

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

Ruc/código :	20509235920	Fecha de envío :	04/12/2023
Nombre o Razón social :	PROYECTO Y GESTION SERVICIOS INTEGRALES S.A.C	Hora de envío :	12:21:00

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

El contrato será por IL bajo la modalidad de servicio complementario? De ser así sería bajo la modalidad de Atención al Cliente o el servicio de Call center.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1 Literal: 1 **Página: 35**

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 servicio a contratar es de Intermediación Laboral para las Labores de Orientación al Cliente, Gestión de Reclamos Comerciales VIA WEB y Teléfono en la EPS SEDACUSCO S.A.

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

null

Entidad convocante : ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

Ruc/código :	20509235920	Fecha de envío :	04/12/2023
Nombre o Razón social :	PROYECTO Y GESTION SERVICIOS INTEGRALES S.A.C	Hora de envío :	12:21:00

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Cuales son los sueldos propuestos para los perfiles

Técnico Gestión de reclamos vía web y consultas telefónicas y Técnico de orientación al clientes?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5.2 **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección Aclara, que es responsabilidad del postor ganador o contratista determinar el monto de la remuneración del trabajador a destacar a la EPS SEDACUSCO, debiendo cumplir con la normativa vigente y el Régimen General Laboral

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

null

Entidad convocante : ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

Ruc/código :	20509235920	Fecha de envío :	04/12/2023
Nombre o Razón social :	PROYECTO Y GESTION SERVICIOS INTEGRALES S.A.C	Hora de envío :	12:21:00

Observación: Nro. 3

Consulta/Observación:

EL anexo 6 especifica el monto total de la oferta, en otros concursos la entidad adjunta una plantilla base para poder presentar a costos abiertos la propuesta.
Podrían por favor adjuntar en las consultas el formato.

Acápite de las bases : **Sección:** Anexos **Numeral:** 6 **Literal:** 6 **Página:** 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, por la tanto I El Comité de Selección Aclara, que el presente procedimiento de selección tiene como Sistema de Contratación a SUMA ALZADA , y el participante debe utilizar el formato denominado ANEXO 6 para su oferta económica, si resultase ganador, es en ese momento que debe presentar para la firma del contrato el detalle de los precio unitarios del precio ofertado

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

null

Entidad convocante : ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

Ruc/código :	20509235920	Fecha de envío :	04/12/2023
Nombre o Razón social :	PROYECTO Y GESTION SERVICIOS INTEGRALES S.A.C	Hora de envío :	12:21:00

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

¿ Se entregaran 3 juegos de contratos debidamente firmados para su presentación ante la unidad regional del MINTRA?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** V **Literal:** 5 **Página:** 52

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité aclara que dichos contratos se entregaran en 03 juegos solicitados al contratista favorecido con la buena Pro

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

null

Entidad convocante : ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

Ruc/código :	20509235920	Fecha de envío :	04/12/2023
Nombre o Razón social :	PROYECTO Y GESTION SERVICIOS INTEGRALES S.A.C	Hora de envío :	12:21:00

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

El postor que resulte ganador, podra traspasar al actual personal que viene prestando servicio?

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5 **Literal:** 5.2 **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección, aclara que no es de su competencia determinar la política interna del postor ganador o contrastista para contratar a su personal. Pero si es de exigencia de la Entidad, que el postor ganador cumpla con los requisitos y perfil del personal para el cumplimiento del servicio

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

null

Entidad convocante : ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

Ruc/código :	20509235920	Fecha de envío :	04/12/2023
Nombre o Razón social :	PROYECTO Y GESTION SERVICIOS INTEGRALES S.A.C	Hora de envío :	12:21:00

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Las acreditaciones de la experiencia del postor, debe indicar en las facturas Servicio de Intermediación Laboral, correcto?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: C **Página:** 33

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 se acredita con la contratatacion de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentacion de ofertas y se consideran como servicios similares al Servicio de Atención Cliente en Oficina Comerciales.

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

null

Entidad convocante : ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

Ruc/código : 20509089681

Fecha de envío : 04/12/2023

Nombre o Razón social : JOYSAR RECURSOS HUMANOS S.A.C.

Hora de envío : 15:31:49

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

2.2.2 Documentación de presentación facultativa:

a) Declaración Jurada de Mejora a los términos de referencia, implementación de un sistema de calificación referente a la satisfacción del cliente.

