurada no bastaría para demostrar la capacitación del personal propuesto.

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

La precisión no da lugar a la modificación de bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código : 20304289512

Nombre o Razón social : MANPOWER PERU S.A.

Fecha de envío : 01/08/2023

Hora de envío : 16:59:38

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Para la experiencia del postor solicitamos se acepte presentar experiencia de intermediación laboral en atención al cliente y reparación, servicios de asesores, servicio de recepcionistas y call center, a fin de promover la pluralidad de postores para el servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** - **Literal:** - **Página:** -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en consulta con el área usuaria, confirma que los servicios similares a ser aceptados son los se detallan en las Bases del procedimiento de selección, entre las cuales están consideradas actividades como atención al cliente y call center.

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

No se modifican las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código : 20304289512

Fecha de envío : 01/08/2023

Nombre o Razón social : MANPOWER PERU S.A.

Hora de envío : 16:59:38

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

¿La Supervisor(a) debe tener experiencia previa en el puesto? ¿Cuánto tiempo?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - **Página:** -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en consulta con el área usuaria, indican que la experiencia requerida para el puesto de Supervisor(a) es 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; conforme a lo descrito en el literal B.2 Experiencia del personal clave de los Requisitos de Calificación.

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

La aclaración no amerita modificación de bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20304289512	Fecha de envío :	01/08/2023
Nombre o Razón social :	MANPOWER PERU S.A.	Hora de envío :	16:59:38

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

¿Es posible negociar un monto de movilidad considerando que el primer turno deberá llegar antes de las 6:00 a.m. y el turno final se retira a las 10:00 p.m.?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección indica que el concepto de movilidad, no ha sido considerado por la Entidad en la indagación de mercado, por lo cual no es procedente una negociación de ello.

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

No amerita modificación de bases

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20304289512	Fecha de envío :	01/08/2023
Nombre o Razón social :	MANPOWER PERU S.A.	Hora de envío :	16:59:38

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

¿Se podrá considerar personas con estudios truncos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** - **Literal:** - **Página:** -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en atención a los Términos de Referencia y conforme a lo coordinado con el área usuaria, se requiere como mínimo que el personal propuesto esté cursando el 4to ciclo de estudios de cualquier profesión detallada en el numeral 5.2.3 ; por lo tanto no se puede considerar personal con estudios truncos.

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

La precisión no amerita modificación de las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:34:31

Observación: Nro. 14

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Numeral N° 2.3. Literal ¿o¿ Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 en el Trabajo, aprobado por el MINSA.

Numeral N° 6.3. Literal ¿x¿ El contratista deberá cumplir con los protocolos sanitarios y demás disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, así como el otorgamiento oportuno de los equipos de protección personal correspondiente.

Por lo que no se encuentra de acuerdo con los literales requeridos debido a que se estableció como último día el Estado de Emergencia el 25 de mayo de 2023 según el Decreto Supremo 003-2023-SA, por lo que, es insulso requerir los literales ¿o¿ y ¿x¿ para la Firma de Contrato.

Es por ello, que solicitamos al Comité de Selección SUPRIMIR el literal mencionado ya que no se encuentra vigente el Plan de, Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19, asimismo ya no es obligatorio el uso de mascarillas, 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: 2.3.

Literal: O

Página: 16

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 en consulta con el área usuaria, indica que si bien es cierto que el estado de emergencia sanitaria ampliado mediante D.S. 003-2023-SA finalizó el 25.05.2023, y que actualmente se vienen modificando y derogándose otras normas de carácter sanitario en el marco de la COVID-19, se cuenta con la Directiva Administrativa N° 339-MINSA/DGIESP aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 031-2023-MINSA con fecha 12.01.2023, la cual hasta el momento sigue vigente, en consecuencia no se acoge la observación formulada, precisando que lo requerido en relación a los protocolos sanitarios se presentará conforme a la normatividad vigente, al tratarse de un Establecimiento de Salud dentro del cual se dará la ejecución del servicio.

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

No se considera en la Integración de Bases, debido a que no se acoge la observación.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:34:31

Observación: Nro. 15

Consulta/Observación:

Contratar una empresa de intermediación laboral para el otorgamiento de citas, información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos por los canales telefónico y virtual.