Requerimiento que se reitera en el numeral 5.2 Alcance del servicio.-

¿La empresa de Intermediación Laboral, deberá contar con un sistema de calificación referente a la Satisfacción de Atención al Cliente

Consultamos el requerimiento señalado, que se desea establecer mediante Declaración Jurada, pero que no cuenta con un mayor detalle de su contenido, alcance o medio manual u electrónico que será utilizado para su implementación. Por lo que solicitamos información clara y coherente sobre dicha solicitud

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 2

Literal: 2.2.2

Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección aclara que se eliminará del ítem 2.2.2 Documentación de presentación facultativa, literal c) Declaración Jurada de Mejora a los términos de referencia, implementación de un sistema de calificación referente a la satisfacción del cliente en la bases integradas

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

literal c) Declaración Jurada de Mejora a los términos de referencia, implementación de un sistema de calificación referente a la satisfacción del cliente en la bases integradas

Entidad convocante : ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

Ruc/código :	20509089681	Fecha de envío :	04/12/2023
Nombre o Razón social :	JOYSAR RECURSOS HUMANOS S.A.C.	Hora de envío :	15:31:49

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

5 Descripción del servicio

Descripción de las Actividades del Técnico Gestor de Reclamos y de Orientación al Cliente

5.5.2 PERFIL DEL PESONAL REQUERIDO

Consultamos a vuestro estimado Comité, sobre la experiencia solicitada del personal requerido, a fin de que se sirvan aclarar su decisión del proceso previo en el que se declaro desierto, al determinar que todo el personal que fue presentado no cumplía con los requisitos solicitados sin establecer o alcanzar un detalle específico de evaluación, al ser los mismos considerados como personal clave.

Ante vuestra decisión previa, solicitamos se nos confirme la presentación de experiencias de nuestros candidatos que cuentan con certificados y que exponen labores afines requeridas.

1.- Deseamos se nos confirme si para el puesto de Técnico de Atención podrá ser aceptado, los Certificados de Asistente de Tienda y/o Asistente Administrativo.

2.- En el caso de los Técnicos de Orientación podría incluirse experiencias como Asesora de Ventas o Agente Comercial de seguros

3.- Si se incluirá como experiencia, las practicas preprofesionales

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.5.2 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comite aclara que para la experiencia del personal esta fue considerada en funcion a los terminos de referencia y la indagacion de mercado razon por la cual en cuanto a la experiencia del Tecnico en atencion y Tecnico de orientacion nos ratificamos en el contenido de las bases, con respecto a la experiencia contraida por la realizacion de practicas pre profesionales sera tomada en cuenta como experiencia.

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

null

Entidad convocante : ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

Ruc/código :	20527274720	Fecha de envío :	04/12/2023
Nombre o Razón social :	ELITE CORPORATION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	18:03:30

Observación: Nro. 9

Consulta/Observación:

Cabe indicar que el objeto del servicio es Servicio de Intermediación laboral para labores de atención al clientes.

Al respecto cabe indicar que el servicio de Intermediación laboral esta normado por la ley 27626 , donde se indica que el personal gozara de los beneficios que se aplica en la empresa usuaria.

Considerando que las Términos de Referencia refieren cumplir los lineamientos de la ley 27626 en cuanto a los beneficios laborales, es que RESULTA NECESARIO que la empresa SEDACUSCO considera la Remuneración básica que debe proponerse al personal, por que a partir de esta información los Postores podremos elaborar nuestra oferta Económica considerando los cálculos que corresponden a los beneficios y los otros conceptos que se requiere provisionar para el destaque del personal. Lo que permitirá que le entidad pueda verificar y garantizar el cumplimiento de la norma en cuanto a Pagos de remuneraciones y beneficios sociales.

Es importante indicar que en procesos esta modalidad, el comité evaluador suele solicitar la Estructura de costos cuando el valor ofertado es considerablemente muy por debajo del importe referencial, en cumplimiento a la ley y Reglamento de contrataciones.

Finalmente el hecho de considerar la base remunerativa del personal genera un competencia justa y equitativa de los postores, lo que se exige en los principios que rigen la Ley de contrataciones del Estado.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: III Literal: 5.6 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"No se acoge la observación.

El Comité de Selección Aclara, que es responsabilidad del postor ganador o contratista determinar el monto de la remuneración del trabajador a destacar a la EPS SEDACUSCO, debiendo cumplir con la normativa vigente y el Régimen General Laboral"

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

null

Entidad convocante : ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

Ruc/código :	20527274720	Fecha de envío :	04/12/2023
Nombre o Razón social :	ELITE CORPORATION SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	18:03:30

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Con respecto al pago de la segunda valorización y/o factura del servicio para adelante se requiere adjuntar información de pago de obligaciones del personal.