Debemos tener presente que el servicio que se requiere a contratar en mención es para ser brindado en una entidad pública que se dedica a la atención de los asegurados, así mismo es muy importante que la entidad ESSALUD AREQUIPA 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 penalidad o haber sido inhabilitado por mandato judicial.

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

- El postor deberá presentar dentro de su oferta una declaración jurada de no haber sido SANCIONADO ante el TRIBUNAL DE CONTRATACIONES DEL ESTADO, de No haber TENIDO PENALIDAD ALGUNA y de no haber tenido Inhabilitación por

Mandato Judicial, ya sea como postor o como integrante de un consorcio.

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

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4 Literal: 4.1. **Página: 19**

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección no acoge la presente observación; por cuanto lo observado por el participante, se encuentra contenido en el Art. 52 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado - Contenido mínimo de las ofertas. literal b) y es solicitado en las Bases del presente procedimiento de selección como documento para la admisión de ofertas a través del Anexo N° 2 DECLARACIÓN JURADA (ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO) literal c).

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

No se considera en la Integración de Bases, debido a que no se acoge la observación.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:34:31

Observación: Nro. 16

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Contratar una empresa de intermediación laboral para el otorgamiento de citas, información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos por los canales telefónico y virtual.

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

de darse estos hechos acarrearían pérdida para la entidad y 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.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** 4.1. **Página:** 19

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección indica que lo observado por el participante, se encuentra contenido en el Art. 52 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado - Contenido mínimo de las ofertas. literal b) y es solicitado en las Bases del presente procedimiento de selección como documento para la admisión de ofertas a través del Anexo N° 2 DECLARACIÓN JURADA (ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO) literal c). En relación a los impedimentos que un postor pueda tener, cabe recordar que el Art. 11 señala los supuestos por los cuales se estaría impedido de contratar con el Estado, por lo que al estar impedido o inhabilitado algún postor, no sería posible que participe de algún procedimiento de selección. En consecuencia no se acoge la observación.

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

En vista de que la observación no es acogida, no se considera en la Integración de Bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:34:31

Observación: Nro. 17

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Contratar una empresa de intermediación laboral para el otorgamiento de citas, información sobre el estado de referencias; información administrativa, económica y de seguros; recepción, registro y derivación de reclamos por los canales telefónico y virtual.

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

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

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

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

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

Acápíte de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** 4.1. **Página:** 19

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

RDLCE PRINCIPIOS a), c)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria no acoge la observación, toda vez que conforme a la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD que aprueba las Bases Estandarizadas, se señala en las mismas que no debe exigirse ningún documento vinculado a los requisitos de calificación del postor. sin perjuicio de lo indicado, se aclara que lo observado por el participante, es solicitado en las Bases, como requisito de calificación y que para acreditar lo mencionado, se deberá presentar la Inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de Intermediación Laboral - RENEEL.

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

En vista de que la observación no es acogida, no se modifican las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:34:31

Observación: Nro. 18

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

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

Por lo que no se encuentra acorde con lo requerido ya que observamos que no se está respetando el día libre a la semana, es por ello que solicitamos y nos PRECISEN exactamente los días que deben laborar tanto el personal Supervisor y el Teleoperador, 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 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: 26

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 previa consulta con el área usuaria, no acogen la observación presentada; y en atención a lo indicado en los Términos de Referencia se reitera que el servicio será brindado de lunes a domingo, incluyendo los días feriados en forma ininterrumpida; sin perjuicio de lo indicado, se precisa que el contratista deberá elaborar un rol de trabajo para todo el personal requerido que ejecutará el servicio, de tal forma que se respete su día de descanso, consagrado en la Constitución Política del Perú.

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

La observación no es acogida por el comité, por lo tanto no se modifican las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código : 20393495406

Fecha de envío : 02/08/2023

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

Hora de envío : 16:34:31

Observación: Nro. 19

Consulta/Observación:

Señores miembros del comité de selección:

Observamos que en las bases indican la Remuneración Mínima Neto por cargo de trabajo correspondiente al Personal Teleoperador (a), sería el monto de S/1,000.00.

Sin embargo, el 3 de abril de 2022, se publicó el Decreto Supremo No. 003-2022-TR, a través del cual se determinó incrementar la RMV de los trabajadores de la actividad privada a S/ 95.00, por lo que la RMV aumentará de S/ 930.00 a S/ 1,025.00, es por ello que solicitamos al Comité de Selección MODIFICAR en las Bases la Remuneración Neta Mensual del personal TELEOPERADOR.

De acuerdo a ello solicitamos ACOJAN nuestra observación en aras de no generar confusión alguna, al momento de hacer el pago al personal, de lo contrario estarían atentando en contra del Decreto Supremo y el Nuevo Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: como son: a) Libertad de Concurrencia, b) Igualdad de trato, c) Transparencia, d) Competencia, y e) Equidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 7.2.

Literal: 7.2.

Página: 26

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

Decreto Supremo No. 003-2022-TR RDLCE PRINCIPIOS RDLCE LCE a), b), c), d) y e)

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, en coordinación con el área usuaria, y en atención a lo dispuesto por la normativa aplicable, reitera que las ofertas deben de incluir o considerar todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente (Art. 52 del Reglamento de la Ley de Contrataciones), además de que la remuneración neta mensual, proviene de la diferencia entre la remuneración bruta y los descuentos o aportes del trabajador. Ante ello el comité de selección no acoge la observación.

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

La observación no es acogida, por tanto no se modifican las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:34:31

Observación: Nro. 20

Consulta/Observación:

Señores miembros del comité de selección:

CONSIDERACIONES ESPECIALES (PROTOCOLO SANITARIO)

Observamos que para la ejecución de las prestaciones del servicio a cargo del contratista deberá contar con un protocolo sanitario, asimismo, también requieren el ¿Plan para la Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 en el Trabajo¿, debidamente registrado en el Sistema Integrado para COVID-19 (SICOVID-19) del Ministerio de Salud y para el inicio del servicio se deberá entregar a la Entidad la ¿Ficha de Sintomatológica de COVID-19 para Regreso al Trabajo¿ del personal destacado, este documento se encuentra en el Plan para Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a COVID-19.

Por lo que no se encuentra de acuerdo con todos los literales mencionados, 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 los literales mencionados, es por ello, que solicitamos al Comité de Selección SUPRIMIR todos los literales del Numeral N° 16., por otro lado, ya que no se encuentra vigente el Plan de, Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19.

Asimismo ya no es obligatorio los protocolos sanitarios, 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:** 16 **Literal:** 16 **Página:** 28

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 en consulta con el área usuaria, indica que si bien es cierto que el estado de emergencia sanitaria ampliado mediante D.S. 003-2023-SA finalizó el 25.05.2023, y que actualmente se vienen modificando y derogándose otras normas de carácter sanitario en el marco de la COVID-19, se cuenta con la Directiva Administrativa N° 339-MINSA/DGIESP aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 031-2023-MINSA con fecha 12.01.2023, la cual hasta el momento sigue vigente, en consecuencia no se acoge la observación formulada, precisando que lo requerido en relación a los protocolos sanitarios se presentará conforme a la normatividad vigente, al tratarse de un Establecimiento de Salud en el cual se efectuará la ejecución del servicio.

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

No se modifican las bases, por cuanto la observación no es acogida.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:34:31

Observación: Nro. 21

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

Solo acreditar la EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE del supervisor

En tanto solicitamos al comité de selección que la experiencia laboral sea de haber brindado servicios de ESSALUD O MINSA, ya que el servicio requiere que todo el personal cumpla con la experiencia laboral. Teniendo en cuenta la premisa que el servicio corresponde al otorgamiento de citas médicas y se requiere personal con amplia experiencia.

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2. **Literal:** B.2. **Página:** 31

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

RDLCE PRINCIPIOS

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria y, en atención a lo señalado en diversos documentos emitidos por OSCE, la experiencia es la destreza adquirida por la reiteración de determinada conducta en el tiempo; es decir, por la habitual ejecución de una prestación, en ese sentido siendo que el servicio objeto de la convocatoria, no es de exclusividad del sector salud, y a fin de no restringir la Libertad de Concurrencia, actuar con Igualdad de Trato y fomentar la competencia para obtener la propuesta más ventajosa, no se acoge la observación presentada.