Solicitamos que se aclare y confirme que la información debe estar referido al que se ha cumplido el mes anterior, toda vez que el pago tanto de aportes de ley y otros tienen vencimiento una vez culminado el mes de servicio atendiendo a los plazos de los entes como sunat, essalud, etc.

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 5.9 Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité aclara que con respecto a la información de obligaciones laborales, el postor debe de cumplir con lo establecido en las bases del presente proceso en la pagina 27 ítem 5.9 forma de pago.

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

null

Entidad convocante : ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

Ruc/código : 20600283252

Fecha de envío : 04/12/2023

Nombre o Razón social : DESARROLLO Y SOPORTE LABORAL E.I.R.L.

Hora de envío : 21:10:25

Observación: Nro. 11

Consulta/Observación:

2.2.2 Documentación de Presentación Facultativa

c) Declaración Jurada de Mejora a los términos de referencia, implementación de un sistema de calificación referente a la satisfacción del cliente.

Las Bases Estándar señalan como Documentos de presentación facultativa, a documentación cuya no presentación no implica la no admisión o descalificación de la oferta; esta depende de la naturaleza del objeto de la convocatoria y las condiciones establecidas en las bases, en la sección específica, capítulo 2, numeral 2.2.2

Al ser un requerimiento facultativo, no condiciona u obliga al postor sobre la presentación de dicho requerimiento.

Además nos permitimos observar dicho requerimiento, en función a que siendo su solicitud parte de una presentación facultativa, la misma debería encontrarse acorde a las Bases estándar aplicables para el presente procedimiento de selección, el no establecer a dicho requerimiento facultativo un factor de evaluación adicional al factor que corresponde al precio es un error contrario a la normatividad de contrataciones. debiendo incorporar a la oferta los documentos que acrediten dichos factor de evaluación ubicados en el Capítulo IV de las Bases de conformidad con el Art 30 del Reglamento.

No obstante, de la revisión efectuada al Capítulo IV de la Sección Específica de las Bases Pag 34, se advierte que, el Comité solo ha determinado, como único factor de evaluación. el factor de evaluación ¿Precio¿; por lo que, no correspondería ser incluido lo establecido en el numeral 2.2.2. ¿Documentación de presentación facultativa¿. Corroborado en el PRONUNCIAMIENTO Nº 50-2021/OSCE-DGR.

Tal como señalamos previamente, El Comité requiere documentos de Presentación Facultativa como una mejora, pero dicho requerimiento no cuenta con un factor de calificación, aparentemente el Comité que elaboro las Bases Administrativas quiso que estos Documentos de presentación facultativa se perciba como un requisito mínimo de calificación para que se pueda ejecutar el contrato, sin embargo, su inclusión colisiona con las bases estándar del OSCE al consignar la solicitud como una mejora bajo una presentación facultativa. Debiendo contrariamente a lo publicado en el Numeral 2.2.2 considerar: que una mejora se constituye como todo aquello que agregue valor adicional al parámetro mínimo establecido en las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda, mejorando su calidad a las condiciones de su entrega o prestación, sin generar un costo adicional a la entidad. Pero acompañado de un debido factor que califique su evaluación como parte de un valor base que alcance los 100 puntos

Por lo que solicitamos eliminar el requerimiento citado en el Numeral 2.2.2 Literal C, o sencillamente explicar en forma clara y Coherente los fundamentos de su informe técnico que llevaron a dicho requerimiento contraria a la normatividad de contrataciones.

Vuestro Comité deberá tomar en cuenta que el numeral 29.8., artículo 29 del Reglamento de la Ley N°30225, Ley de Contrataciones del Estado, establece que: ¿El área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación

Así como de conformidad con el artículo 9 del TUO de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, indagación de mercado, el pliego absoluto y el informe técnico, así como la atención de los pedidos de información requeridos, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

Acápito de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2

Literal: 2.2.2

Página: 17

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

Art 2 Literal c

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observación:El Comité de Selección aclara que se eliminará del item 2.2.2 Documentación de presentación facultativa, literal c) Declaración Jurada de Mejora a los términos de referencia, implementación de un sistema de calificación referente a la satisfacción del cliente en la bases integradas

Entidad convocante :	ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.
Nomenclatura :	AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2
Nro. de convocatoria :	2
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

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

literal c) Declaración Jurada de Mejora a los términos de referencia, implementación de un sistema de calificación referente a la satisfacción del cliente en la bases integradas

Entidad convocante : ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

Ruc/código : 20442346292

Fecha de envío : 04/12/2023

Nombre o Razón social : ARAC CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.