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

No se acoge la observación, por cuanto las bases no se modifican.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20393495406	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	BARUK CORPORATION Y ASESORAMIENTO S.R.L.	Hora de envío :	16:34:31

Observación: Nro. 22

Consulta/Observación:

Observamos que el comité de selección solicita:

El postor debe acreditar un monto facturado por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación

En tanto solicitamos al comité de selección que la EXPERIENCIA DEL POSTOR sea ÚNICAMENTE DE HABER BRINDADO en servicios de ESSALUD 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 relacionado con citas médicas.

Ya que 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):

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria y, en atención a lo señalado en diversos documentos emitidos por OSCE, la experiencia es la destreza adquirida por la reiteración de determinada conducta en el tiempo; es decir, por la habitual ejecución de una prestación, en ese sentido a fin de no restringir la Libertad de Concurrencia, actuar con Igualdad de Trato y fomentar la competencia para obtener la propuesta más ventajosa, no se acoge la observación presentada.

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

No se acoge la observación, en consecuencia no se modifican las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	17:54:57

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

En el punto m), de los REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO, se solicita: Certificados de Salud del personal destacado que brindará el servicio, emitido únicamente por los Centros Asistenciales del MINSA, siendo la fecha de expedición no mayor de los tres meses antes del inicio del servicio.

Consulta:

Respecto a este punto, SILSA es una empresa que tiene un área de salud ocupacional, el cual cuenta con médicos ocupacionales y psicólogos; ambos titulados y colegiados, quienes emiten certificados de salud a nuestros trabajadores para iniciar labores. ¿Es factible considerar los certificados de salud emitidos por nuestros profesionales?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: II Literal: 2.3 Página: 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, en pleno cumplimiento del principio de Igualdad de Trato, dado que se ha establecido previamente que los certificados de salud deben ser emitidos por el MINSA, no acepta lo planteado por el participante y se mantiene el requerimiento, destacando que dicho requisito es para ser presentado a la perfección del contrato.

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

No amerita modificación de las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	17:54:57

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

En el numeral 5.2 Funciones del Personal Clave y No Clave, para el personal clave, denominado como SUPERVISOR (A), se solicita formación académica como mínimo estar cursando el 6to ciclo y/o tres años de estudios de cualquier profesión universitaria o técnica, de preferencia: Enfermería, Comunicaciones, Marketing, Administración, Economía, Ingeniería de Sistemas, Informática, Computación, Ingeniería Industrial, Sociología, Relaciones Industriales, Derecho o Psicología.

Respecto a este punto, hacemos referencia al TDR de la ¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS EN LA SEDE CENTRAL NRO 4600056717¿, en donde en el perfil requerido para un SUPERVISOR, se solicita ¿como mínimo estar cursando el IV ciclo de estudios de cualquier profesión universitaria o técnica.

Consulta:

Según lo anterior, dado que las funciones y sueldo del presente concurso son afines y/o similares, ¿Es factible considerar como personal propuesto a estudiantes que estén cursando mínimo el IV (cuarto) ciclo de estudios técnicos y/o universitarios, para de esta manera tener una oferta laboral más atractiva?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** III **Literal:** 5.2 **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria, indican que lo planteado por el participante no es procedente, por cuanto se propone la modificación de los términos de referencia en cuanto a la formación académica del personal, lo cual no ha sido parte de la indagación de mercado efectuada por la Entidad (Red Asistencial Arequipa) e implicaría una variación en la determinación del valor estimado del procedimiento de selección.

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

Lo indicado no amerita modificación de las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	17:54:57

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

En el numeral 5.2 Funciones del Personal Clave y No Clave, para el personal NO clave, denominado como TELEOPERADORES (AS), se solicita formación académica como mínimo estar cursando el 4to ciclo de estudios de cualquier profesión universitaria o técnica, de preferencia: Enfermería, Comunicaciones, Marketing, Administración, Economía, Ingeniería de Sistemas, Informática, Computación, Ingeniería Industrial, Sociología, Relaciones Industriales, Derecho o Psicología.

Respecto a este punto, hacemos referencia al TDR de la ¿CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE EL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CITAS EN LA SEDE CENTRAL NRO 4600056717¿, en donde en el perfil requerido para un TELEOPERADOR (A), se solicita ¿como mínimo estar cursando el III ciclo de estudios de cualquier profesión universitaria o técnica.

Consulta:

Según lo anterior, dado que las funciones y sueldo del presente concurso son afines y/o similares, ¿Es factible considerar como personal propuesto a estudiantes que estén cursando mínimo el III (tercer) ciclo de estudios técnicos y/o universitarios, para de esta manera tener una oferta laboral más atractiva?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** III **Literal:** 5.2 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria, indican que lo planteado por el participante no es procedente, por cuanto se propone la modificación de los términos de referencia en cuanto a la formación académica del personal, lo cual no ha sido parte de la indagación de mercado efectuada por la Entidad (Red Asistencial Arequipa) e implicaría una variación en la determinación del valor estimado del procedimiento de selección.

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

Lo indicado no amerita modificación de las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	17:54:57

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

Para el personal no clave, denominado como teleoperadores (as), se solicita experiencia mínima de 06 meses en servicios de atención al cliente o teleoperador(a) u operador(a) telefónico(a) en entidades públicas y/o privadas.

Consulta:

Con respecto al punto, ¿Es factible considerar a personal que tenga como mínimo 04 (cuatro) meses en servicios de atención al cliente o teleoperador(a) u operador (a) telefónico(a) en entidades públicas y/o privadas?, lo cual nos permitirá una mayor cantidad de profesionales interesados en el puesto.

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** III **Literal:** 5.2 **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en consulta previa con el área usuaria, indican que lo planteado no es procedente; por cuanto ha definido que el tiempo de experiencia mínimo requerido para teleoperador(es) es lo idóneo para la ejecución adecuada del servicio a prestarse.

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

Lo indicado no amerita modificación de las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20100362598	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA SA (SIL SA)	Hora de envío :	17:54:57

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

En el punto n), de los REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO, se solicita: Certificado de Antecedentes Penales y Judiciales, siendo la fecha de expedición de los certificados no mayor a los 3 meses antes del inicio del servicio o Certificado Único Laboral (CERTIJOVEN o CERTIADULTO).

Y en los Términos De Referencia, pág. 25, punto x) se indica, como uno de los puntos, que la firma del contrato el ganador de la buena pro deberá presentar 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.

Consulta:

Se solicita precisar en los Términos de Referencia, punto x), pagina 25, la opción de presentar CERTIJOVEN o CERTIADULTO, ya que tiene un respaldo legal por el ministerio de trabajo, y a su vez es una ayuda económica para el personal propuesto?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: II Literal: 2.3 Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria, acepta la consulta planteada y con ocasión de la integración de las bases, incluirá la opción de la presentación del CERTIJOVEN o CERTIADULTO

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

Se considera en la integración de las bases, por lo tanto se incluirá la presentación del documento CERTIJOVEN o CERTIADULTO en el literal x de los términos de referencia.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código : 20505442149

Nombre o Razón social : ASVEL SERCON S.R.L.

Fecha de envío : 02/08/2023

Hora de envío : 21:43:48

Observación: Nro. 28

Consulta/Observación:

El literal b) del numeral 2.3. de la sección específica de las bases, REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO (página 15), establece la presentación de: Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso, cuando en el presente servicio no va a haber prestaciones accesorias, lo cual puede causar confusión a los potenciales postores. OBSERVAMOS dicho detalle y solicitamos suprimirlo, caso contrario se estaría vulnerando los principios de libre concurrencia, transparencia, entre otros, que rigen la contratación pública.

Acápito de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.3. **Literal:** b) **Página:** 15

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

Artículo 2 de la Ley de Contrataciones del Estado.

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, acoge la observación, por lo cual con integración de las bases, suprimirá el literal b) del numeral 2.3 mencionado.

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

Se suprime el literal b) del numeral 2.3 Requisitos para perfeccionar el contrato.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código : 20505442149

Nombre o Razón social : ASVEL SERCON S.R.L.