Hora de envío : 23:25:05

Observación: Nro. 12

Consulta/Observación:

FORMA DE PAGO, Observamos que debido a la demora de pago en la valorización que tiene la entidad solicitamos que la documentación requerida sea del mes anterior a la presentación de la valorización (declaración y pago PDT PLAME; AFP; BOLETAS DE PAGO Y VOUCHER ; ETC)

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 2.5

Literal: II

Página: 19

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

ART 2 Ley de Contrataciones de principio y Eficacia

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se Acoge la Observación.

El Comité de Selección Aclara que la información de obligaciones laborales y sociales debe ser referido al mes anterior ecepto para la ultima valorizacion, para la cual el contratista debera de presentar la documentacion establecida en la Pagina 19 en el punto 2.5 Forma de pago de las bases del presente proceso."

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

null

Entidad convocante : ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

Ruc/código : 20442346292

Fecha de envío : 04/12/2023

Nombre o Razón social : ARAC CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.

Hora de envío : 23:25:05

Observación: Nro. 13

Consulta/Observación:

en el alcance del servicio consideran 04 técnico de gestión de reclamos vía Web y consultas telefónicas y 03 técnicos de orientaciones al cliente, no se observa el RETEN que por experiencia en este tipo de contratos es necesario en caso de presentarse alguna emergencia de alguno de lo trabajadores y/o ausencia por temas de salud, etc, si esta considerado al reten dentro del estudio de mercado y la forma de pago que tendrá el reten

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2

Literal: 3.1

Página: 22

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

Art. 2 Ley de contrataciones, principio de eficacia y eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a que el requerimiento de personal a ser destacado a la EPS SEDACUSCO S.A., es el necesario para el cumplimiento del servicio.

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

null

Entidad convocante : ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

Ruc/código :	20442346292	Fecha de envío :	04/12/2023
Nombre o Razón social :	ARAC CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.	Hora de envío :	23:25:05

Observación: Nro. 14

Consulta/Observación:

FORMA DE PAGO : NO MENCIONA QUE PLAZO TIENE EL SUPERVISOR PARA EMITIR EL INFORME RESPECTIVO, debido a la demora que se toma la entidad en sus informes y que perjudican directamente a la valorización , por lo tanto a la tranquilidad de los trabajadores con el pago respectivo de sus haberes, por eso observamos la cantidad de días que nos deben precisar para emitir sus respectivos informes

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 3.1 **Literal:** 5.9 **Página:** 27

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

Art. 2 Ley de contrataciones, principio de eficacia y eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observacion, los plazos, las penalidades en caso de incumplimiento por ambas partes están establecidas en la Ley y Reglamento de Contrataciones del Estado.

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

null

Entidad convocante : ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

Ruc/código :	20442346292	Fecha de envío :	04/12/2023
Nombre o Razón social :	ARAC CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.	Hora de envío :	23:25:05

Observación: Nro. 15

Consulta/Observación:

FORMA DE PAGO
que plazo tiene la entidad para poder realizar los depósitos después de la respectiva conformidad, dicha observación se debe al tiempo que demora en pasar de una oficina a otra a veces sin justificación alguna, dicho retraso perjudica directamente a la tranquilidad de los prestadores de servicio

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 3.1 **Literal:** 5.9 **Página:** 27

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

Art. 2 Ley de Contrataciones, principio de eficacia y eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observacion, los plazos, las penalidades en caso de incumplimiento por ambas partes están establecidas en la Ley y Reglamento de Contrataciones del Estado.

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

null

Entidad convocante : ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

Ruc/código :	20442346292	Fecha de envío :	04/12/2023
Nombre o Razón social :	ARAC CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.	Hora de envío :	23:25:05

Observación: Nro. 16

Consulta/Observación:

otras PENALIDADES respecto a la penalidad por incumplimiento de pago por cada trabajador, esto va relacionado directamente al tramite y demora que tiene la entidad en los abonos por el servicio, y si la entidad demora en sus obligaciones, la empresa no puede estar subsidiando varios meses de sueldo, por lo tanto la penalidad es desproporcionada por que la entidad tienen mucha responsabilidad en el cumplimiento de este punto

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 3.1 **Literal:** 5.10 **Página:** 28

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

Art 2 Ley de contrataciones principio de eficacia y eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a que es responsabilidad del contratista como empresa intermediadora cumplir con las obligaciones que tiene con su personal destacado a la Entidad , además que la Entidad está obligada a pagar de acuerdo a los plazos determinandos en la Ley y Reglamento de Contrataciones del Estado.