Fecha de envío : 02/08/2023

Hora de envío : 21:45:19

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

El numeral 7.1. de los Términos de Referencia, Continuidad y Cobertura del Trabajo (página 26), establece que los Turnos - Full Time son: 06:00 h a 14:00 h y 14:00 h a 22:00 h, CONSULTAMOS si esto quiere decir que NO existirá horario nocturno, a fin de formular una ofertar veraz y real.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.1. **Literal:** TDR **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección confirma lo establecido en el numeral 7.1 de los Términos de Referencia, por lo cual el servicio se prestará de lunes a domingo en los turnos detallados.

Cabe recordar que el horario nocturno se realiza entre las 10:00 pm y 06:00 am, el cual no es de aplicación para el presente procedimiento de selección.

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

La precisión no amerita la modificación de bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código : 20505442149

Nombre o Razón social : ASVEL SERCON S.R.L.

Fecha de envío : 02/08/2023

Hora de envío : 21:46:11

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

El numeral 7.1. de los Términos de Referencia, Continuidad y Cobertura del Trabajo (página 26), establece que: El Servicio se brindará de lunes a domingo, incluyendo los días feriados ininterrumpidamente, durante 16 horas diarias, CONSULTAMOS si esto quiere decir que se incluirá en nuestra estructura de costos el gasto de 07 personas mensuales aproximadamente como personal descansero y si éstos contarán con todos sus beneficios sociales a fin de garantizar la continuidad del servicio, o sólo se trabajará y se incluirá en nuestra estructura de costos el gasto de las personas requeridas (34 personas = 02 Supervisor(a) y 32 Teleoperador(a)).

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.1 **Literal:** TDR **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria, precisa que conforme a lo establecido en las bases, la estructura de costos será requerida al postor adjudicado con la buena pro para el perfeccionamiento del contrato. Además que, el requerimiento está formulado por 34 personas (02 supervisores y 32 teleoperadores(as); por lo tanto la oferta que presenten los postores será en función de ello, siendo que posteriormente, el contratista deberá elaborar un rol de trabajo para el personal que brindará el servicio, respetando su día de descanso.

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

La precisión no amerita la modificación de bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20505442149	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	ASVEL SERCON S.R.L.	Hora de envío :	21:47:04

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

El numeral 7.2. de los Términos de Referencia, Nivel Remunerativo (página 26), establece como Remuneración Mínimo Neto por cargo de trabajo para el Supervisor(a) = S/ 1,300.00 mensual y para el Teleoperador(a) = S/ 1,000.00 mensual, CONSULTAMOS si el personal debe de recibir dichos importes mensuales luego de haber hecho la deducción por los beneficios sociales, o a estos importes se le hacen la deducción por los beneficios sociales.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 7.2. **Literal:** TDR **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria, aclara que el término "neto" se refiere a la diferencia entre la remuneración o ingreso bruto y los descuentos o aportes del trabajador. Asimismo, se recalca que las ofertas deben de incluir o considerar todos los conceptos que le sean aplicables al servicio a contratarse.

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

La aclaración no amerita modificación de bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código : 20505442149

Nombre o Razón social : ASVEL SERCON S.R.L.

Fecha de envío : 02/08/2023

Hora de envío : 21:47:52

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

El numeral 7.2. de los Términos de Referencia, Nivel Remunerativo (página 26), establece como Remuneración Mínimo Neto por cargo de trabajo para el Supervisor(a) = S/ 1,300.00 mensual y para el Teleoperador(a) = S/ 1,000.00 mensual, CONSULTAMOS si el personal debe de estar en el Régimen Laboral General o en el Régimen Laboral Especial (MYPE), ya que éste último sólo paga la mitad de los beneficios sociales a sus trabajadores (Vacaciones, Gratificaciones, CTS, etc.).

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 7.2.

Literal: TDR

Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección en coordinación con el área usuaria, aclara que, en concordancia con la Ley que regula la actividad de intermediación laboral, los postores deben formular sus ofertas incluyendo en sus estructuras de costos, los beneficios laborales del personal destacado, regulados bajo el Régimen Laboral General, conforme a lo dispuesto en el Art. 7 de la Ley N° 27626.