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

null

Entidad convocante : ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

Ruc/código :	20442346292	Fecha de envío :	04/12/2023
Nombre o Razón social :	ARAC CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.	Hora de envío :	23:25:05

Observación: Nro. 17

Consulta/Observación:

OTRAS PENALIDADES

Ítem 5 incumplimiento de pago de remuneración mensual en una cuneta bancaria, dicha penalidad es desproporcionada siempre y cuando la entidad no aclare el tiempo de demora del funcionario en emitir su informe, el tiempo de demora en realizar los abonos, debido a que la falta de abono por parte de la entidad afecta directamente a la tranquilidad del prestador de servicio

Ítem 8 incumplimiento de CTS u otros que por ley corresponde, realizar las provisiones del caso, es desproporcionado dicha penalidad por que esta relacionada directamente en el cumplimiento de la entidad de los informes y pagos respectivos, deben dar prioridad a los informes y verificar los abonos en la brevedad posible por el tema de cumplimiento del contratista con los prestadores de servicio

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 3.1 **Literal:** 5.10 **Página:** 28

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

Art. 2 ley de contrataciones principio de eficacia y eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, debido a que es responsabilidad del contratista como empresa intermediadora cumplir con las obligaciones que tiene con su personal destacado a la Entidad , además que la Entidad está obligada a pagar de acuerdo a los plazos determinados en la Ley y Reglamento de Contrataciones del Estado.

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

null

Entidad convocante : ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

Ruc/código :	20442346292	Fecha de envío :	04/12/2023
Nombre o Razón social :	ARAC CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.	Hora de envío :	23:25:05

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

se solicita incrementar el reajuste de los precios según el IPC (índice de precios al consumidor) por el servicio de 01 año, el cual debería darse a inicios de cada año

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.1 Literal: 6 Página: 29

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 único reajuste contemplado para este procedimiento de selección es, el que determine el gobierno central reajustando el sueldo mínimo.

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

null

Entidad convocante : ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE CUSCO S.A.

Nomenclatura : AS-SM-26-2023-EPS. SEDACUSCO S.A.-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL PARA LAS LABORES DE ORIENTACION AL CLIENTE, GESTION DE RECLAMOS COMERCIALES VIA WEB Y TELEFONO EN LA EPS. SEDACUSCO S.A.

Ruc/código :	20442346292	Fecha de envío :	04/12/2023
Nombre o Razón social :	ARAC CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.	Hora de envío :	23:25:05

Observación: Nro. 19

Consulta/Observación:

CALIFICACIÓN DEL PERSONAL CLAVE
TÉCNICOS DE GESTIÓN DE RECLAMOS VÍA WEB Y TELÉFONO (4) solicita bachiller y/o egresado de ingeniería de sistemas, Administración de empresas, economía , contabilidad ; observamos que el puesto solicitado es TÉCNICO DE GESTIÓN por lo que solicitamos incluir el título Técnico en las especialidades de Informática, contabilidad, administración
2.- TÉCNICOS DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE
Solicitan a partir del 6to ciclo en Ing, de sistemas, Administración, economía y contabilidad , solicitamos se incluya el título de TÉCNICO EN LAS ESPECIALIDADES SEÑALADAS, tal y como es el requerimiento del puesto también solicitamos aclarar que en caso de presenta el título bachillerato en las especialidades solicitadas sera valido para cumplir los requisitos solicitados

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B **Página:** 30

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

Principio de concurrencia e igualdad de trato
Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección Acoge la Observación, con la finalidad de promover la mayor participacion de postores Y SERA IMPLEMENTADO EN LAS BASES INTEGRADAS

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

"CALIFICACIÓN DEL PERSONAL CLAVE

TÉCNICOS DE GESTIÓN DE RECLAMOS VÍA WEB Y TELÉFONO (4) Perfil bachiller y/o egresado de ingeniería de sistemas, Administración de empresas, economía , contabilidad ; y/o Técnico en las especialidades de Informática, contabilidad, administración.
TECNICO DE ORIENTACION AL CLIENTE Solicitan a partir del 6to ciclo en Ing, de sistemas, Administración, economía y contabilidad y/o Técnico en las especialidades de Informática, contabilidad, administración "