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

La aclaración no implica la modificación de las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20505442149	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	ASVEL SERCON S.R.L.	Hora de envío :	21:48:42

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

El numeral 7.2. de los Términos de Referencia, Nivel Remunerativo (página 26), establece como Remuneración Mínimo Neto por cargo de trabajo para el Supervisor(a) = S/ 1,300.00 mensual y para el Teleoperador(a) = S/ 1,000.00 mensual, CONSULTAMOS si en el concepto de estas remuneraciones se encuentran comprendidos la asignación familiar, ya que éste constituye un derecho laboral de cumplimiento obligatorio y según la norma "La asignación familiar establecida por la Ley tiene el carácter y naturaleza remunerativa", por tanto, forma parte de la base de cálculo de todos los demás derechos y beneficios sociales que les correspondan.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.2. **Literal:** TDR **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, previa coordinación con el área usuaria, reitera que las ofertas deben de incluir o considerar todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente y que el término neto, está referido a la diferencia entre la remuneración bruta y los descuentos o aportes del trabajador. En relación al cálculo de la Asignación Familiar, éste será conforme a la legislación vigente sin que surja variación en la remuneración neta establecida

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

La aclaración no amerita la modificación de las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20505442149	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	ASVEL SERCON S.R.L.	Hora de envío :	21:50:02

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

El literal C del numeral 3.2. de los Términos de Referencia, EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD (página 32), establece como 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, CONSULTAMOS si para acreditar la experiencia del postor en la especialidad, estos servicios tienen que ser obligatoriamente por intermediación laboral que es el objeto de la contratación o también pueden ser servicios de tercerización.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en coordinación con el área usuaria, habiendo efectuado el análisis correspondiente, considerando que el objeto de la convocatoria es la contratación del servicio que implica el destaque de personal a requerimiento de la Entidad (Essalud Arequipa) lo cual se enmarca en la modalidad de trabajo de intermediación laboral, los servicios "similares" establecidos en las bases, deben seguir la misma modalidad de trabajo, esto es, servicios similares que se hayan ejecutado bajo intermediación laboral, debidamente acreditados, dado que la tercerización implica condiciones distintas a las requeridas por la Entidad.

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

La aclaración no amerita la modificación de las bases.

Entidad convocante : SEGURO SOCIAL DE SALUD

Nomenclatura : CP-SM-1-2023-ESSALUD/RAAR-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL QUE BRINDE SERVICIOS DE OTORGAMIENTO DE CITAS, RECONFIRMACION DE CITAS, INFORMACION SOBRE EL ESTADO DE REFERENCIAS INFORMACION ADMINISTRATIVA, ECONOMICA Y DE SEGUROS, RECEPCION, REGISTRO Y DERIVACION DE RECLAMOS, A TRAVES DEL SERVICIO DE ESSALUD LINEA DE LA RED ASISTENCIAL AREQUIPA

Ruc/código :	20505442149	Fecha de envío :	02/08/2023
Nombre o Razón social :	ASVEL SERCON S.R.L.	Hora de envío :	21:51:43

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

El literal C del numeral 3.2. de los Términos de Referencia, EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD (página 32), establece que el postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1,000,000.00 (Un millón con 00/100 Soles), CONSULTAMOS si antes del otorgamiento de la Buena Pro o antes del perfeccionamiento del contrato se solicitará la facturación respecto al contrato presentado en la oferta para acreditar la experiencia del postor en la especialidad, debido a que existen postores que fabrican supuestos contratos u otros documentos exclusivamente para presentarse y verse beneficiados en estos tipos de procesos e inclusive con clínicas u empresas que no tienen la envergadura para realizar este tipo de servicio y monto, esto con el objeto que la Entidad se asegure una empresa veraz y con la debida experiencia en el rubro y pueda cumplir con sus objetivos y finalidad pública o que otras acciones se tomará al respecto.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección aclara que, la experiencia del postor en la especialidad, es requerida conforme se indica en el Art. 49 del Reglamento de la Ley de Contrataciones, y la verificación de la misma queda a cargo del órgano encargado de las contrataciones de la Entidad, según lo establecido en el Art. 64, numeral 64.9 del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

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

La aclaración no amerita la modificación de las bases.